



Information der Bildungsberatung

# Konzept der Servicestelle BildungsBrückenBauen

Stand: Dezember 2020

# Bildungs BrückenBauen

## Inhaltsübersicht

1. **Aufgaben und Ziele** (Seite 2)
2. **Zielgruppen** (Seite 2)
3. **Ressourcen** (Seite 3)
4. **Zentrale Aufgaben** (Seite 5)
5. **Qualitätssicherung** (Seite 11)
6. **Öffentlichkeitsarbeit** (Seite 12)
7. **Begründung für die Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen**  
(Seite 12)
8. **Bedeutung der Servicestelle BildungsBrückenBauen** (Seite 14)

Ein ausführliches Inhaltsverzeichnis finden Sie am Schluss des Dokuments auf Seite 15.



## **1. Aufgaben und Ziele**

Die Servicestelle BildungsBrückenBauen (BBB) ist im Jahr 2012 aus dem gleichnamigen Projekt im Rahmen der Bildungsberatung International der Landeshauptstadt München entstanden. Seit 2016 ist sie aus dem Projektstatus in Linie überführt worden und in der Bildungsberatung des Pädagogischen Instituts – Zentrum für kommunales Bildungsmanagement – des Referats für Bildung und Sport angesiedelt.

Die Servicestelle BildungsBrückenBauen (BBB) vermittelt die von ihr ausgebildeten ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen in Beratungsgespräche im Bildungskontext, in denen eine sprachliche und interkulturelle Vermittlung notwendig oder sinnvoll ist. Das weitaus größte Aufgabenfeld dabei sind Elterngespräche in Schulen. Die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen unterstützen dann die sprachliche und inhaltliche Verständigung zwischen Einrichtungen bzw. pädagogischen Fachkräften im Bildungskontext und Eltern mit geringen oder nicht vorhandenen Deutschkenntnissen.

Das zentrale Ziel der Servicestelle ist, durch den Einsatz der qualifizierten ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen die sprachlichen und kulturellen Barrieren auf beiden Seiten abzubauen und die Zusammenarbeit zwischen Bildungseinrichtungen und Elternhaus mit Migrationsgeschichte zu verstärken. Das führt zu einem erhöhten Wohlbefinden und Erfolg der Kinder in Bildungseinrichtungen und trägt somit unmittelbar zu mehr Bildungsgerechtigkeit bei.

## **2. Zielgruppen**

Die Servicestelle BBB ist ausschließlich im Bildungsbereich tätig und erreicht mit ihren Ressourcen die folgenden drei zentralen Zielgruppen:

- Lehr- und Beratungsfachkräfte,
  - Familien/Schüler\*innen mit nicht ausreichenden Deutschkenntnissen und auf der anderen Seite
  - Menschen, die für eine ehrenamtliche Tätigkeit in Frage kommen.
- 
- Zur ersten Gruppe gehören alle Fachkräfte im Bildungsbereich wie zum Beispiel Schulleiter\*innen, Lehrer\*innen, Schulsozialarbeiter\*innen, Sozialpädagog\*innen, Schulberater\*innen, Schulpsycholog\*innen, Bildungsberater\*innen. Darüber hinaus sind die Migrationsberater\*innen, Fachkräfte der Frühförderstellen und Nachmittagsbetreuungen mit Hort/Tagesheim im weiteren Sinne auch Teil der

Zielgruppe. Diese Fachkräfte sind berechtigt, Anfragen an die BBB zur sprachlichen Vermittlung zu stellen.

- Die zweite zentrale Zielgruppe sind Familien/Schüler\*innen mit Migrationsgeschichte, die nicht über ausreichende Deutschkenntnisse verfügen, um mit pädagogischem Personal Beratungsgespräche führen zu können. Familien/ Schüler\*innen sind zwar nicht anfrageberechtigt, aber sie können die Fachkräfte über ihren Bedarf informieren, so dass ein\*e ehrenamtliche\*r Sprachmittler\*in von einer Fachkraft angefragt werden kann.
- Um den sprachlichen Vermittlungsdienst anbieten zu können, ist die Servicestelle BildungsBrückenBauen auf die Mitarbeit von Menschen mit Migrationsgeschichte angewiesen, die über einschlägige herkunftssprachliche Kenntnisse verfügen und bereit sind, sich ehrenamtlich zu engagieren. Somit bilden sie als ehrenamtliche Sprachmittler\*innen die dritte Zielgruppe.

