

Der Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/- innen (SprInt)

im Mieter- und Quartiersmanagement
für Migranten und Migrantinnen
Besserer Zugang zu Migrierten durch
professionelle Mittler/-innen

Sprach- und Integrationsmittlung füllt eine Lücke in der Versorgung von Familien mit Migrationshintergrund. Manches Angebot der Wohnungsbaugesellschaften und im Quartiersmanagement kommt bei denen nicht an, die sie dringend benötigten, weil Verständigungsprobleme oder kulturell bedingte Missverständnisse die Zusammenarbeit mit den Fachkräften erschweren.

Inhalt

- 1 *Mögliche Tätigkeiten*
- 3 *Kompetenzen*
- 3 *Lehrplan*
- 4 *Berufskodex*
- 4 *Ablauf bei Beauftragung*

Professionelle Sprach- und Integrationsmittler/-innen unterstützen das Fachpersonal bei der Kommunikation mit fremdsprachigen Bevölkerung durch fachkundiges Dolmetschen und Vermittlung in soziokulturellen Fragen.

Diese Informationsschrift bietet einen Überblick über die Tätigkeitsfelder eines SprInt und Möglichkeiten der neuen Dienstleistung. Es zählt die Kernkompetenzen und den einschlägigen Unterrichtsstoff der Qualifizierung auf und stellt den Berufskodex der professionellen Mittler vor.

Mögliche Tätigkeiten von SprInt

SprInt agieren als Sprach- und Integrationsmittler/-innen in einzelnen Gesprächssituationen und als Integrationsassistenten unter Anleitung einer Fachkraft in längerfristigen Zusammenhängen. Ihre Tätigkeitsbereiche:

Unterstützung beim Mietermanagement

SprInt können die Verwaltungsmitarbeiter/-innen bei allen Angelegenheiten des Mietermanagements unterstützen:

Bundesweite Servicestelle Netzwerk Sprach und Integrationsmittlung

Betriebssitz:
SprInt geGenossenschaft
Elberfelder Str. 87-89; 42285 Wuppertal
Telefax: 02 02 / 25864-999
E-Mail: info@sprinteg.de
Internet: www.sprachundintegrationsmittler.org

Dieses Projekt wird aus Mitteln des
Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds
kofinanziert.



Unterzeichnung von Mietverträgen, Erklärungen zur Hausordnung, Wohnungsvermittlung- und -besichtigung. Möglich sind z.B. wöchentliche Sprechstunden in türkischer oder russischer Sprache sowie die Hinzuziehung bei Einzelsprechstunden.

Unterstützung des Sozialmanagements

In vielen Wohnungsbaugesellschaften bietet das Soziale Management Beratungs- und Betreuungsangebote an. SprInt können an diesen Gesprächen teilnehmen und für die reibungslose Kommunikation und Kooperation zwischen der Fachkraft und dem Bewohnenden mit Migrationshintergrund sorgen. Teure Mahnverfahren können so z.B. für beide Seiten kostengünstig vermieden werden.

Einsatz im Beschwerdemanagement

Der SprInt kann aufgrund seiner fachlichen Ausbildung zum Thema „Konflikte erkennen und lösen“ Hilfeleistungen in Gesprächen zwischen der Fachkraft der Wohnungsunternehmen und den Mietpersonen oder aber auch in einem Streit zwischen zwei Mietparteien erbringen. Der SprInt erkennt die Kommunikationsstörungen und den Konflikt und kann angemessen schlichten. Ein Einsatz kann im Rahmen eines Nachbarschaftsstreites stattfinden, aber auch bei Beschwerden seitens der Mieter an das Wohnungsbauunternehmen und umgekehrt.

Mieterbefragungen im Rahmen des Qualitätsmanagements

Der SprInt lernt im Laufe seiner Ausbildung Methoden der Interviewtechnik. So kann ein SprInt im Auftrag des Wohnungsbaunternehmens muttersprachliche Befragungen durchführen. Hierdurch werden die Bedürfnisse und Wünsche von Menschen erfasst, die sich in der deutschen Sprache nicht gut ausdrücken können. Die Ansprache in der Muttersprache schafft eine Vertrauensbasis, die wiederum dazu führt, dass sich durch den Einsatz von SprInt die Bereitschaft zur Teilnahme und die Akzeptanz der Befragung erhöhen, da die Hintergründe besser verständlich gemacht werden können.

