

# „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)



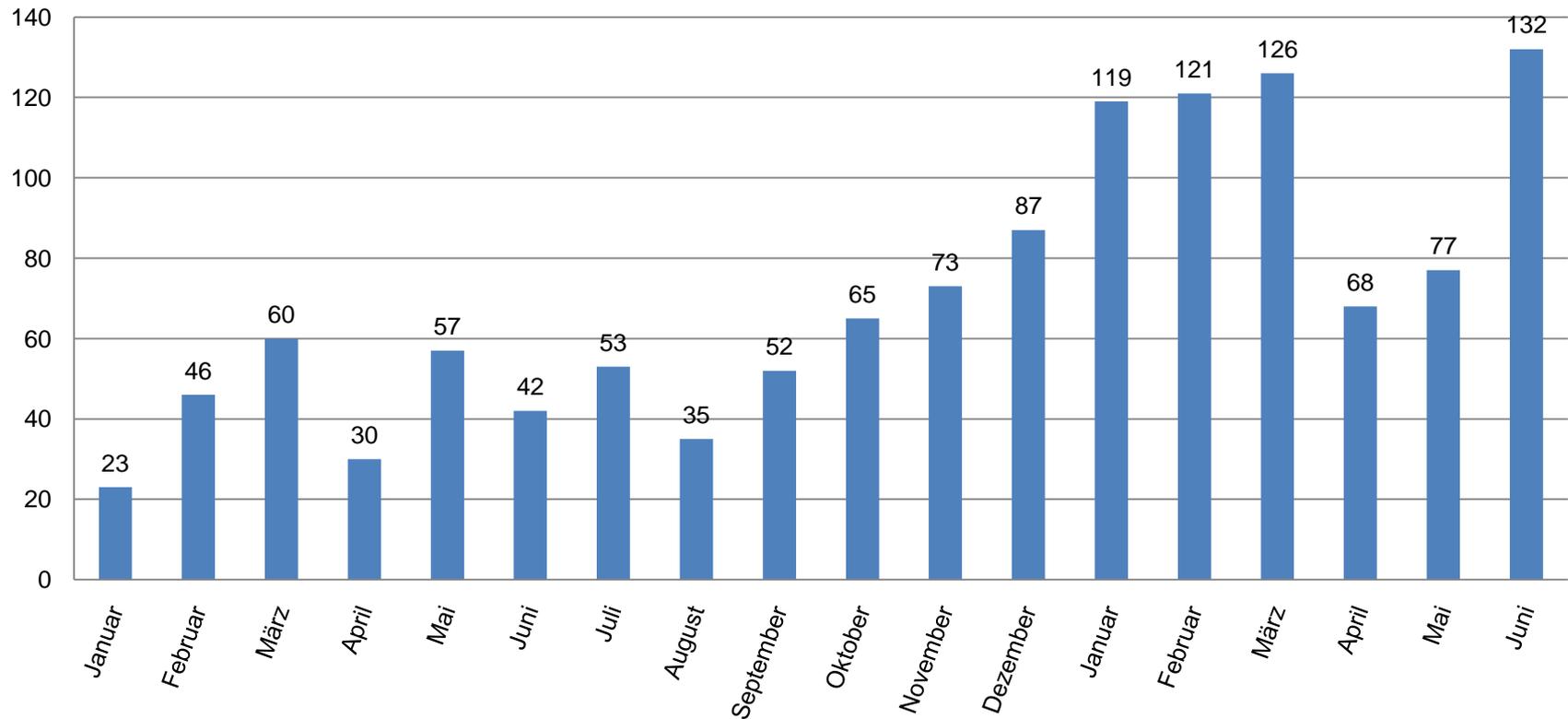
## Buchung – einfach und schnell!



- 1. Online Buchung unter [www.sprintpool-wuppertal.de](http://www.sprintpool-wuppertal.de)
  - 2. Per Telefon
  - 3. Per Fax (Die Faxvorlage können Sie abrufen auf [www.sprintpool-wuppertal.de/cms/index.php/info](http://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!)

