

„Der Wurm muss dem Fisch schmecken ...“ Kundenwünsche berücksichtigen – Erfolgskriterien einer Vermittlungszentrale

Heike Timmen
SprIntpool Wuppertal

” Themen heute



-
- Gründung SprIntpool
 - Aktuelles Dienstleistungsangebot
 - Zukunftsvisionen

 - Mit Ihnen ins Gespräch kommen!

Gründung SprIntpool

Gründung SprIntpool

- Durchführung von Qualifizierungen zum/zur Sprach- und Integrationsmittler/-in
- Januar 2011 Start von SprIntpool Wuppertal
- Januar 2012 Teilprojekt im SprIntpool Transfer

” Ausbildung der Sprach- und Integrationsmittler/-innen



- 18 monatige ganztägige Qualifizierung
- 2000 Unterrichtsstunden und 700 Praxisstunden
- 20 verschiedene Unterrichtsfächer (Bsp. Bildungs-, Sozial- und Gesundheitswesen, Dolmetschtraining, Interkulturelle Kommunikation, Migrationssoziologie, Geschichte- und Gesellschaftskunde)
- Schriftliche, mündliche und praktische Prüfungen
- Abnahme der Prüfungen durch:
 - Alice Salomon Hochschule Berlin
 - Uniklinik Hamburg Eppendorf
 - Johannes Gutenberg Universität Mainz= SprInt-Zertifikat

” Tätigkeit der Sprach- und Integrationsmittler/-innen



- **fachspezifisch dolmetschen** im Bildungs-, Sozial- und Gesundheitswesen
- **soziokulturelle Vermittlung** zwischen deutschen Fachkulturen und den Herkunftskulturen der Migranten/-innen (z.B. Umgang mit Krankheit, Geschlechterrollen, Tabus und Scham)
- analysieren von Gesprächssituationen und **angemessene Intervention** bei Kommunikationsstörungen
- **assistieren von Fachkräften** in der Sozialen Arbeit mit Migranten/-innen

Berufsbild: Kernkompetenzen

- Dolmetschtechnik: Konsekutivdolmetschen
- Grundlagen verbaler und nonverbaler Kommunikation
- Erkennen von Kommunikationsproblemen
- Anwendung der Mediation / Konfliktbewältigungstechniken
- Interkulturelle Kompetenz und Fachwissen zur Herkunftskultur
- Soziale Kompetenzen: Umgang mit Diversität, Umgang mit Nähe/Distanz, Empathie

Berufsethik Sprint

- Schweigepflicht
- Neutralität
- Unparteilichkeit
- Transparenz : Darlegung der persönlichen, verwandtschaftlichen und beruflichen Beziehung zu den anwesenden Personen

Dienstleistungsangebot

Was brauchen Auftraggeber: Wann bestellen sie professionelle Sprint?

- Das Angebot muss attraktiv sein
 - Leistungsfähigkeit (Absagen nur ausnahmsweise)
 - Erreichbarkeit (Optimum 24/7)
 - Schnelligkeit (kurzer Vorlauf)
 - Fairer Preis
 - Qualität
 - adäquate Vermittlung (Sprache, Geschlecht, Branchenkenntnis)
- Eine Pool-Lösung wird in den meisten Fällen gegenüber der Schaffung von Stellen beim Auftraggeber bevorzugt
(Ergebnisse einer bundesweiten qualitativen Arbeitgeberbefragung, die professionelle Sprach- und Integrationsmittler einsetzen, BAG)

” Das Dienstleistungsangebot



- Sprach- und Integrationsmittlung bei Face-to-Face-Interaktionen von Patienten/-innen, Klienten/-innen und Kunden/-innen mit Migrationshintergrund
- Sprach- und Integrationsmittlung per Telefon
- Schriftliche Übersetzungen
- Fortbildungen (z.B. Diversity Training, Interkulturelle Schulungen)