Angebote für Migrierte im Quartiersmanagement, z.B. Bewohnertreffs

Im Rahmen einer Honorartätigkeit können SprInt aktivierende Maßnahmen des Quartiersmanagements unterstützen. Insbesondere gelingt durch sie der Zugang zu Menschen mit

„Wir möchten in der Stadtteil-arbeit gern alle Bürger errei-chen. Sprach- und Integrati-onsmittler helfen uns, unsere Angebote in den Migrant-en-Communities besser bekannt zu machen.“

Dipl. Soz. Wiss. Eric Stöcker, Leiter des Diakonie Stadtteiltreffs „fambiente“, Wuppertal

Bundesweite SprInt Servicestelle

E-Mail: info@sprinteg.de
Internet: www.sprachundintegrationsmittler.org
Tel: 0202/25864-0

Dieses Projekt wird aus Mitteln des
Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds
kofinanziert.



Migrationshintergrund. Es können muttersprachliche Angebote gemacht werden (z.B. ein Elterncafé). Auch die Verbreitung der Angebote im Stadtteil können durch SprInt unterstützt werden (z.B. durch muttersprachliche Informationsveranstaltungen).

Vorteile für das Fachpersonal

- Zugang zu migrierten Familien wird verbessert
- Höhere Dolmetschqualität als bei dolmetschenden Verwandten / Bekannten
- Schnellere Verständigung über Dienstleistungen
- Qualität der Beratung / der Hilfemaßnahmen verbessert
- sich Zufriedenheit bei der Klientschaft und eigenem Personal verbessert sich
- Kostenersparnis durch Vereinfachung des zielgerichteten Arbeitens des Fachpersonals
- Erhöhte Chance, Ziele zu erreichen
- Interkulturelles Lernen in der eigenen Organisation

Vorteile für die Kundschaft

- Hemmschwelle für Kontaktaufnahme sinkt
- Vertrauliches Gesprächsklima durch Schweigepflicht und Neutralität der Mittler/-innen
- Schnelles Herstellen einer tragfähigen Vertrauensbeziehung
- Schnelle Klärung ihrer Anliegen
- Präzisere und umfangreichere Information über die Hilfesysteme
- Verständigung über komplexe Probleme wird möglich

Bundesweite SprInt Servicestelle

E-Mail: info@sprinteg.de
Internet: www.sprachundintegrationsmittler.org
Tel: 0202/25864-0

Dieses Projekt wird aus Mitteln des
Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds
kofinanziert.



Kernkompetenzen eines Sprint

- Muttersprache (ggf. Fremdsprache) und Deutsch in Wort und Schrift fließend beherrschen
- Dolmetschtechnik: Konsekutivdolmetschen
- Grundlagen verbaler und nonverbaler Kommunikation
- Erkennen von Kommunikationsproblemen, die sprachlich, sozial oder kulturell begründet sind, und angemessene Intervention
- Professionelles Rollenverhalten
- Kooperationsfähigkeit mit Institutionen
- Assistenzkompetenz für sozialpädagogische Fachkräfte
- Moderationskompetenz in Gruppengesprächen
- Mediation- und Konfliktbewältigungstechnik
- Interkulturelle Kompetenz
- Soziale Kompetenzen: Umgang mit Nähe und Distanz, Perspektivenübernahme, Umgang mit Vorurteilen und Stereotypen, Ambiguitätstoleranz, Sensibilität für Machtasymmetrien
- Emotionale und psychische Stabilität

Der Lehrplan: Gut vorbereitet in die Praxis

Die Sprach- und Integrationsmittler werden im Rahmen der 18-monatigen Vollzeitqualifizierung mit insgesamt 2000 Unterrichtsstunden ausgebildet. Im Fach Sozialwesen erlernen die Sprint neben rechtlichen Grundlagen, Organisationsformen und Handlungsfeldern auch die Methoden der Sozialen Arbeit.