Jedes Gespräch, das die Servicestelle durch die Vermittlung und Betreuung begleitet, stärkt die Verständigung zwischen den Zielgruppen und trägt damit nicht nur zum Schulerfolg der Kinder bei, sondern auch zu ihrem Wohlbefinden in der Schule.

### **3. Ressourcen**

Die Servicestelle verfügt aktuell über 3 Mitarbeiter\*innen mit zusammen hauptamtlichen 1,62 Vollzeitstellen (VZÄ). Die hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen haben im Jahr 2019 1824 Einsätze in insgesamt 52 Sprachen koordiniert. In demselben Jahr wurden zwei Qualifizierungsreihen durchgeführt und 45 neue ehrenamtliche Sprachmittler\*innen ausgebildet. In der Regel wird pro Jahr eine Qualifizierungsreihe durchgeführt, an der bis zu 25 Personen teilnehmen können. Zwei Qualifizierungsreihen in 2019 bilden somit eine Ausnahme. Aktuell werden um die 100 ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen von der Servicestelle betreut. Neben den hauptamtlichen 1,62 Vollzeitstellen übernimmt die Teamassistentin der Bildungsberatung die gesamte Zahlungsanweisung der Aufwandsentschädigung für die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen.

#### **3.1. Team und Aufgabenteilung**

Die Servicestelle verfügt über folgende hauptamtliche Personalressourcen:

- **Leitung (VZ 100%)**  
Die Leitung ist zuständig für die fachliche Steuerung der Geschäftsprozesse der Stelle, das Weiterbildungs- und Projektmanagement, die konzeptionelle Ausgestaltung der Koordinierungsstelle und interne/externe Kooperationen und Netzwerkarbeit.
- **Pädagogische Sachbearbeitung (TZ 50%)**  
Die pädagogische Sachbearbeitung ist zuständig für die fachliche Steuerung der Geschäftsprozesse der Stelle und wirkt mit bei dem Weiterbildungs- und Projektmanagement, der konzeptionellen Ausgestaltung der Koordinierungsstelle und internen/externen Kooperationen und Netzwerkarbeit.
- **Verwaltung (TZ 12 %)**  
Hier sind allgemeine Verwaltungstätigkeiten und Sachbearbeitung angesiedelt, die organisatorische Betreuung von Schulungen und Veranstaltungen und die Erstellung von Teilnahmebescheinigungen.

Diese hauptamtlichen Ressourcen decken den Bedarf an Koordination von Sprachmittlung im Bildungskontext nicht ab. Das Arbeitsvolumen steigt stetig an.

### **3.2. Sachmittelausstattung**

Mitarbeiter\*innen der Servicestelle verfügen für ihre Arbeit pro Person über die folgenden Sachmittel:

- Ein PC mit einer Tastatur und einem großen Bildschirm, der für die Arbeit mit Exceltabellen geeignet ist. Im Homeoffice wird der PC durch einen Laptop ersetzt.
- Ein Telefon mit Speicherkapazität für die Telefonnummer der über 100 ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen. Das Bürotelefon wird im Homeoffice durch ein Smartphone ersetzt.
- Ein Headset ist sowohl im Büro als auch im Homeoffice notwendig.
- Die Sprachmittler\*innen erhalten eine Aufwandsentschädigung und ggf. eine Fahrtkostenpauschale.
- Außerdem fallen Kosten für die Bewirtung der ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen bei den Qualifizierungsveranstaltungen an.
- Ebenso ist inzwischen ein Formular für die Anfragenerstellung online gestellt.

Im Weiteren wurden auch Anträge für die folgenden Bedarfe gestellt:

- Ein Office-Paket für schriftliche Übersetzungen
- Eine Datenbank für die Anfragenbearbeitung

#### **4. Zentrale Aufgaben**

Die Servicestelle hat zwei zentrale Aufgabenbereiche. Der erste Aufgabenbereich, der mit Abstand die meiste Zeit beansprucht, ist die Steuerung der Geschäftsprozesse. Der zweite Aufgabenbereich ist die Akquise, Qualifizierung und fachliche Betreuung der ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen.