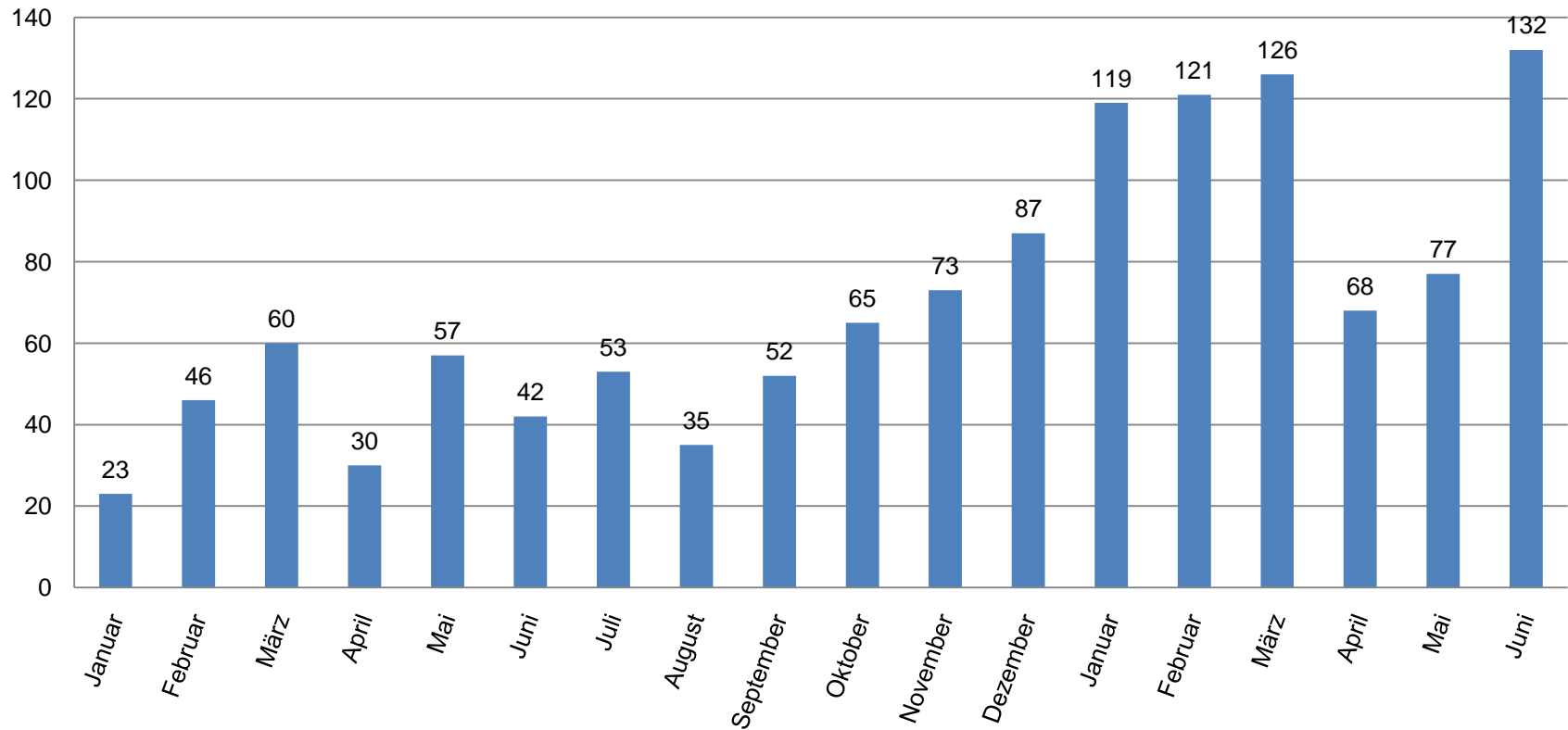
Buchung – einfach und schnell!



-
- 1. Online Buchung unter www.sprintpool-wuppertal.de
 - 2. Per Telefon
 - 3. Per Fax (Die Faxvorlage können Sie abrufen auf www.sprintpool-wuppertal.de/cms/index.php/info oder wir faxen Ihnen die Vorlage zu.)
- Öffnungszeiten von montags bis donnerstags von 8:30 – 17:00 Uhr und freitags von 8:30 – 16:00 Uhr. (Einsätze der Sprint sind auch außerhalb der Bürozeiten möglich!)

