

DOKUMENTATION

# Lotsen und Mittler in der Arbeitsmarktintegration: Helfer für Behörden?!

Köln, 27. Mai 2011, Netzwerktreffen Öffentliche Verwaltungen / arbeitsmarktpolitisches Fachgespräch



79

SCHRIFTENREIHE  
MIGRATION UND QUALIFIZIERUNG

# Inhaltsverzeichnis

<b>01 Lotsen in der Arbeitsmarktintegration: Helfer für Behörden?! Potenziale, Strategien und Kooperationsformen</b>	<b>3</b>
Begrüßung und Einführung, Friederike Kämper, DGB-Bildungswerk BUND e.V., Daniel Weber, DGB-Bildungswerk BUND e.V.	
<b>02 Die Brücke – eine Kooperation zwischen dem Bezirksamt Mitte von Berlin, dem JobCenter Berlin Mitte und bildungsmarkt e.V.</b>	<b>4</b>
Vortrag, Maryam Stibenz, Integrationsbeauftragte Bezirksamt Mitte von Berlin	
<b>03 Entwicklung neuer Integrationsstrategien für Frauen mit Zuwanderungsgeschichte im SGB Leistungsbezug</b>	<b>7</b>
Vortrag, Manfred Hielen, Kommunales JobCenter Hamm AöR, Abteilung BgA	
<b>04 Lotsenprojekte als Chance für eine verbesserte Arbeitsmarkt- integration – am Beispiel des Projektes MIGELO</b>	<b>10</b>
Podiumsbeitrag, Dr. Jürgen Bärsch, koelnInstitut iPEK, Wissenschaftlicher Leiter des Projektes MIGELO	
<b>05 Sprach- und Integrationsmittler in Wuppertal: Service für Verwaltungen und Unternehmen</b>	<b>12</b>
Podiumsbeiträge, Heike Timmen, Projektleitung SprIntpool Diakonie Wuppertal, Sandra Arnhold, Geschäftsstellenleiterin im Jobcenter Wuppertal	
<b>06 Integrationslotsen in Dorsten: Erfahrungen und Kooperations- formen mit den Behörden</b>	<b>15</b>
Podiumsbeitrag, Wolfgang Habermann, Diplom Pädagoge, Referent für Migration und Integration, evangelischer Kirchenverband	
<b>07 Nachahmung erwünscht: Erfolgsmodelle bundesweit transferieren</b>	<b>17</b>
Resümee und Ausblick, Friederike Kämper, DGB-Bildungswerk BUND e.V.	

Moderation: Friederike Kämper und Daniel Weber, DGB-Bildungswerk BUND e.V.

## Sprach- und Integrationsmittler in Wuppertal: Service für Institutionen des Bildungs-, Sozial- und Gesundheitswesens

Heike Timmen, Projektleitung SprIntpool, Diakonie Wuppertal  
Sandra Arnhold, Geschäftsstellenleiterin im Jobcenter Wuppertal

**D**as Projekt „SprIntpool Wuppertal – Vermittlungsservice für Sprach- und Integrationsmittler/-innen“ ist einer der Träger im Bundesarbeitskreis Sprach- und Integrationsmittler und setzt sich für ein eigenes Berufsbild dieser Fachleute ein. Das Projekt und seine Kooperationspartner setzen neben einer umfangreichen Qualifizierung auf einen Vermittlungsservice bei dem ausgebildete, festangestellte „SprInternerinnen und SprInterner“ flexibel gebucht werden können.