##### **4.1. Ablauf der Geschäftsprozesse**

Die Vermittlung der ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen in die Elterngespräche beinhaltet einen umfangreichen Geschäftsprozess mit Vor- und Nachbereitung. Im Folgenden werden die Geschäftsprozesse für persönliche Elterngespräche erläutert, die den größten Teil der Vermittlungen ausmachen. Neben der sprachlichen Vermittlung in persönlichen Elterngesprächen und auf Elternabenden übersetzen die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen sinngemäß auch Elternbriefe der Schulen. Alle eingegangenen Anfragen und die vollzogenen Geschäftsprozesse werden dokumentiert.

###### **4.1.1. Persönliche Beratungs-/Elterngespräche**

Die Vermittlung der ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen in die Elterngespräche erfordert eine gründliche Vor- und Nachbereitung mit erheblichem Zeitaufwand. Jeder wesentliche Schritt dieses Prozesses wird dokumentiert. Dies dient der abgestimmten Zusammenarbeit im Team und der späteren Nachvollziehbarkeit.

Die Arbeitsschritte werden im Folgenden näher erläutert:

- Anfragenberechtigt sind ausschließlich Fachkräfte der Bildungseinrichtungen in der Landeshauptstadt München. Dabei ist aufgrund einer gesonderten Vereinbarung der Kitabereich vom Angebot der Servicestelle ausgenommen. Die Anfragen erfolgen schriftlich, in der Regel per E-Mail und normalerweise ca. zwei Wochen vor dem geplanten Termin. Mindestens notwendige Informationen sind die vollständige Adresse der Schule, eine Telefonnummer für Rückfragen, die geplante Dauer des Gesprächs, alle Teilnehmenden und das Thema des Gesprächs. Die Fachkraft, die die Anfrage stellt, sollte auch im Gespräch dabei sein. Wenn es nicht möglich ist, muss eine andere Fachkraft, die am Gespräch teilnimmt, mit ihren Kontaktdaten als der\*die Ansprechpartner\*in für die

ehrenamtlich Engagierten genannt werden. Für die Vor- und Nachbereitung ist es wichtig, dass die\*der Ansprechpartner\*in am Gespräch teilnimmt, um eventuelle Fragen, die sich auf die Gesprächssituation beziehen, beantworten zu können. An dieser Stelle ist nochmal ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen keine Berater\*innen sind. Sie dürfen nur während der Übersetzung in Absprache mit den Fachkräften manche Begriffe erklären bzw. erläutern, damit sie verstanden werden.

- Nach dem Eingang der Anfrage bei der Servicestelle werden die Fachkräfte durch eine automatische Antwort informiert, dass sie spätestens drei Tage vor dem Termin eine Rückmeldung erhalten werden. Außerdem werden sie darum gebeten, ihre Angaben auf Vollständigkeit zu überprüfen. Im Fall einer notwendigen Ergänzung ihrer Angaben schreiben sie noch einmal eine Mail und beziehen sich dabei auf ihre ursprüngliche, um die Vorgänge einander richtig zuzuordnen.
- Wenn die Informationen der Anfrage vollständig sind, werden zeitnah in Frage kommende Ehrenamtliche gefragt, ob sie entsprechende Zeitressourcen haben und die sprachliche Vermittlung übernehmen möchten.
- Sobald ein\*e ehrenamtliche\*r Sprachmittler\*in den Termin per Mail oder per Telefon zugesagt hat, wird eine Auftragsmail an diese\*n ehrenamtliche\*n Sprachmittler\*in und Cc an die Fachkraft geschickt. Diese Auftragsmail beinhaltet die Daten der Anfrage (s.o.) und die Kontaktdaten der\*des vermittelten Sprachmittlers\*Sprachmittlerin. Wenn andernfalls der Termin von keiner\*keinem ehrenamtlichen Sprachmittler\*in übernommen werden kann, wird der Fachkraft eine schriftliche Absage erteilt bzw. wird sie um einen neuen Termin gebeten.
- In der Regel wird für einen Gesprächstermin – wenn es nicht anders angegeben ist – bis zu 60 Minuten veranschlagt. Allerdings benötigen die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen zu diesen 60 Minuten auch die Hin- und Rückfahrt, so dass sie sich je nachdem eine Zeitspanne von ca. 2 bis 2,5 Stunden einrechnen müssen, um den Auftrag annehmen zu können. Es besteht die Möglichkeit einer weiteren Terminvereinbarung vor Ort als Folgetermin, der allerdings unverzüglich von der Fachkraft an die Servicestelle mitgeteilt werden muss. Die Servicestelle ist nur für die Termine verantwortlich, die von den Fachkräften schriftlich mitgeteilt

und durch eine schriftliche Auftragsmail seitens Servicestelle an die Fachkraft und die\*den ehrenamtliche\*n Sprachmittler\*in bestätigt wurden.

