

Workshop „Was soll ein/-e Sprach- und Integrationsmittler/-in können? Qualitätsstandards und Profil für eine anspruchsvolle Tätigkeit“

Vortrag 2: Unterschiede zwischen Sprach- und Integrationsmittler und Integrationslotsen- Hin zu einer zielorientierten Aufgabenteilung und Zusammenarbeit

Leitfragen:

Welche Aufgaben übernehmen Integrationslotsen/ Integrationslotsinnen und für welche Bereiche und Situationen sollten sie eingesetzt werden?

Für welche nicht und warum?

Vorstellung:

Gisela Schön, Projektleiterin Lotsenprojekt „Die Brücke“,
bildungsmarkt waldenser gmbh

Die **bildungsmarkt waldenser gmbh** mit ihren Standorten in Berlin-Mitte, Tempelhof-Schöneberg und Spandau ist eines der großen beruflichen Bildungszentren des bildungsmarkt unternehmensverbundes. Als arbeitsmarktpolitischer Dienstleister arbeitet er gemeinsam mit den Projektteilnehmern an deren beruflicher Zukunft.

Hauptziel des Lotsenprojektes „Die Brücke“ ist es, die notwendigen Verbindungen zwischen den Regelangeboten im Bezirk Mitte und den, von diesen Angeboten schwer zu erreichenden Einwohnergruppen mit Migrationshintergrund im Bezirk Mitte herzustellen (Brückenfunktion). Personen nichtdeutscher Herkunft mit besonderer Eignung arbeiten im Lotsenprojekt „Die Brücke“ entsprechend der Konzeption, niederschwellig und migrantenspezifisch.

Das Lotsenprojekt ist ein Projekt im Landesrahmenprogramm Integrationslotsinnen und –lotsen und wird von der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen gefördert.

Kooperationspartner sind das Bezirksamt Mitte von Berlin und das Jobcenter Berlin Mitte.

1. Gründe für ein Lotsenprojekt in Berlin Mitte

Im Bezirk Mitte von Berlin leben sehr viele Menschen mit Migrationshintergrund, die entweder der deutschen Sprache nicht mächtig sind oder sich zwar verständigen können, aber dennoch schlecht orientiert sind. Auf der anderen Seite arbeiten sowohl in der Bezirksverwaltung als auch in den sonstigen Beratungsstellen nicht vorrangig zwei oder mehrsprachige Menschen mit Migrationshintergrund, die diese Menschen fachkompetent sprachlich unterstützen können.

Genau an diesem Punkt setzt das Lotsenprojekt „Die Brücke“ an. Den Personen mit Migrationshintergrund soll bei ihren Fragen bzw. ihren Problemen Orientierung gegeben werden, wenn nötig auch in deren Herkunftssprache. Diese Orientierungshilfe (Brücken schlagen) zu den jeweils richtigen Fachstellen leisten die Lotsen. Das Lotsenprojekt agiert seit ca. 8 Jahren im Bezirk Mitte und hat sich als **eine stabile Anlaufstelle für überwiegend Menschen mit Migrationshintergrund** und das Bezirksamt Mitte sowie Behörden und Einrichtungen etabliert. Ohne das Lotsenprojekt mit seinen niederschwelligen, **kostenlosen und mehrsprachigen** Angeboten gäbe es **keine vergleichbare Anlaufstelle für Ratsuchende mit multiplen Problemlagen**.

Struktur des Projektes: 50 TN aus MAE vom JC Berlin Mitte,
16 TN aus FAV (Lotsenmentoren) vom JC Berlin Mitte
7 Integrationslotsen/ 3 Koordinatoren über das
Landesrahmenprogramm Integrationslotsen/ Integrationslotsinnen

Das Lotsenprojekt ist eine Anlaufstelle.

Wie Lotsen in großen Häfen weisen die Lotsen den Weg und bauen „Brücken“ zwischen Behörden und ratsuchenden Menschen, denen die Stadt, die Menschen und die Sprache fremd sind.