### Heike Timmen: Herausforderungen und Erfolge beim Einsatz professioneller Sprach- und Integrationsmittler

Das Dienstleistungsangebot des Vermittlungsservice umfasst die Sprach- und Integrationsvermittlung in Face-to-Face-Interaktion mit Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund, telefonische Sprach- und Integrationsvermittlung sowie schriftliche Übersetzungen im Muttersprachenprinzip. Dazu beherrschen die „SprInternerinnen und SprInterner“ fachspezifisches Dolmetschen im Bildungsbereich sowie im Sozial- und Gesundheitswesen, die Analyse von Gesprächssituationen und gegebenenfalls ein angemessene Intervention sowie die soziokulturelle Vermittlung zwischen Fachkulturen und Herkunftskulturen. Zudem assistieren sie Fachkräften der sozialen Arbeit – wobei sie nicht selbst beratend tätig sind, sondern bestimmte Aufgaben an sie delegiert werden.

Das Wissen und die Fertigkeiten erwerben Sprach- und Integrationsmittlerinnen und -mittler bei einer 18monatigen Ausbildung. Bei der ganztägigen Qualifizierung wechseln sich Theorie- und Praxismodule ab. Unterrichtsfächer sind unter anderem Bildung, Sozial- und Gesundheitswe-

sen, Dolmetsch-Training, Interkulturelle Kommunikation, Migrationssoziologie, Geschichte und Gesellschaftskunde. In jedem Fach wird eine Prüfung abgenommen und zum Abschluss erfolgt über die gesamte Qualifizierung eine schriftliche, mündliche und praktische Prüfung durch externe Prüfende von Fachhochschulen oder Universitäten.

Damit haben die Teilnehmenden auch eine Vielzahl von Kernkompetenzen gewonnen, die das Berufsbild der „SprInternerinnen und SprInterner“ ausmachen. Sie können nicht nur konsekutiv und simultan dolmetschen und beherrschen die Grundlagen verbaler und nonverbaler Kommunikation oder erkennen Kommunikationsprobleme. Sie verfügen darüber hinaus auch über Moderationskompetenzen, Konfliktbewältigungstechniken und die ganze Palette der sozialen Kompetenzen. In Beratungssituationen sind sie in der Lage, sich neutral zu verhalten auch wenn ihnen ein Ratsuchender oder ein Beratender bekannt ist – was übrigens vorab immer transparent gemacht wird. Dadurch eröffnet sich ein weites Einsatzfeld – von der Unterstützung bei Anträgen, Dolmetschen bei Sprachschwierigkeiten, über kulturspezifische Hilfe bis zur Begleitung, wenn beispielsweise ein Integrationskurs abgebrochen wurde. Einen detaillierten Einblick in die Praxis wird Ihnen Sandra Arnhold vom Jobcenter Wuppertal nun geben.

### Sandra Arnhold: Die Zusammenarbeit von Jobcenter und Mittlerprojekten

Bevor ich über Einsatzmöglichkeiten und Praxiserfahrung berichte, möchte ich kurz auf die Organisationsstrukturen im Jobcenter Wuppertal eingehen, denn wir haben hier eine Besonderheit. Das Jobcenter besteht aus sieben Geschäftsstellen und einigen zentralen Einheiten, die Dienstleistungen für diese sieben Standorte anbieten. Dies geht auf das Prinzip der Sozialraumorientierung zurück. Zu den Aufgaben vor Ort gehört es auch zu schauen, welche Tendenzen und Entwicklungen es gibt, denn die Angebote die der Bezirkssozialdienst und wir machen, sind an den Bedürfnissen der Menschen ausgerichtet. Zudem ist es mir wichtig vorab darauf hinzuweisen, dass wir mit SprInt nicht unterwandern, dass es ein Zuwanderungsgesetz gibt und das Sprach- und Integrationskurse der Weg sind, um Sprachkompetenzen zu erlangen. Die Brückenfunktion der Sprach- und Integrationsmittler ist auf ganz bestimmte Situationen begrenzt und parallel gibt es auch ein ausführliches Qualifizierungskonzept für die Fachkräfte in der Verwaltung.