- Den Einsatz bzw. die Anwesenheit der ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen bestätigen die Fachkräfte mit ihrer Unterschrift vor Ort. Außerdem werden Sie gebeten, eine schriftliche Rückmeldung mit ihren Anmerkungen und/oder Kritik an die hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen der Servicestelle zu geben. So kann gut Feedback an die Ehrenamtlichen gegeben und die Qualität immer weiter verbessert werden.
- Die Fachkräfte und/oder ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen haben immer die Möglichkeit, ihre Kritik und/oder Anmerkungen telefonisch bzw. schriftlich der Servicestelle mitzuteilen. Der Kritik und/oder den Anmerkungen wird durch die Koordinator\*innen der Servicestelle mittels fachliche Gespräche nachgegangen. Dabei werden passende Lösungen gesucht und fast immer auch gefunden.
- Die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen erhalten pro Einsatz eine Aufwandsentschädigung, die von der Landeshauptstadt München übernommen wird. Somit ist der Service für die Bildungseinrichtungen innerhalb der Stadt München gebührenfrei. Die Verantwortung für die Zahlungsvorgänge und die Überprüfung der Rechnungen liegt bei der Servicestelle BildungsBrückenBauen und der Leitung der Bildungsberatung.

Die Servicestelle BildungsBrückenBauen hat rechtzeitig auf die Einschränkungen durch Covid-19 reagiert und vermittelt die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen auch zu Elterngesprächen, die über Telefon- und Videokonferenzen stattfinden. Die Geschäftsprozesse der Vermittlung zu Elterngespräche mit Telefon- oder Videokonferenz verläuft analog der Vermittlung zu persönlichen Elterngesprächen, ist aber verständlicherweise umständlicher und zeitaufwändiger.

#### **4.1.2. Schriftliche sinngemäße Übersetzungen**

Die Servicestelle BBB unterstützt die Bildungseinrichtungen auch bei den schriftlichen Übersetzungen der wichtigen Elternbriefe. Allerdings unterscheidet sich der Ablauf der Geschäftsprozesse von den persönlichen Gesprächen vor Ort sowie den Telefon- und Videokonferenzen. Auch bei diesem Service muss die Anfrage schriftlich erfolgen und anfrageberechtigt sind wie bei den anderen Dienstleistungen ausschließlich Fachkräfte der Bildungseinrichtungen. Die Übersetzung der schriftlichen Elternbriefe umfasst jedoch

einen langen Prozess mit Vor- und Nachbereitung und die folgenden Arbeitsschritte:

- Die Vorlaufzeit bei den schriftlichen Übersetzungen ist länger und beträgt mindestens einen Monat vor der geplanten Weitergabe an die Eltern. Die Vorlaufzeit verlängert sich abhängig von dem Text und der angeforderten Sprachenzahl.
- Nach dem Eingang der Anfrage bei der Servicestelle wird mit der Fachkraft Kontakt aufgenommen, um die folgenden Einzelheiten zu besprechen:
  - Der Text muss möglichst kurz und in einer einfachen Sprache verfasst sein. Bevor der Text für die Übersetzung freigegeben ist, muss gründlich analysiert und überlegt werden, ob eine Kürzung und/oder Umgestaltung des Textes notwendig ist und wie sie ggf. umgesetzt werden kann. Jedes Wort, jeder Satz und/oder jeder Absatz, das/der später geändert und/oder hinzugefügt wird, bindet im Nachhinein sehr viele hauptamtliche und ehrenamtliche Ressourcen der Servicestelle BildungsBrückenBauen und ist deshalb nach aller Möglichkeit zu vermeiden.
  - Soweit es geht, sollte der Text so verfasst sein, dass andere Einrichtungen mit ähnlicher Anforderung ihn ebenso benutzen können, z.B. ist die Einladung zu Elterngesprächen in vielen Sprachen so gestaltet, dass jede Einrichtung mit ihrem Logo bzw. Stempel die Übersetzung in vielen Sprachen mit in Anspruch nehmen kann.
  - In jedem übersetzten Text muss in der Fußnote darauf hingewiesen werden, dass die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen der Servicestelle BildungsBrückenBauen den Text *sinngemäß* übersetzt haben.
- Nach der Rücksprache mit der Einrichtung über die Änderungen und/oder Verkürzungen des Textes werden die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen gefragt, ob sie entsprechende Zeitressourcen und die Ausstattung für die schriftliche Übersetzung haben. Die Ausstattung ist insbesondere bei den Sprachen wichtig, die nicht das lateinische Alphabet haben.

