

„Mehr verstehen, besser Zusammenleben“

Qualität in der interkulturellen Kommunikation

Herzlich Willkommen zur Fachtagung



Bundesamt
für Migration
und Flüchtlinge



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Integrationsfonds (EIF)


**JOBCENTER
WUPPERTAL**

5 Jahre Sprach- und Integrationsmittlung in Deutschland: Erfolge und Herausforderungen

Antje Schwarze
Bundesweite Sprint-Servicestelle
Diakonie Wuppertal

” Bundesweite Servicestelle Sprach- und Integrationsmittlung



Konzepte

- **Erprobtes Curriculum zur Qualifizierung** von Migranten zu professionellen Sprach- und Integrationsmittlern
- **Aufbau regionalen Vermittlungsservices** für den schnellen und einfachen Abruf der Mittler

Seit 2009

- Beratung und Weitergabe der Konzepte an andere Träger und
- Aufbau des Netzwerkes Sprach- und Integrationsmittlung

als **Reaktion auf einen gesellschaftlichen Bedarf**

” Warum professionelle Sprach- und Integrationsmittlung? “

- Allen Menschen soll der gleiche Zugang zu medizinischen Leistungen, Arbeit, Bildung, sowie Sozialversorgung gewährleistet werden
- bei der Versorgung der Migranten in diesen Bereichen herrschen gravierende Lücken
- **Sprachliche und kulturelle Barrieren** verhindern
 - die gleichberechtigte Versorgung von Menschen mit Migrationshintergrund und
 - schnelle Integration von Zuwanderern in Deutschland.

» Warum professionelle Sprach- und Integrationsmittlung? «

- Professionell ausgebildete Sprach- und Integrationsmittler (SprInt) helfen diese Versorgungslücken zu schließen
- Sie bieten eine neue und hochwertige Dienstleistung für eine adäquate Versorgung
- Aufgrund ihrer fundierten Qualifizierung und Kompetenzen sind Sprach- und Integrationsmittler
in komplexen, hochsensiblen Bereichen und auch bei längerfristigen Betreuung einsetzbar

Erfahrungen einer Sprach- und Integrationsmittlerin

Madeleine Betchem

Vermittlungsservice Sprint-Wuppertal
Diakonie Wuppertal

” Welche Kompetenzen hat die Sprint- Qualifizierung vermittelt? “

- Interkulturelle Kompetenzen
- Grundlagenwissen im Bildungs-, Sozial- und Gesundheitswesen
- Professionelle Dolmetschtechniken

2 Fallbeispiele für komplexe Sprint Einsätze

- Kulturell bedingte Missverständnisse
- Sprachliche Missverständnisse

5 Jahre Sprach- und Integrationsmittlung in Deutschland

Erfolge und Herausforderungen

” Bundesweite Servicestelle Sprach- und Integrationsmittlung



Aufgaben:

- Koordination und des Netzwerks
- Redaktion und Revision Durchführungshandbuch + Curriculum
- Umsetzung einheitlicher Qualitätsstandards

- Beratung der Netzwerkpartner
 - zur Vorbereitung und Durchführung einer Qualifizierung
 - beim Aufbau von lokalen Vermittlungsservices
 - beim kommunalen Sensibilisierungsprozess von Entscheidern und Auftraggebern
 - Entwicklung von Finanzierungsmodellen

Bundesweite Öffentlichkeitsarbeit + Wissensmanagement

Bundesweit Sammeln relevanter Informationen rund um Sprint und Aufbereitung

The screenshot shows the website interface for 'Sprint Transfer'. At the top, there is a search bar and navigation links for 'Kontakt' and 'Impressum'. Below the header is a banner with the text 'Das Portal für Sprach- und Integrationsmittlung'. The main content area includes a sidebar with a menu: 'Startseite', 'Aktuell', 'Über Sprint', 'Das Transferzentrum', 'Netzwerkpartner', 'Literaturliste', and 'Presse'. The main text area features a headline: 'Sprint-Transfer, das führende Portal für Sprach- und Integrationsmittlung in Deutschland'. Below this, there are several articles with images and text, including one about 'Einsatz professioneller Sprach- und Integrationsmittler' and another about 'Standorte'.

