

# Kommunikation mit Geflüchteten: Jobcenter halten Dolmetscherdienste für unverzichtbar

*Bericht: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit (IAB)*

**Fast alle Jobcenter schreiben Dolmetscherdiensten eine hohe Bedeutung in der Kommunikation mit Geflüchteten zu. Gleichzeitig geben 85 Prozent der Jobcenter an, dass mindestens eine Fachkraft neben Deutsch noch eine oder mehrere Sprachen spricht, die auch Muttersprache von vielen Geflüchteten ist. Das geht aus einer veröffentlichten Studie des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) hervor.**

**N**ahezu alle Jobcenter greifen bei der Beratung von Geflüchteten auf übersetzende Dritte zurück. Dies können Ehrenamtliche, Privatpersonen oder professionelle Dolmetscher\*innen sein, die vor Ort oder telefonisch übersetzen. Dabei ist die Übersetzung durch Personen, die dies privat oder ehrenamtlich tun, wie etwa Verwandte oder Bekannte, nicht immer unproblematisch: „Auch wenn diese Variante oft einfach und naheliegend erscheint, können gerade die Übersetzung von komplexen rechtlichen und institutionellen Informationen oder die Thematisierung von sensiblen Aspekten wie Schulden oder psychischen Erkrankungen problematisch sein“, erklärt IAB-Forscherin Franziska Schreyer. Die Bundesagentur für Arbeit empfiehlt und fördert den Einsatz professioneller Dolmetscherdienste. Ein Drittel der Jobcenter hat aber nach eigenen Angaben keinen ausreichenden Zugang zu Dolmetschenden für wichtige Sprachen.

Knapp jedes fünfte befragte Jobcenter erachtet die Kommunikation mit Geflüchteten als eher oder sehr einfach. „Es fällt auf, dass dies häufig Jobcenter mit mindestens einem auf die Betreuung von Geflüchteten spezialisierten Team sind“, sagt IAB-Forscher Christopher Osiander. In der Beratung von Geflüchteten kommen auch sogenannte Brückensprachen wie Englisch, Französisch oder Türkisch zum Einsatz.

Die Studie basiert auf Daten aus dem IAB-Projekt „Jobcenter und psychische Gesundheit von Menschen mit Fluchterfahrung (PsyF)“. Hierfür wurden im ersten Quartal 2023 256 Jobcenter mit einem standardisierten Online-Survey befragt.

## **Die Studie ist abrufbar unter:**

[www.iab-forum.de/kommunikation-mit-gefluechteten-wie-jobcenter-mit-sprachlicher-diversitaet-umgehen](http://www.iab-forum.de/kommunikation-mit-gefluechteten-wie-jobcenter-mit-sprachlicher-diversitaet-umgehen)

---

13.03.2024

*Sophia Koenen, Laura Deckbar, Inna Felde und Christine Vigeant*

*Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit (IAB)*

*www.iab.de*