Die Servicestelle BildungsBrückenBauen ist bemüht, bei den Anfragen für die schriftlichen Übersetzungen den Text so zu gestalten, dass der Text standardisiert wird, damit ihn möglichst viele Schulen bzw. Einrichtungen verwenden können. In diesem Zusammenhang sind bereits folgende standardisierten Texte entstanden, die in vielen Sprachen übersetzt sind und allen zur Verfügung stehen:

- Toleranzvertrag
- Verhaltenskodex
- Mustereinladung – Elternabende
- Mustereinladung – Elterngespräch
- Mustereinladung – Lernentwicklungsgespräch
- Mustereinladung – Disziplinarausschuss

Durch eine Anfrage bei der Servicestelle kann jede Einrichtung diese Texte erhalten. Außerdem werden sie in der Zukunft über die Website des Pädagogischen Instituts – Zentrum für Kommunales Bildungsmanagement – zur Verfügung gestellt werden.

#### **4.2. Qualifizierung und fachliche Betreuung der ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen**

Die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen sind i.d.R. Personen mit Migrationsgeschichte, die über einschlägige herkunftssprachliche und auch weitere sprachliche Kenntnisse verfügen. Sie werden über die Öffentlichkeitsarbeit mit Migrantorganisationen und durch Mund-zu-Mund-Propaganda ausfindig gemacht und informiert. Nach einer Eingangsschulung zu den vielfältigen Situationen und Fragestellungen des schulischen Alltags werden sie als Sprachmittler\*innen eingesetzt. Vor dem Hintergrund der oben genannten Ziele übernehmen die ehrenamtlich Engagierten eine sprachliche und interkulturelle Vermittlung bei

- Elterngesprächen
- obligatorischen Lernentwicklungsgesprächen / Zeugnisgesprächen
- Elternabenden in Schulen
- Elterninformationsveranstaltungen über das bayerische Bildungssystem

sowie

- schriftliche sinngemäße Übersetzungen von Elternbriefen, Mustereinladungen usw.

Die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen werden nach den folgenden Kriterien ausgewählt:

- möglichst Muttersprachler mit guten Deutschkenntnissen
- Interesse und Bewusstsein für den Bildungskontext

- unparteiische, aber dennoch empathische und vorurteilsbewusste Haltung
- Bereitschaft zur Qualifizierung und ständigen Weiterbildung

Alle ausgewählten ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen nehmen vor ihrem ersten Einsatz an einer dreitägigen **obligatorischen Eingangsschulung** teil, die aus den folgenden Themenbereichen besteht: Ehrenamtliches Engagement, Kommunikation und Gesprächsführung, Rollenklärung und Umgang mit Erwartungsmustern, Aufbau des Schulsystems mit den Referaten über die einzelnen Schularten wie Grundschule, Gymnasium, Realschule, Mittelschule, Förderschule, Wirtschaftsschule, Berufliche Schulen. Am Ende der Eingangsschulung werden die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen über die Abläufe und die Dokumentation ihrer Einsätze unterrichtet. Nach der Eingangsschulung erfüllen die ehrenamtlich Engagierten damit die Voraussetzungen für die Rolle eines\*einer qualifizierten Sprachmittlerin\*Sprachmittlers. Während ihrer Tätigkeit werden sie durch Seminare zu unterschiedlichen Themen weitergebildet (u. a. zu Legasthenie / Dyskalkulie, zum Aufgabengebiet von Schulsozialarbeiter\*innen und von Schulpsychologen\*innen). Durch diese Weiterbildungsangebote werden die Kenntnisse über das Gesamtsystem Bildung vertieft und aktuelle Änderungen vermittelt. Alle Weiterbildungsangebote dienen zur Qualitätssicherung der Servicestelle. Außerdem bietet die Servicestelle für die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen regelmäßig Supervision an und ist für ihre Fragen offen.