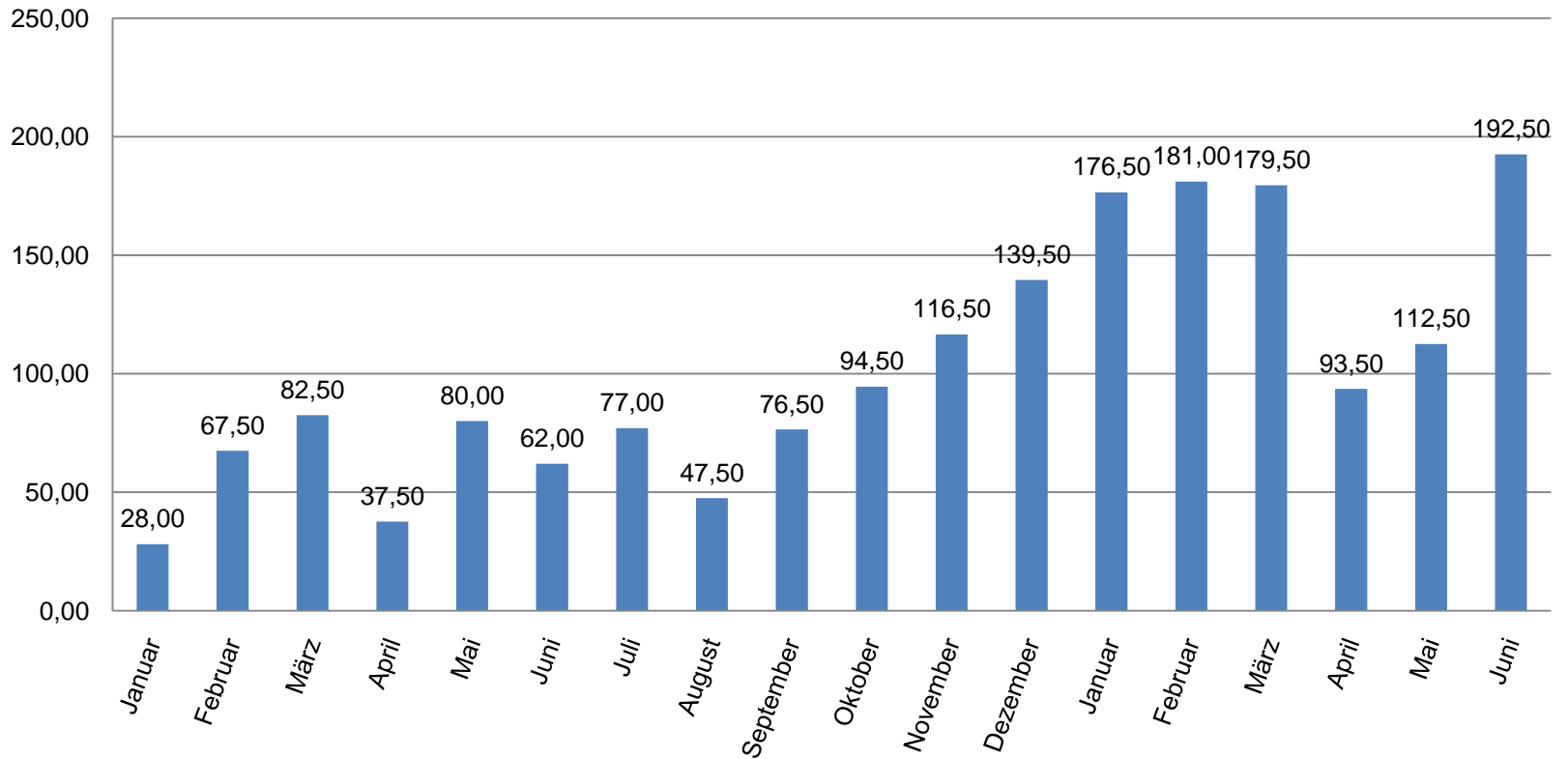
Nachfrageentwicklung 2011 - 2012

Einsätze von Januar 2011 bis Juni 2012



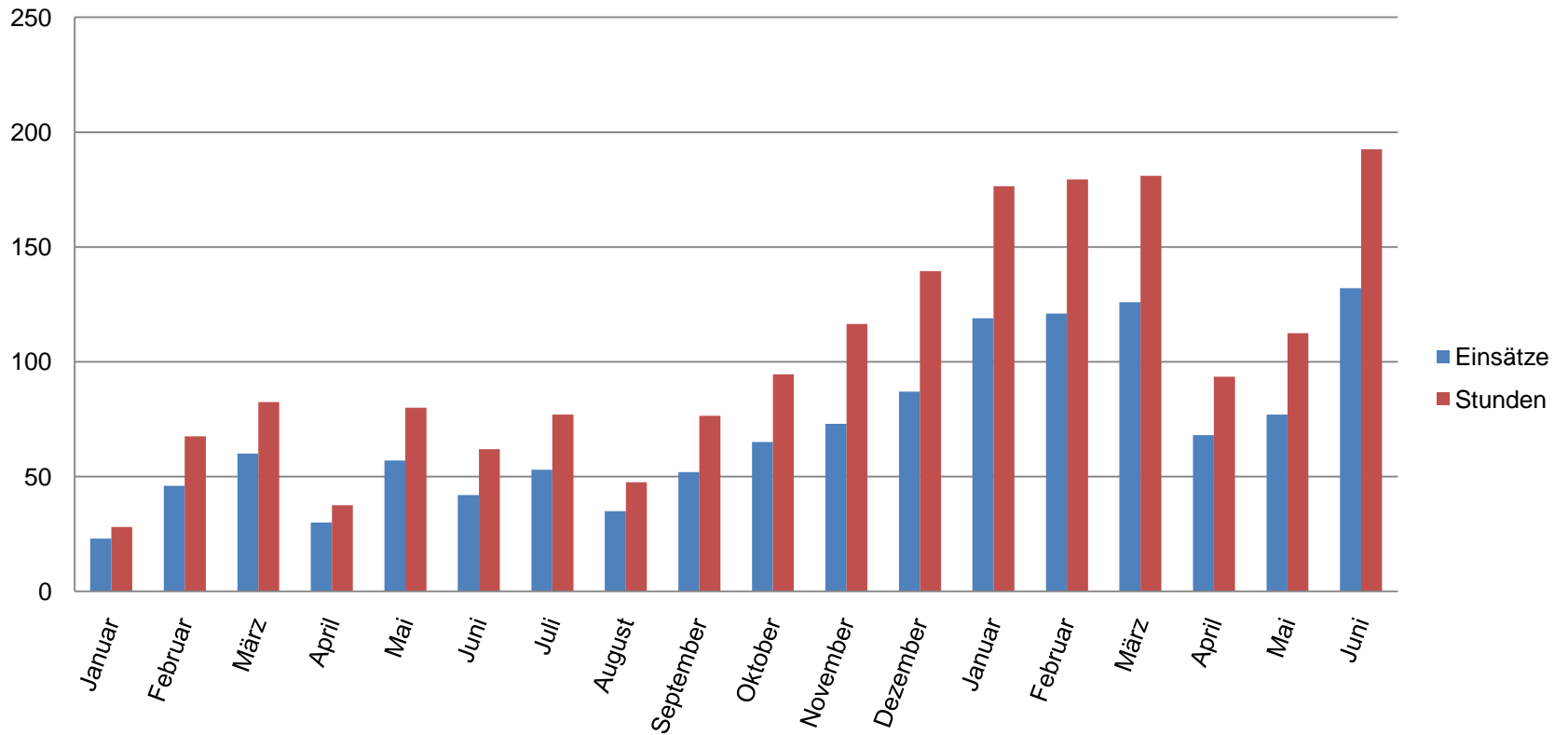
Nachfrageentwicklung 2011 - 2012

Einsatzstunden von Januar 2011 bis Juni 2012



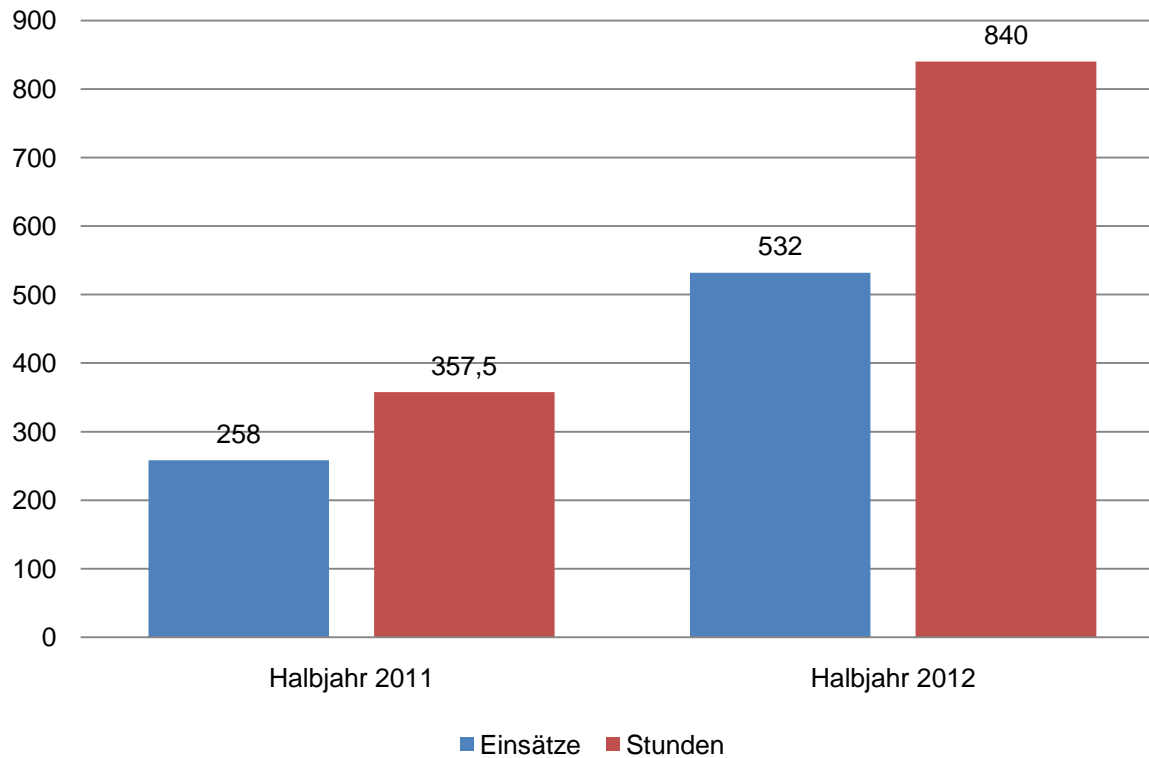
Nachfrageentwicklung 2011 - 2012

Einsätze und Stunden von Januar 2011 bis Juni 2012



Nachfrageentwicklung 2011 - 2012

**Einsätze und Einsatzstunden im Vergleich
zwischen 1. Halbjahr 2011 und 1. Halbjahr 2012**



Branchen und Einsatzorte

- Sozialwesen
 - Verwaltung
 - Kliniken, Gesundheitsversorgung
 - Bildung, Schulen
 - Polizei, Justiz
 - Privatpersonen
-
- Kundenstamm: 142
-