- Das Onlineportal www.sprachundintegrationsmittler.org
- Fachinformationen + Infoblätter
- Öffentlicher Downloadbereich
- Online-Kampagne zur Unterstützung des Berufsbildes
- Interner Bereich für das Netzwerk

Das bundesweite Sprint-Netzwerk

Bundesweite Servicestelle

Diakonie Wuppertal,
Migrationsdienste

Prüfungsinstitutionen

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf,
Institut für Medizinische Soziologie,
Arbeitsgruppe Migration und Gesundheit

Johannes-Gutenberg-Universität Mainz,
Fachbereich Translations-, Sprach-
und Kulturwissenschaft, Arbeitsbereich
Interkulturelle Germanistik

Alice-Salomon Hochschule Berlin

Qualifizierungsstellen

AFW Arbeitsförderungs- und
Fortbildungswerk GmbH Rostock

Neue Arbeit der Diakonie Essen

renatec GmbH Düsseldorf

EWEDO GmbH Dortmund

Diakonie Mark-Ruhr

Bildungsmarkt Waldenser, Berlin

Gemeinnützige Gesellschaft für
berufsbildende Maßnahmen mbH
(GfbM) Berlin

Euro-Schulen Leipzig

Volkshochschule Augsburg

Regionale Servicestellen

Stadt Essen, Fachbereich Interkulturelle Orientierung
(Kommunales Integrationszentrum Essen)

Bildungsgenossenschaft Südniedersachsen

Tür an Tür Integrationsprojekte gGmbH, Augsburg



Vermittlungsservices

Diên Hồng e.V., Rostock

Gesellschaft für Inklusion und Soziale Arbeit (ISA e.V.), Potsdam

Cactus Gesundheitszentrum für MigrantInnen e.V. Leipzig

Diakonie Wuppertal, Migrationsdienste

Pädagogisches Zentrum Aachen

Gemeindedolmetschdienst Berlin

IBS Bildungsgesellschaft gGmbH, Erfurt

Strategische Partner

Hansestadt Rostock

Jobcenter Wuppertal

Ressort Zuwanderung und Integration der Stadt Wuppertal

Diakonie Augsburg

Psychosoziales Zentrum Düsseldorf

Diakonie in Düsseldorf

Stadt Leipzig, Integrationsbeauftragter

Institut für angewandte Kulturforschung (IFAK) Göttingen

Integrationsbeirat Stadt Göttingen

Caritas Mannheim

Landkreis Günzburg, Integrationsbeauftragter

Gemeinsame Ziele des Sprint-Netzwerks

- Sprach- und Integrationsmittler in **professioneller Form passgenau** nach dem Bedarf vor Ort qualifizieren
- Aufbau von regionalen **Vermittlungsservice** für alle Institutionen
- Bundesweite Qualitätsstandards für Qualifizierung und Zertifizierung von Sprint
- Anerkennung eines staatlichen Fortbildungsberufs
- Schaffung von versicherungspflichtigen Beschäftigungen für Sprint

Grundlage Gemeinsames Qualitätsverständnis



Ziel: „Das Angebot ist an allen Standorten SprInt in gleichbleibend hoher Qualität anzubieten.“

„SprInt steht für eine **hochwertige, personenbezogene Dienstleistung**, für ein Leistungsversprechen und für die Menschen, die mit ihrer Kompetenz und Motivation die Dienstleistung erbringen. Das bundesweite SprInt- Netzwerk macht diese Dienstleistung in professioneller Form verfügbar, wo sie gebraucht wird“

Qualitätsstandards SprInt-Netzwerk



SprInt-Qualifizierung

- einheitliches Curriculum (Niveau eines Fortbildungsberufs)
- Einheitliche Durchführungsstandards
- Einheitliche Zertifizierung durch externe Prüfer

Vermittlungsservices - *Selbstverpflichtungserklärung*

- Leitfäden Durchführung von SprInt Einsätzen
- Qualitätsstandards für die Abläufe in SprInt Vermittlungszentralen
- Standards für Fortbildung + Supervision aller Mittler
- Kundenfeedbacks *zu Qualität und administrativen Abläufen*
- Bundesweite Kundenstatistik
- Kompetenzfeststellung für neue Mittler