Die Koordination, Betreuung und Verantwortung aller Einsätze der ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen liegt bei den hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen der Servicestelle BildungsBrückenBauen.

#### **4.3. Entwicklungen und Herausforderungen in der Servicestelle**

Die Anfragen- und Vermittlungszahlen sind bei der Servicestelle seit der Begründung in 2012 kontinuierlich gestiegen. Während im ersten Projektjahr 18 Anfragen bearbeitet wurden, erhöhte sich diese Zahl in 2019 auf 1824 Anfragen und erreichte auch damit bislang den höchsten Wert. Somit ergibt sich ein erhöhtes Arbeitsvolumen, das die hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen der Servicestelle mit ihrem zusätzlichen persönlichen Engagement gerade noch bewältigen können.

Im Laufe der Zeit wurden wegen des stetigen Anstiegs der Nachfrage zwei Maßnahmen zur Personalausweitung und damit verbundenen Entlastung umgesetzt. Am 01.12.2017

wurde eine halbe Stelle aus dem Personalbudget der Bildungsberatung der Servicestelle BildungsBrückenBauen neu zugewiesen. Außerdem erfolgte mit Wirkung vom 13.11.2019 die Zuschaltung einer 450,00 €-Stelle für Verwaltungsarbeiten. Dabei verblieb die Abwicklung der Zahlungsanweisungen bei der Teamassistenz der Bildungsberatung. Damit wurde die Personalkapazität von im Stadtratsbeschluss ursprünglich veranschlagten 1 VZÄ auf 1,62 VZÄ erhöht.

Eine weitere Entlastung wurde möglich, als RBS-KITA einen Rahmenvertrag mit dem Gemeindedolmetscherservice abschloss. Unter Berücksichtigung verschiedener Faktoren wurde die Entscheidung getroffen, zu den Elterngesprächen im KiTa-Bereich nicht mehr zu vermitteln. Seit Januar 2020 werden die eingehenden Anfragen aus dem KiTa-Bereich mit einem Hinweis auf den Rahmenvertrag und den Gemeindedolmetscherservice abgewiesen. Die durch den hohen Anstieg der Anfragen verursachte Überlastung erforderte eine angemessene und tragbare Lösung, bei der sowohl der Bedarf der Einrichtungen als auch der Erhalt der Qualität mitberücksichtigt werden mussten. Nach wie vor sind wir davon überzeugt, dass eine erfolgreiche Bildungslaufbahn schon im Krippenalter beginnt und der KiTa-Bereich auch vom Dienst der Servicestelle BildungsBrückenBauen profitieren könnte. Allerdings musste dieser Schritt gewagt werden, um die Handlungsfähigkeit und die Qualität der Arbeit von BBB weiterhin zu gewährleisten.

## **5. Qualitätssicherung**

Die Qualitätssicherung läuft bei der Servicestelle über zwei Säulen, die sich auf zwei zentrale Aufgabenbereiche beziehen.

Durch die obligatorische qualifizierende Eingangsschulung und die regelmäßigen Weiterbildungsmaßnahmen für die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen wird für die Übersetzungsarbeit ein Qualitätsniveau garantiert, das sich insbesondere auf die inhaltlich vollständige sprachliche Übertragung bezieht. Die Sprachmittler wissen in beiden Sprachen, wovon sie reden bzw. wovon geredet wird. Überdies wird dieses Qualitätsniveau durch das Supervisionsangebot und die fachlichen Gespräche in der Vor- und Nachbereitung der Einsätze seitens der hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen weiterentwickelt.

Alle Geschäftsprozesse unterliegen einem transparenten Ablauf und ausführlicher Dokumentation. Dadurch wird die Überprüfung jeder einzelnen Anfrage gewährleistet.