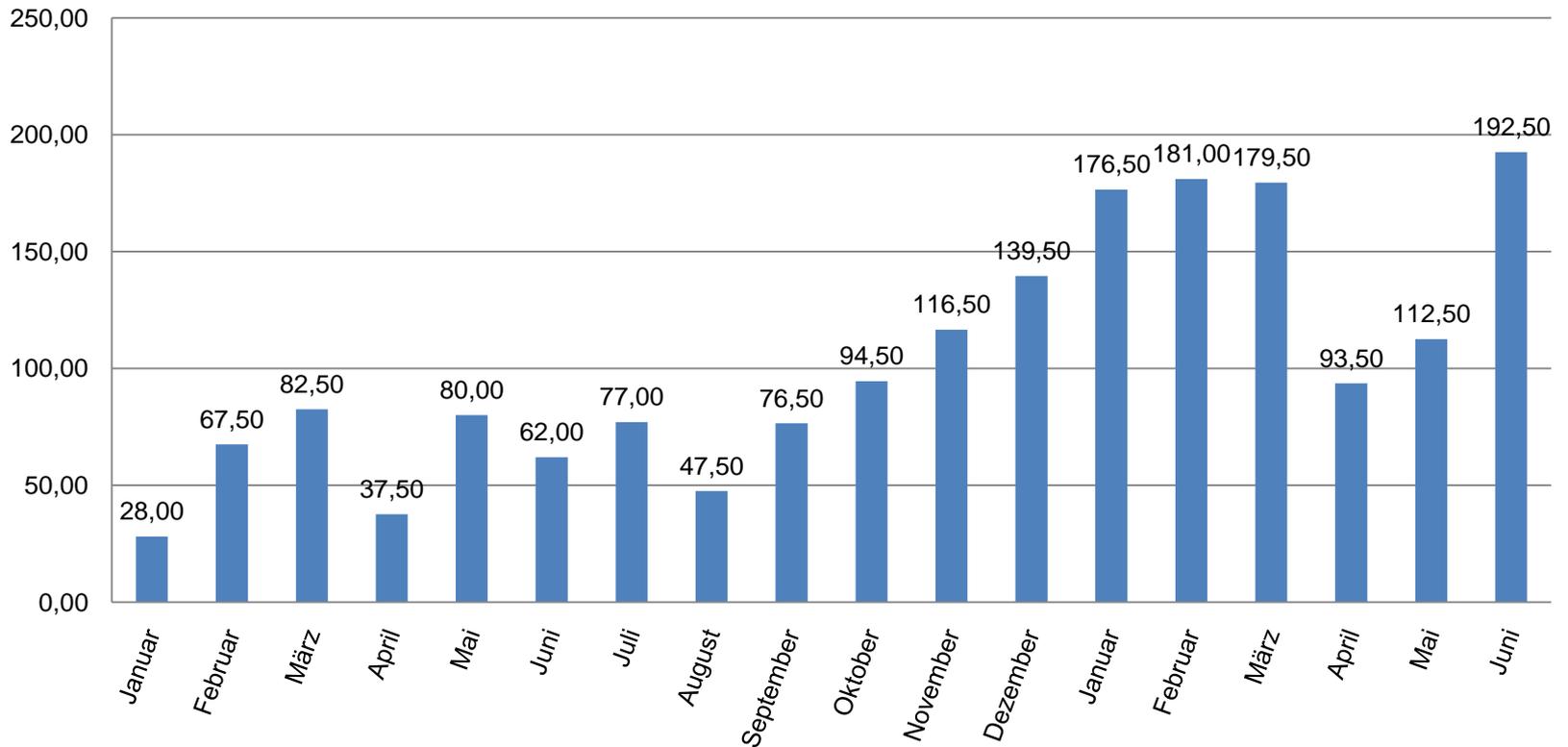
# Nachfrageentwicklung 2011 - 2012

**Einsätze von Januar 2011 bis Juni 2012**



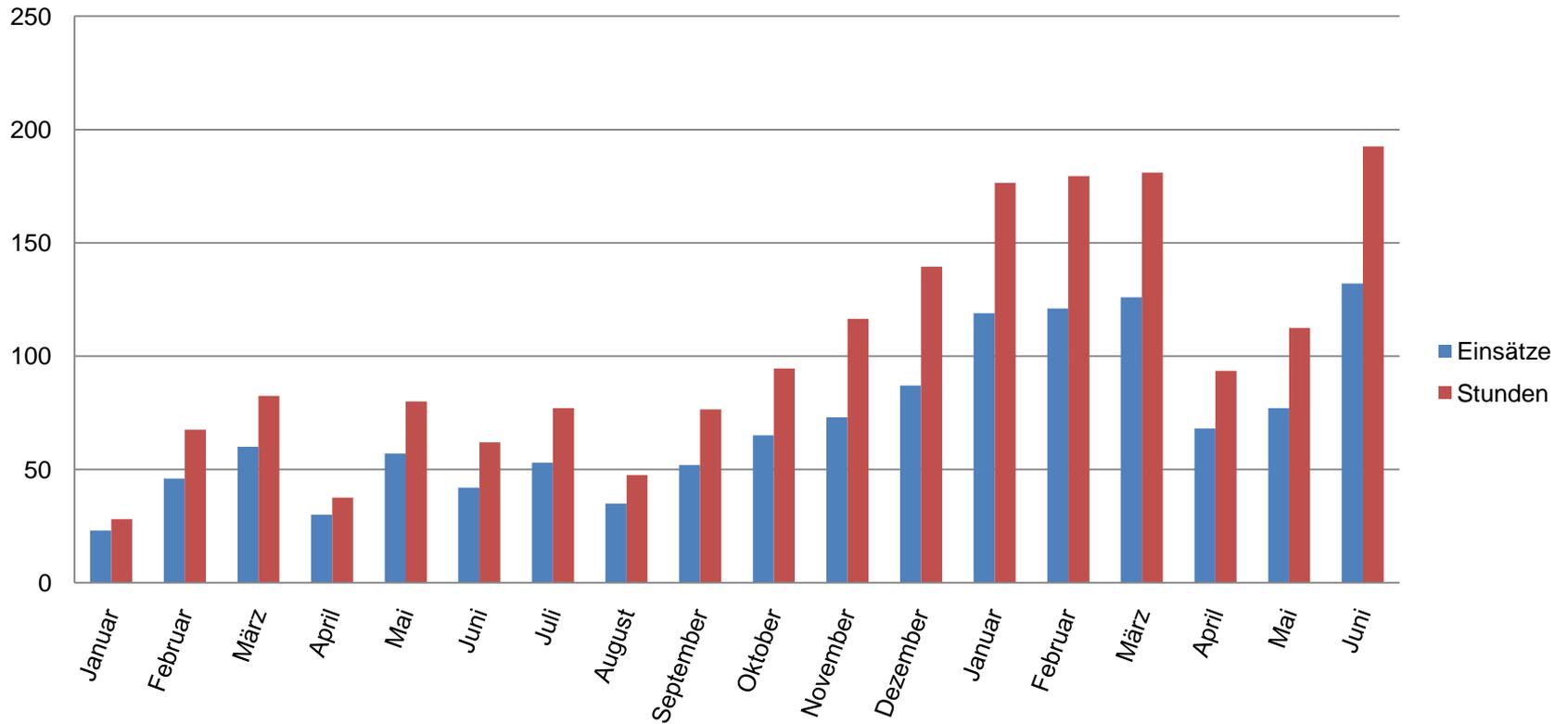