Klar definiertes Sprint-Berufsprofil

Beschreibung der Hauptfunktionen

Dolmetschen:

Unterstützung der Kommunikation zwischen Migrant/-innen und dem Fachpersonal

Informieren:

Erläuterung der Mitteilungsinhalte und Vermittlung von Hintergrundinformationen in beide Richtungen

Assistieren:

Unterstützung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit und Übernahme von Teilaufgaben unter ihrer Anleitung

=> Dienst- und Fachaufsicht liegt bei den Fachkräften

Klar definiertes Sprint-Berufsprofil

Berufsethische Grundsätze

Orientiert an universitären Dolmetschern

Abgrenzung zu anderen Berufsgruppen

- Dolmetschern
- Sozialarbeiter/-in
- Assistierenden Berufen im Gesundheits- und Sozialwesen

Einheitliches Prüfungssystem und Zertifikat

Standardisierte Abschlussprüfung durch externe Prüfer/-innen von drei Hochschulen an allen Sprint-Standorten

Alice Salomon Hochschule Berlin
Universitätsklinik Hamburg-Eppendorf
Johannes Gutenberg Universität Mainz

Schriftliche + Mündliche Prüfungen

LF Gesundheit, Erziehung/Bildung, Soziales

Praktische Prüfung

LF Theorie und Praxis des Dolmetschens

=> Bundesweit einheitliches Sprint-Zertifikat

Grundlage ist Berufsstandards Sprach- und Integrationsmittler/-in

Ziel: Anerkennung als Fortbildungsberuf nach § 53 BBiG

**Das Netzwerk hat einen Entwurf für eine
Fortbildungsverordnung entworfen**

enthält:

- Berufs- und Tätigkeitsprofil
- Erworbene Kompetenzen
- Abgrenzung zu angrenzenden Berufen
- Zugangsvoraussetzungen (formale Qualifikationen)
- Berücksichtigung die sogen. Durchlässigkeit (nach oben und unten)
Anschlussfähigkeit (FH Studium)

Das Wuppertaler Qualifizierungsmodell

Berufliche Standards für einen Fortbildungsberuf

**sind Grundlage für das
das Wuppertaler Qualifizierungsmodell + Sprint-Zertifizierung**

Qualifizierung zum/zur Sprach- und Integrationsmittler/-in

18 Monate Vollzeitqualifizierung

Neun Lernfelder

Reflexionskompetenz

Soziale und Kommunikationskompetenzen

Migration und Partizipation

Erziehungs- und Bildungswesen

Sozialwesen

Gesundheitswesen

Theorie und Praxis des Dolmetschens

Fachbezogenes Deutsch

Flankierende Lerneinheiten

Dauer der Qualifizierung

ca. 2.000 Unterrichtsstunden

Drei Praktika: 15 Wochen



Arbeitsfelder der Sprint-Standorte

**1. Passgenaue Qualifizierung +
Zertifizierung**

**2. Aufbau von
Vermittlungsstrukturen**

**3. Sensibilisierung von
Auftraggebern + Entscheidern**

**Etablierung der
professionellen
Sprach- und
Integrations-
mittlung
in Deutschland**

Vielfältige Wirkungen der Netzwerkarbeit auf strukturelle Ebenen seit 2009



Stetig Steigende Einsatzzahlen



- **Buchung von Sprach- und Integrationsmittlern** über unsere derzeit 8 Vermittlungsservices
- Seit 2009 ca. **25.000 Einsätze** von Mittler/innen des Netzwerks in **Einrichtungen** des Bildungs-, Gesundheits- u. Sozialwesens im Bundesgebiet!
- Jährliche Steigerung um 50 % dort, wo die Dienstleistung angeboten wird
- über **1.000** zahlende Kunden bundesweit
- zu einem durchschnittlichen Preis von 30 Euro netto pro Stunde.