Die Servicestelle BildungsBrückenBauen sichert die Qualität der angebotenen Dienstleistung durch datenbasierte Evaluation der Einsätze und qualitative Gespräche mit Fachkräften und ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen.

## **6. Öffentlichkeitsarbeit**

Durch die Vernetzung mit internen und externen Kooperationspartnern und professionell aufbereitete Informationen (Flyer, Broschüre und Internetauftritt) wird die Arbeit der Servicestelle an die Öffentlichkeit herangetragen. Außerdem werden Statistiken in den Jahresberichten der Bildungsberatung der Landeshauptstadt München veröffentlicht.

Hauptamtliche pädagogische Fachkräfte von der Servicestelle BildungsBrückenBauen bieten bei Bedarf Vorträge über den Inhalt und den Ablauf der Arbeit an und sie wird auch auf Fachtagungen präsentiert.

Die Servicestelle BildungsBrückenBauen ist stadtweit vernetzt mit zahlreichen internen und externen Kooperationspartnern:

- staatliche und städtische Schulen
- Schul- und Jugendsozialarbeit der verschiedenen Träger
- Staatliches Schulamt
- städtische und nicht-städtische Stellen, die auch mit den ehrenamtlich Engagierten arbeiten
- Migrationsbeirat, MigraNet, Amiga und zahlreiche Migrant\*innenorganisationen
- Frühförderstellen von verschiedenen Trägern
- Migrationsdienste für Erwachsene und Jugendliche von verschiedenen Trägern
- Nachmittagsbetreuung, Hort und Tagesheime
- Private Schulen

## **7. Begründung für die Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen**

Die Sprache ist nicht nur der Informationsträger der mündlichen und schriftlichen Kommunikation, sondern sie ist auch immer in ein ökonomisches, soziales und kulturelles System eingebettet. Der Auftrag der ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen besteht darin, sowohl die deutsche Sprache als auch die Herkunftssprache der Migrant\*innen so zu übersetzen, dass auch das ökonomische, soziale und kulturelle System für den Empfänger verständlich wird.

Somit werden ehrenamtliche Sprachmittler\*innen zu **Brückenbauern** zwischen Migrantenfamilien und den Bildungseinrichtungen. Sie kennen sowohl das Bildungssystem und Erziehungsverständnis in Bayern als auch im Herkunftsland der Eltern. Ihre Aufgabe besteht darin, das Gesagte ggf. mit zusätzlichen Erklärungen sowohl für die Fachkräfte als auch für die Eltern nicht nur wortwörtlich zu übersetzen, sondern auch den Inhalt zu vermitteln. Das ist gleichzeitig das Unterscheidungsmerkmal zu den vereidigten Dolmetschern, deren Auftrag darin besteht, dass sie Wort für Wort übersetzen.

Oft stellt man fest, dass Eltern mit Migrationsgeschichte in erster Linie die Schule als hauptverantwortliche Instanz für den schulischen Erfolg ihrer Kinder sehen. In Deutschland hingegen wird die Mitarbeit der Eltern als eine wesentliche Säule für den Schulerfolg der Kinder vorausgesetzt. Die Aufgabe der ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen besteht in diesem Zusammenhang darin, **sprachliche und inhaltliche Verständigung zwischen Eltern und pädagogischen Fachkräften in Bezug auf unterschiedliche Erziehungs- und Bildungsvorstellungen** zu schaffen.

Nach den Rückmeldungen der Fachkräfte und ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen werden durch diese Vermittlungsarbeit in der Regel die Kommunikation zwischen Elternhaus und Fachkräfte gestärkt und Missverständnisse vermieden bzw. beseitigt, so dass ein positiver Einfluss auf den Schulerfolg der Kinder und deren Integration erzielt wird. Ausgenommen sind hier die Anfragen für besondere Gespräche z. B. bei Kindeswohlgefährdung, wo unsere ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen nicht vermittelt werden.

Die ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen sind fast ausschließlich Menschen mit Migrationsgeschichte und Muttersprachler mit guten Deutschkenntnissen. Auf ihre unparteiische, aber dennoch empathische und vorurteilsbewusste Haltung wird Wert gelegt. So haben sie ein sprachliches und kulturelles Potential, von dem der Bildungsbereich profitieren kann. Sie tragen durch ihre ehrenamtliche Arbeit bei der Servicestelle nicht nur zur Bildungs-, sondern auch zur gesellschaftlichen Integration bei. Seit 2018 erhalten die Sprachmittler\*innen mit besonders vielen Einsätzen die „München dankt!“-Auszeichnung der Landeshauptstadt für ehrenamtliches Engagement. Alle ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen sind an die Schweigepflicht gebunden.