Unterrichtsstoff aus dem Fach „Sozialwesen“

Wohnungsunternehmen:

- Bedeutung und Struktur
- Arten von Wohnungsbauunternehmen
- Aufgaben und Dienstleistungen

Unterrichtsstoff aus dem Fach „Grundlagen der Kommunikation“ und „Soziale Kompetenzen“

Kommunikation u.a.:

- Umgang mit Kommunikationsstörungen
- Arten von Konflikten
- Anwendungen von Konfliktlösungstechniken
- Umgang mit Vorurteilen

Bundesweite Sprint Servicestelle

E-Mail: info@sprinteg.de
Internet: www.sprachundintegrationsmittler.org
Tel: 0202/25864-0

Dieses Projekt wird aus Mitteln des
Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds
kofinanziert.



Interviewtechnik:

- Quantitative und qualitative Techniken
- Gesprächsführung und Aspekte der Kommunikation
- Interviewerrolle
- Frageformen und Fragenormen

Die theoretischen Kenntnisse transferieren die SprInt während ihrer gesamten Praktikumszeit von 15 Wochen in die Praxis. In den Probeeinsätzen wenden sie die gewonnenen Fachkenntnisse an, dabei helfen ihnen ihre soziale und soziokulturelle Vermittlungskennntnisse.

„Jede Organisation, die Migrantinnen und Migranten zu ihrer Klientel zählt, sollte die Beauftragung professioneller SprInt in Betracht ziehen. Sie räumen Verständigungsbarrieren aus dem Weg und beschleunigen interkulturelle Lernprozesse.“
Prof. i.R. Roderich Kulbach,
Organisationsberater, Ev. Fachhochschule Rheinland-Westfalen-Lippe, Bochum.

Der Berufskodex

Alle Sprach- und Integrationsmittler/-innen verpflichten sich zur Wahrung des Berufskodex. Dieser beinhaltet:

- Schweigepflicht
- Neutralität
- Unparteilichkeit
- Selbstverantwortung und Professionalität
- Ethische Grundhaltung: Orientierung am Prinzip der Chancengleichheit für alle Menschen und die Anerkennung seiner unantastbaren Würde unabhängig von seiner sozialen Stellung, Sprache, Ethnie, Kultur, Nationalität, Geschlecht, Alter, Religion, politischer Einstellung, Hautfarbe, sexuellen Orientierung oder von seinem Gesundheitszustand.
- Transparenz: Darlegung der persönlichen, verwandtschaftlichen und beruflichen Beziehung zu den anwesenden Personen.

Der Ablauf bei Beauftragung eines SprInt

a) für den Einzeleinsatz

Über eine Vermittlungszentrale ist eine unkomplizierte Buchung möglich. Die Anfrage wird an den entsprechenden SprInt geleitet. Dieser setzt sich mit der Fachkraft in Verbindung, um Einzelheiten wie z.B. Termin, Gesprächsthema und -partner zu klären. In der Regel benötigt die Koordination des Einsatzes ein bis zwei Tage Vorlauf. Es besteht die Möglichkeit, regelmäßige Termine zu vereinbaren, z.B. 1 x wöchentlich/ monatlich eine

Bundesweite SprInt Servicestelle

E-Mail: info@sprinteg.de
Internet: www.sprachundintegrationsmittler.org
Tel: 0202/25864-0

Dieses Projekt wird aus Mitteln des
Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds
kofinanziert.



Mietersprechstunde in Türkisch oder einer anderen Sprache.

b) als assistierende Kraft

Ist es gewünscht, einen Sprint in einem umfangreicheren Fall als Integrationsassistenten einzusetzen, so wird dies vorab mit der Vermittlungszentrale abgesprochen.

Der Sprint agiert unter Anleitung der Fachkraft. Zu Beginn erfolgen genaue Ziel- und Aufgabenstellungen, die schriftlich festgehalten werden. Die Klientschaft wird von der Fachkraft informiert, dass der Sprint sie begleiten wird und welche Aufgaben er hat.

c) als Honorarkraft in einem Projekt, z.B. einem Wohnertreff oder einem niedrigschwelligen Angebot im Quartier.

Bundesweite Sprint Servicestelle

E-Mail: info@sprinteg.de
Internet: www.sprachundintegrationsmittler.org
Tel: 0202/25864-0

Dieses Projekt wird aus Mitteln des
Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds
kofinanziert.