=> Dort wo die Dienstleistung eingeführt, funktioniert sie

Strukturelle Wirkungen der Sprint-Einsätze – Ebene der Institutionen

Effizientere Arbeitsabläufe

Professionelles & kultursensibles
Dolmetschen,
Integrationsassistenten
minimierter
Zeitaufwand

Qualität der Beratungsangebote steigt

Versorgungsauftrag gewährleistet für
die Zielgruppe

Wirkungen auf die Institutionen

Kostensenkung

Kürzere Bearbeitungszeiten
Vermeidung Mehrfachberatungen

MitarbeiterInnen

Höhere Zufriedenheit
interkulturelle Kompetenzerweiterung
Entlastung der Fachkräfte

Einrichtung von Budgets

Einrichtung u. Aufstockung von regulären Budgets für Sprint-Einsätze

- auf kommunaler Ebene (z.B. Aachen, Essen, Leipzig, Rostock)
- regulären Budgets in Behörden und Institutionen: (Uniklinik Leipzig, LVR Klinikverbund, Jugendamt Düsseldorf, Clearing House für unbegleitete Minderjährige Flüchtlinge, Dortmund, Ressort Zuwanderung und Integration Stadt Wuppertal)
- Rahmenverträge z.B. mit Jobcenter Aachen, Polizei Wuppertal, Jugendämtern in Essen, Wuppertal und Mannheim, Sozialpädiatrisches Zentrum Düren

Wirkungen der Informationsarbeit des Sprint-Netzwerks (Seit Jan. 2012)

- **ca. 860 Gespräche** mit Vertretern von Institutionen, kommunalen Ämtern, Ministerien, und Politikern
- Vorstellung in ca. **258 Fachgremien** (regional, bundesweit und international)
- **Politische Unterstützung:**
 - Nationaler Aktionsplan Integration der Bundesregierung
 - 9. Fortschrittsbericht der Bundesbeauftragten für Integration
 - Verankerung in 4 Landes- und 6 kommunalen Integrationskonzepten
 - Unterstützung namhafter Persönlichkeiten (MdB, MdL, Dezernent) und Gremien (z.B. Städtekooperation Integration.Interkommunal von 8 Ruhrgebietskommunen)

Herausforderungen und Ausblick

- steigende Einsatzzahlen => der administrative Aufwand steigt, Geldgeber überzeugen die Vermittlungsstruktur zu unterstützen
- Viele Fachkräfte kennen professionelle SprInt noch nicht
- In vielen Institutionen fehlen noch Budgets und Ressourcen
- Bei Führungs- und Fachkräften: Mangelndes Bewusstsein für Qualitätsanforderungen
- Strukturförderung notwendig, Nachhaltigkeit gefährdet
- Abgrenzung zu anderen Mittlertätigkeiten notwendig (Stadtteilmütter, Integrationslotsen etc.)
- Neue Standorte melden sich, steigender Beratungsbedarf
- Fortbildungen von Fachkräften und Prozesse interkult. Öffnung



Unsere Überzeugung



- Wir vom Sprint-Netzwerk sind davon überzeugt, dass wir eine Verantwortung haben, gegenüber
 - den **Klienten**, dass Sie ein Recht auf eine qualitativ hochwertige Kommunikation und Vermittlung haben
 - den **Fachkräften**, eine professionelle Unterstützung für ihre fachlichen Aufgaben in interkulturellen Kontexten zu ermöglichen
 - den **Mittlern** gegenüber, eine angemessene Qualifizierung und Bezahlung für eine anspruchsvolle Tätigkeit zu erhalten

Wir möchten Sie heute



- über die Notwendigkeit von Qualität in der interkulturellen Kommunikation aus Sicht der Wissenschaft und der Praxis informieren
- für das Sprint-Konzept begeistern
- Ihnen vermitteln, dass diese professionelle Dienstleistung trotz knapper Kassen von vielen Kunden bezahlt werden, denn
- Sprach- und Integrationsmittler sparen in vielen Fällen Geld. Sie leisten einen Dienst an der Gesellschaft und sind eine lohnende Investition, die sich über längere Frist bezahlt macht
- Das Sprint-Netzwerk hat vieles erreicht

Machen Sie mit, unterstützen Sie die Etablierung professioneller Sprach- und Integrationsmittlung in Ihrem Arbeitsfeld!!

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

www.sprachundintegrationsmittler.org