## **8. Bedeutung der Servicestelle BildungsBrückenBauen für die Stadtgesellschaft**

Für gelingende Schullaufbahnen und die Ausschöpfung aller Potentiale ist die Erziehungs- und Bildungspartnerschaft zwischen Eltern und Schulen unverzichtbar. Doch sind Migranteneltern häufig nicht ausreichend über das bayerische Schulsystem, die Erfordernisse der Zusammenarbeit mit der Schule und die Möglichkeiten der Förderung ihrer Kinder informiert. Nicht zuletzt spielen Sprachbarrieren eine wesentliche Rolle. Auch Schulen beklagen oft einen nicht ausreichenden Kontakt zu Migranteneltern, der teilweise auf fehlende Sprachkenntnisse und Missverständnisse zurückzuführen ist. Daraus entstehen auch nicht selten Konflikte.

Pädagogische Fachkräfte, die bei der Elternberatung sich mit oben genannten Hindernissen konfrontiert sehen, können die Leistungen der Servicestelle in Anspruch nehmen. Mit der Unterstützung der ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen der Servicestelle BildungsBrückenBauen können die sprachlichen Barrieren überwunden werden.

**Die Dienstleistung der Servicestelle BildungsBrückenBauen bildet eine Brücke zwischen Schulsystem und Familien und ist ein wichtiger Beitrag für die Integration und den Abbau von herkunftsbedingten Bildungsbenachteiligungen.**

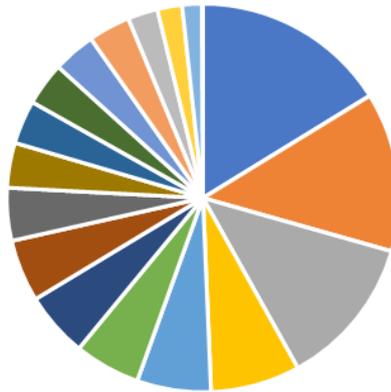
Verfasst von Sibel Ernst mit Mahmut Gergerli, Cristina Ribé-López und Rüdiger Boll

## **Ausführliches Inhaltsverzeichnis**

- 1. Aufgaben und Ziele (Seite 2)**
- 2. Zielgruppen (Seite 2)**
- 3. Ressourcen (Seite 3)**
  - 3.1. Team und Aufgabenteilung (Seite 3)**
  - 3.2. Sachmittelausstattung (Seite 4)**
- 4. Zentrale Aufgaben (Seite 5)**
  - 4.1. Ablauf der Geschäftsprozesse (Seite 5)**
    - 4.1.1. Persönliche Beratungs-/ Elterngespräche (Seite 5)**
    - 4.1.2. Schriftliche sinngemäße Übersetzungen (Seite 7)**
  - 4.2. Qualifizierung und fachliche Betreuung der ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen (Seite 9)**
  - 4.3. Entwicklungen und Herausforderungen in der Servicestelle (Seite 10)**
- 5. Qualitätssicherung (Seite 11)**
- 6. Öffentlichkeitsarbeit (Seite 12)**
- 7. Begründung für die Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen (Seite 12)**
- 8. Bedeutung der Servicestelle BildungsBrückenBauen für die Stadtgesellschaft (Seite 14)**

## **Anhang**

## Einsätze nach Sprachen 2019



- |                         |                                 |                                 |
|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| ■ Arabisch              | ■ Türkisch                      | ■ Kurdisch                      |
| ■ Bulgarisch            | ■ Rumänisch                     | ■ Kroatisch, Serbisch, Bosnisch |
| ■ Farsi-Dari            | ■ Albanisch                     | ■ Russisch                      |
| ■ Afrikanische Sprachen | ■ Englisch, Kreo-Englisch       | ■ Sonstige asiatische Sprachen  |
| ■ Vietnamesisch         | ■ Sonstige europäische Sprachen | ■ Italienisch                   |
| ■ Griechisch            | ■ Französisch                   | ■ Gebärdensprache               |