- Einsatzorte: Wuppertal, Bielefeld, Bochum, Düsseldorf, Hagen, Hochsauerlandkreis



SprIntpool: Der Vermittlungsservice für Sprach- und Integrationsmittler/-innen



-
- Eine Pool-Lösung ist am besten geeignet, den vorhandenen Bedarf an kultursensiblen Dolmetsch-Einsätzen zu decken
 - Die Vermittlungszentrale reduziert Suchkosten für die Auftraggeber/Kunden und vereinfacht die Organisation der Einsätze
 - Sie erleichtert den SprInt die mühevolle Akquisetätigkeit und verschafft ihnen dauerhaft ein Einkommen
 - Migrantenfamilien profitieren von der Dienstleistung
 - Folgenreiche Entscheidungen werden auf der Grundlage korrekter und umfassender Informationen getroffen
 - Sie lernen die deutschen Systeme besser kennen und gewinnen Vertrauen in Fachdienste und Behörden
 - SprInt leistet einen Beitrag zur interkulturellen Öffnung der Regeldienste

Ziele

„Luft nach oben“ - NRW – Zahlen zur Bevölkerung



Nordrhein Westfalen

- Einwohnerzahl: 18. Mio.
- Anteil Menschen mit Migrationsgeschichte: 4,2 Mio.

Wuppertal

- 356.000 Einwohner davon 30,5 % Menschen mit Migrationsgeschichte

(Quelle: Statistisches Landesamt NRW Stand 2008)

” Ziele



-
- Steigerung der Einsatzzahlen
 - Regelungen zur Finanzierung der Einsätze
 - Vermittlungszentrale für NRW (im Verbund mit Netzwerkpartnern)
 - SprInt als unverzichtbarer Bestandteil der Regeldienste

Wir freuen und jetzt über Ihre Fragen und den Austausch mit Ihnen!