Nun zu den SprInt – wie werden sie praktisch einbezogen? Sie sind nicht ausschließlich verlässliche Dolmetschende in Beratungsgesprächen, sondern sie sind auch Vermittelnde zwischen den Gesprächspartnern. Sie erklären einem Ratsuchenden mit Migrationshintergrund beispielsweise, dass bestimmte Formalien keine Willkür des amtlichen Gegenübers sind, sondern eine Anspruchsvoraussetzung. Oder sie weisen den Beschäftigten des Jobcenters darauf hin, warum bestimmte Sachverhalte schwierig zu verstehen sind. Parteilichkeit gibt es nicht! Das wird schon an der Sitzordnung deutlich – ein Vermittler oder eine Vermittlerin sitzt immer in der Mitte zwischen den



beiden anderen Gesprächspartnern. Wir haben inzwischen viel Praxiserfahrung, da SprInt häufig gebucht werden. Ich möchte Ihnen die Wirkung an einem konkreten Fall aufzeigen:

Ein Kunde kommt mit einem Dolmetscher zu uns – dieser hat ein sehr heißes Temperament und mischt die Situation damit schon ziemlich auf. Die Beraterin weiß nicht so ganz genau, was wird da eigentlich übersetzt und gesprochen, sagt der Dolmetscher Sachen wie „lass dich bloß nicht kleinkriegen“ oder wird der Inhalt ihrer Aussagen vermittelt? Im Grunde ist ein Beratungsgespräch gar nicht möglich. Klar wird so viel: Der Kunde hat eine Arbeit in Aussicht und hat auch ein Ansinnen, er möchte einen Vorschuss bekommen. Die Kollegin vereinbart einen neuen Termin und bucht einen SprInt dazu, dem sie erklärt, was bei der Erstberatung problematisch war. Beim nächsten Termin ist der Kunde sehr froh, dass jemand dabei ist, der seine Sprache spricht und auch Deutsch sehr gut spricht. Das war also offenbar für ihn vorher auch unangenehm gewesen. Er versteht nun, dass man, um einen Vorschuss zu gewähren, wissen muss, wie viel Geld er mal verdienen wird und ab wann der Lohn fließt.

Ohne den Sprach- und Kulturmittler hätte man sich wahrscheinlich des Öfteren getroffen, um zu diesem Ergebnis zu kommen. Es geht also auch um Vorteile für das Fachpersonal und den Kostenträger. Die Ausbildung und Anstellung der SprInt ist zwar erst einmal eine Investition, aber sie rechnet sich. Dazu trägt auch bei, dass die Vermittlungszentrale für die Kundinnen und Kunden sowie für Auftraggebende Suchkosten reduziert. Die Buchung erfolgt online über eine Internetseite, wo man Datum und Uhrzeit eingibt, den Anlass und die Sprache und gegebenenfalls das Geschlecht – in der Regel reichen drei Tage Vorlauf für eine erfolgreiche Buchung. Ein weiterer Vorteil ist, dass die Sprach- und Integrationsmittler langfristige dazu beitragen, dass die Hemmschwelle zur Kontaktaufnahme in Verwaltungen für Migrantinnen und

Migranten sinkt.

Abschließend noch einige Informationen zu Herausforderungen und Erfolgen beim Einsatz von SprInt. Die Finanzierung ist eine Herausforderung. Dies wird aktuell noch finanziell unterstützt – wir sind ein Pilotprojekt –, aber von den 18 SprInt, die wir im Pool haben, sind zwei schon über Einnahmen aus den Tätigkeiten finanziert. Alle SprInt sind festangestellt. Eine Herausforderung für die Vermittlungsfachkräfte und die Fachleute in der Verwaltung ist der Dialog – also das Gespräch zu dritt. Als Erfolg ist sicherlich zu verbuchen, dass die Qualifizierung bereits in zehn weiteren Kommunen transferiert wurde. Auch das bundeseinheitliche Zertifikat der Qualifizierung ist ein Erfolg. Worauf wir noch hinarbeiten ist die Anerkennung des Berufsbildes.