2. Was ist die genaue Aufgabe der Lotsen und wie verrichten sie ihre Arbeit?

Das Lotsenprojekt verfolgt einen niedrighschwelligigen Ansatz

Das bedeutet, dass die Lotsen kein ausgebildetes Fachpersonal mit spezifischen Kenntnissen über ein bestimmtes Fachgebiet sind, sondern den Ratsuchenden gewisse Erstinformationen bzw. Impulse auf ihre Fragen geben. Sie ersetzen keine professionelle (fachliche) Arbeit, sondern arbeiten den entsprechenden Fachstellen zu.

Viele Migranten sind schwer erreichbar und kennen sich in den Strukturen der Ämter nur schwer aus. Als Ursachen werden in erster Linie Sprachprobleme benannt, gefolgt von anderen Integrationsproblemen. Erreichbar sind diese Menschen daher insbesondere dann, wenn sie in ihrer Herkunftssprache (ihrer Muttersprache) von Menschen angesprochen werden, mit denen sie den gleichen Migrationshintergrund teilen (sprachlich, geographisch, kulturell etc.).

Dies sind die Ressourcen der Lotsen, die sie während ihrer Tätigkeit einsetzen. Die Lotsen agieren an alltäglichen Kommunikationsorten überall im Sozialraum (Quartiersmanagement-Gebiet, Prognoseraum, Bezirk u.ä.). Sie wirken vor allem durch das gesprochene Wort und bieten ihre Unterstützung an, aber initiieren auch Hilfe zur Selbsthilfe.

siehe Tätigkeitsmerkmale der Lotsen im Anhang

3. Wie helfen die Lotsen den ratsuchenden MigrantInnen/ Welche Aufgaben übernehmen sie?

a) Hilfe in allen Lebensbereichen. Können das die Lotsen?

Die Lotsen sind keine Berater oder ausgebildetes Fachpersonal. Zwar bringen sie neben den sprachlichen und interkulturellen Kompetenzen eigene Lebens- und Migrationserfahrung mit. Dennoch sind diese Kenntnisse und Erfahrungen nicht ausreichend genug, um den Hilfe suchenden MigrantInnen potenziell in allen Lebensbereichen den richtigen Weg zu Dienst- und Beratungsstellen zu zeigen. Das heißt; ihre Aufgabe ist es nicht, die Probleme zu lösen, sondern sie zu erkennen und einer Lösung zuzuführen.

b) Die fachliche Anleitung

Die Lotsen werden sowohl durch die Teamleiter als auch durch Mitarbeiter des Bezirksamtes fachlich angeleitet und ergänzen damit ihre vorhandenen Erfahrungen und Kenntnisse. Somit sind sie im Stande, den Hilfesuchenden in allen Lebensbereichen die nötige Information zur Lösung ihrer Probleme zu geben.

Die fachliche Anleitung ist modular aufgebaut. Die Module werden von den praktizierenden BezirksmitarbeiterInnen aus verschiedenen Fachbereichen gestaltet. Sie sind gleichzeitig die Kontaktpersonen für die Lotsen innerhalb der Verwaltung, die bei Bedarf den Lotsen mit Informationen zur Seite stehen.

c) Wie gestaltet sich die Hilfeleistung?

Die Lotsen schauen sich zunächst die Probleme oder die Fragen der Hilfe suchenden MigrantInnen an. Dann überlegen sie, wie die Probleme am besten einer Lösung zugeführt werden können.

Bei ganzen Problembündeln helfen sie, diese zu entwirren und die Einzelprobleme Kontaktpersonen in der Bezirksverwaltung stehen ihnen immer zu Seite, falls sie mit ihren Kenntnissen nicht weiter kommen.

Bei **erkennbaren Sprachproblemen** bieten die Lotsen Sprachmittlung und Begleitung an.

Fallbeispiele:

1. Einsatz in der Leo- Lioni- Schule: Arabisch/ Elterngespräch
2. Einsatz in der Ernst-Schering Schule: Türkisch/ Klassenkonferenz7 mindestens 5 Personen
3. Einsatz Jugendamt: Arabisch/ Elterngespräch
4. Einsatz Kinder- und Jugendgesundheitsdienst: Russisch/ Vorstellung eines Kindes beim Arzt
5. Einsatz in der KITA : Arabisch/ Infos der Eltern über Zahnpflege

d) Zeigen die Lotsen nur den Weg und das war's?