# Nachfrageentwicklung 2011 - 2012

**Einsatzstunden von Januar 2011 bis Juni 2012**



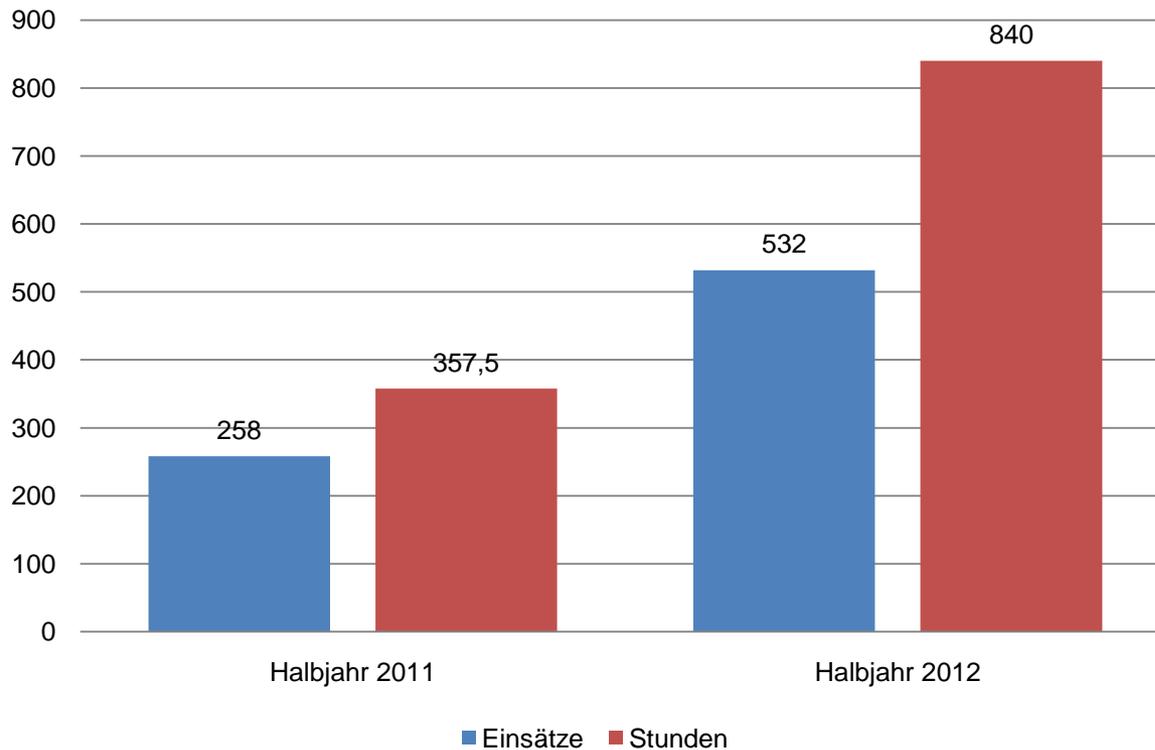
# Nachfrageentwicklung 2011 - 2012

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!**