## Aspekte der Diskussion

- **Akquise der Sprach- und Integrationsmittler?** Die Bewerberinnen und Bewerber für die SprInt Wuppertal Qualifizierung wurden über das Jobcenter vermittelt. Zugangsvoraussetzungen waren das Sprachniveau B2 nach dem europäischen Referenzrahmen und mindestens Mittlere Reife. 50 % der Teilnehmenden hatten in den Herkunftsländern ein Studium absolviert und dort auch Berufserfahrung gesammelt.
- **Qualitätskontrolle?** Dies wird einerseits durch Supervisionen gewährleistet, die den SprInt monatlich angeboten wird. Andererseits durch laufende interne und externe Fortbildung. Themen der internen Fortbildung werden von SprInt selbst bestimmt, organisiert und aufbereitet. Für bestimmte Sachen werden jedoch externe Fortbildungen durchgeführt.
- **Varianten von Vermittlungspools?** SprInt sind festangestellt, es gibt aber auch Vermittlerpools auf Honorarbasis. Wie in einem anderen NRW-weiten Pool, wo etwa 100 Sprach- und Integrationsmittler und -mittlerinnen aus 40 Kommunen sind.
- **Erfolgsfaktoren für den Transfer?** Wenn alle Beteiligten der Stadt Sprach- und Integrationsmittler möchten, dann kommen auch genügend Einsätze zusammen – wird ein solches Angebot ohne entsprechende Kooperationen und Konsens auf den Markt gebracht, kommt es schnell an seine Grenzen. Anfragen um Unterstützung von den Migrantinnen und Migranten selbst sind eher selten, in solchen Fällen setzt sich die Vermittlungsagentur mit der jeweiligen Regelinstitution oder dem Unternehmen in Verbindung, die dann die Kosten übernehmen.
- **Finanzierungsmöglichkeiten und Lohnmodelle?** Das SprInt-Projekt finanziert sich über drei Quellen: durch den Europäischen Integrationsfonds, durch die SGB-II-Entgeltvariante und durch Einnahmen der Einsätze. Die Qualifizierung wurde über die freie Förderung nach SGB II finanziert. Neben den Festangestellten Vermittlerinnen und Vermittlern gibt es auch noch einige Honorarkräfte, für sehr seltene Sprachen. Das Grundentgelt für ein Festgehalt richtet sich nach BAT-KF, der Stundensatz für Honorare beträgt 25 Euro zuzüglich Fahrtzeit und -kosten. Seit Januar 2011 ist der SprIntpool am Markt und seitdem können bereits zwei Vermittlungsfachkräfte aus den Einnahmen bezahlt werden – die Nachfrage steigt.

## Impressum

<b>Herausgeber:</b>	Pro Qualifizierung Leo Monz (V.i.S.d.P.)
<b>DGB Bildungswerk Bund e.V.</b>	Vorsitzende: Ingrid Sehrbrock Geschäftsführer: Dr. Dieter Eich
<b>Verantwortlich</b>	Für den Inhalt: Leo Monz, Geschäftsbereichsleiter Migration & Qualifizierung Text: Elke Knabe, Gummersbach Koordination: Friederike Kämper, DGB Bildungswerk Bund
<b>Gestaltung:</b>	Lisa Blum, Gummersbach
<b>Kontakt:</b>	DGB Bildungswerk Bund e.V. Bereich Migration & Qualifizierung Hans-Böckler-Str. 39, 40476 Düsseldorf Tel: 0211/4301-151, Fax: 0211/4301-134 E-Mail: <a href="mailto:migration@dgb-bildungswerk.de">migration@dgb-bildungswerk.de</a> <a href="http://www.pro-qualifizierung.de">www.pro-qualifizierung.de</a> <a href="http://www.migration-online.de">www.migration-online.de</a>

### Düsseldorf, Juni 2011

Die Publikation wird gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales im Rahmen des Kompetenzzentrums Pro Qualifizierung innerhalb des Netzwerkes Integration durch Qualifizierung (IQ)

Weitere Nutzung von Dritten nur mit Zustimmung des Herausgebers