Nein! Sie zeigen nicht nur den Weg zur Problemlösung. Sie dokumentieren anonym den Prozess der Hilfeleistung, halten Kontakt zu den Hilfesuchenden und erfahren, ob die Probleme gelöst sind. Bei Bedarf helfen sie weiter, die ungelösten Probleme einer Lösung zuzuführen.

Bei ihrer Vermittlertätigkeit ermöglichen sie den Personen, die ihre Hilfe in Anspruch nehmen, immer zugleich auch selbst zu lernen, wie solche Probleme angegangen werden müssen. Sie sind auf eine besondere, ganz unauffällige Weise Ratgeber für sie.

Sie treten nur **in besonderen Situationen als Sprachmittler in Erscheinung**. Die Entscheidung dafür treffen die Lotsen, bei Bedarf mit Absprache mit der Teamleitung. Wenn nach der Einschätzung der Lotsen ein Dolmetscherdienst nötig ist, dann machen sie dies den Rat suchenden MigrantInnen deutlich.

Während der Hilfeleistung signalisieren sie den Betroffenen, dass das Erlernen der deutschen Sprache für die Bewältigung ihres Alltages unumgänglich ist. Sie ermuntern sie dabei und informieren sie über die vorhandenen Angebote im Umfeld sowie die Förderungsmöglichkeiten.

Während der Hilfeleistung vermitteln sie immer ein Gefühl von Nachbarschaftlichkeit, das sich positiv auf das Zusammenleben im Kiez auswirkt. Sie vervollständigen das vorhandene soziale Netz und verknüpfen es nachhaltig mit neuen Elementen.

e) Schutz gegen psychische Belastung

Der Ansatz des Lotsenprojektes ist zwar niedrigschwellig, aber die Lotsen leisten permanent aufsuchende Arbeit, absolvieren das Fortbildungsprogramm, helfen den Hilfe suchenden bei ihrer Problemlösung, dokumentieren detailliert den Hilfeprozess, werten die Dokumentationsbögen aus und sind gleichzeitig selbst als betroffene MigrantInnen emotional stark involviert. Damit die Lotsen während ihrer Lotsentätigkeit die erforderliche emotionale Abgrenzung erfolgreich umsetzen, beinhaltet die fachliche Anleitung auch das Thema Gesprächs- und Kommunikationstechnik.

Daneben ist es eine Pflichtaufgabe, die Lotsen gegen jede Art von psychische Belastungen und Überforderungen wirksam zu schützen. Neben der Unterstützung durch die Team- und Projektleitung wird dies durch Gruppensupervision gewährleistet, die in regelmäßigen Abständen stattfindet. Mit einer externen Fachkraft können die Lotsen dort über alle Themen, die im Zusammenhang mit ihrer Lotsentätigkeit stehen, sprechen.

Für welche Bereiche sollen und können Lotsen/ Lotsinnen eingesetzt werden?

Ein Einsatz ist immer dort sinnvoll, wo die Thematik niedrigschwellig (**Wegweiserfunktion**) ist und Fachkompetenzen nicht detailliert erforderlich sind. Alle Bereiche, wo es um reine sachliche Informationen und Hinweise geht, sind denkbar.

Alle Themen, die Fachkompetenz erfordern, die weit über die vorhandenen Kompetenzen der Lotsinnen und Lotsen hinausgehen, sind kein Betätigungsfeld für Lotsen.

Überforderungen, besonders psychischer Art sind zu vermeiden, denn Lotsen sind keine ausgebildeten Berater und Sprachmittler.

Eine sehr wichtige Rolle spielen in diesem Rahmen die **Lotsenmentoren**.

Lotsenmentoren sind Lotsen wie alle anderen auch. Es sind aber **ausgewählte erfahrene Lotsen, die seit längerem in den Lotsenteams tätig sind**, das Konzept aktiv und vertrauensvoll umgesetzt haben, so dass sie **eigenständig arbeiten** können und als vertrauenswürdige Respektpersonen von den Lotsen und der Teamleitung geachtet werden. Auch geeignete Personen, die vorher bereits in ähnlichen Projekten gearbeitet haben und ausgewiesene Erfahrung mitbringen, können unter Umständen als Lotsenmentoren mitwirken.

4. Begründung des öffentlichen Interesses an den Arbeiten des Projektes

Der Bezirk Mitte unterstützt die stabile Etablierung des Lotsenprojektes als hilfreiches Unterstützungsangebot, speziell für Menschen mit Migrationshintergrund.

Besonders aktuell ist das Lotsenprojekt gefordert, seine Angebote im Bereich der Unterstützung von Flüchtlingen in den Notunterkünften einzubringen.

Es besteht auch bei Schulen und seinen Querschnittsbereichen im Umfeld der Erreichbarkeit der Eltern großes öffentliches Interesse an der Lotsentätigkeit.

Eine Kooperationsvereinbarung Bezirksamt Berlin Mitte, Jobcenter Berlin Mitte und Bildungsmarkt waldenser gmbh unterstreicht die wichtige Rolle des Projektes im Bezirk Mitte. Nicht zuletzt wurde das Projekt durch die Platzierung von Integrationslotsen aus dem Landesrahmenprogramm aufgewertet und seine Notwendigkeit bei der Erreichung der Zielgruppen unterstrichen.

Ohne dieses Projekt würden viele Menschen, nicht nur mit Migrationshintergrund keine Anlaufstelle vorfinden, in denen sie unkompliziert und anonym Unterstützung in ihren multiplen Problemlagen erhalten.

Über die Arbeit des Projektes erhalten Behörden und öffentliche Einrichtungen Informationen über Strukturen und Entwicklungen, aber auch über Bedürfnisse der einzelnen Zielgruppen. Durch die Mitarbeit im Projekt reflektieren auch die Lotsinnen und Lotsen ihre eigene Situation und lernen eigene Wege zu gehen und Handlungskompetenzen zu entwickeln. Damit stärken sie ihre Arbeitsmarktnähe und es gelingt Integration in Ausbildung und Arbeit.

Die Akteure im Sozialraum haben mit den Lotsenteams verlässliche Partner auch im Bereich der Sprachmittlung. Im Jahr **2013 wurden gab es über 700 Anfragen zur Sprachmittlung durch das Bezirksamt Mitte. Diese wurden in guter Qualität durchgeführt.** Auf Veranstaltungen wie der Einbürgerungszeremonie, Einschulungsveranstaltungen usw. treten Vertreter des Projektes auf. Für die Sprachmittlung in einfachen Zusammenhängen werden die Lotsen/Lotsenmentoren regelmäßig vom Bezirksamt und seinen Fachbereichen angefordert.

Ausblick:

Die Struktur der Lotsen/ Integrationslotsen und Sprachmittler /Gemeindedolmetscherdienst/ professionelle Dolmetscher ist unterschiedlich, aber alle gemeinsam sind sie auf dem Gebiet der Sprachmittlung, in unterschiedlichen Zusammenhängen tätig.

Ausgangsvoraussetzungen können unterschiedlicher nicht sein. Die individuelle Verweildauer/ Vertragsgestaltung und die Qualifizierung gestaltet sich differenziert.

Die Einsatzgebiete müssen konkret formuliert werden und die Auftraggeber über die Abgrenzung informiert werden.

Es muss vermieden werden, dass Konkurrenzdenken die Aufgabenverteilung beeinträchtigt.

Die Lotsinnen und Lotsen (MAE) vom Lotsenprojekt „Die Brücke“ sind nur in einfachen Zusammenhängen für die Sprachmittlung einzusetzen.

Die Integrationslotsen/ Integrationslotsinnen über das Landesrahmenprogramm verfügen auf der Grundlage ihrer Qualifizierungen und der Erfahrungen in der Lotsentätigkeit über multiple, z.T. langjährige Kompetenzen für den Umgang mit Sprachmittlung/ Begleitung/ Netzwerkarbeit.

Wichtig:

Die Sprachkompetenz sollte für alle, an der Sprachmittlung Beteiligten, nachgewiesen werden. Nicht zuletzt reicht allein die Sprachkompetenz nicht aus, um ein guter Sprachmittler zu sein. Wie gehen wir zukünftig mit den, in der Person liegenden Kompetenzen um, wie erkennen und ermitteln wir sie?

Sprachmittlung ist ein sensibler Prozess und kann nur in professionelle Verantwortung gelegt werden, denn nur so gelingt die Brückenfunktion zwischen Leistungsanbieter/ Unterstützer und Hilfesuchendem.