




Sozialreferat

Leitfaden für Münchner Lotsinnen-
und Lotsen-Projekte für Menschen
mit Migrationshintergrund



Eine Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse
der Projektgruppe *InforM*.
Informationen von und für Migrantinnen und
Migranten im Rahmen von Lernen vor Ort.
2010 – 2012

Impressum

Leitfaden ausgearbeitet von: Rita Paulus und Lourdes Ros
Module erarbeitet von: Lourdes Ros und Şerife Şanlı

Landeshauptstadt München, Sozialreferat, Amt für Wohnen und Migration
gfi – Gesellschaft zur Förderung beruflicher und sozialer Integration gGmbH
IG – Initiative Gruppe Interkulturelle Begegnung und Bildung e.V.

August 2012
1. Auflage

I. Zur Entstehung des Leitfadens

1. *InforM* – Informationen von und für Migrantinnen und Migranten

InforM – Informationen von und für Migrantinnen und Migranten – ist ein Teilprojekt von Lernen vor Ort und ist angesiedelt im Sozialreferat der Stadt München im Amt für Wohnen und Migration. Die Federführung für Lernen vor Ort in München liegt beim Referat für Bildung und Sport. Lernen vor Ort, eine Bildungsinitiative von Bund, Land, Kommunen und Stiftungen, ist das bislang größte Programm für lebenslanges Lernen in der Bundesrepublik. Ein Ziel ist es, quer durch alle Gesellschafts- und Altersschichten die Bereitschaft zu Bildung und Weiterbildung zu wecken und zu fördern. Das zweite große Ziel besteht darin, auf kommunaler Ebene ein abgestimmtes und für die Kommune passgenaues Bildungsmanagement zu entwickeln und zu etablieren, um das örtliche Bildungsangebot zu verbessern und Bildungsübergänge zu erleichtern.

InforM hat sich zum Ziel gesetzt, einen Beitrag zur Bildung und Weiterbildung von Migrantinnen und Migranten zu leisten. Oft gelingt es Bildungsanbietern nicht in ausreichendem Maße, Menschen mit Migrationshintergrund zu erreichen. Sprach- und Informationsdefizite sowie unterschiedliche kulturelle Prägungen erschweren die Kommunikation. Deshalb werden bereits in verschiedenen Lotsinnen-/Lotsen- und Mentorinnen-/Mentoren-Projekten ehrenamtlich tätige Migrantinnen und Migranten geschult. Als Ansprechpersonen aus den Communities wird ihnen Vertrauen entgegengebracht, sie haben einen Zugang zu Zielgruppen, der den institutionalisierten Angeboten verschlossen bleibt.

InforM möchte das Potential der Multiplikatorinnen und Multiplikatoren stärken. Um einen Überblick über die bestehenden Projekte im Stadtgebiet zu erhalten und um die Bedarfe der Zielgruppe zu ermitteln, hat *InforM* zunächst mittels eines Fragebogens Kontakt aufgenommen zu bestehenden Lotsinnen-/Lotsen- und anderen Projekten, die mit Mentorinnen/Mentoren und ehrenamtlichen Helfenden Unterstützungsangebote für Menschen mit Migrationshintergrund in München bereitstellen. Aus der Auswertung der Rückmeldungen der einzelnen Projekte und der gemeinsamen Arbeit in einer Projektgruppe sind ein Leitfaden sowie Schulungsmodule für Münchner Lotsinnen-/Lotsen-Projekte entstanden.

Das Projekt *InforM* wurde in der Zeit von 2010 bis 2012 umgesetzt.



Dieses Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert.



2. Ergebnisse der beteiligten Projekte an der Fragebogenaktion

Der Fragebogen wurde von 15 Projekten für Lotsinnen und Lotsen, Mentorinnen und Mentoren sowie ehrenamtliche Helfende – im Folgenden als Lotsinnen und Lotsen zusammen gefasst – ausgefüllt. Die Befragung erbrachte folgende relevante Ergebnisse:

- Die meisten Projekte führen Qualifizierungsmodule für die Lotsinnen und Lotsen durch.
- In den meisten Projekten werden die Lotsinnen und Lotsen durch Hauptamtliche angeleitet oder beraten.
- In knapp der Hälfte der Projekte erfolgt eine Kompetenzfeststellung der Lotsinnen und Lotsen.
- Die meisten Projekte sehen einen Zugewinn an beruflich relevanten Kompetenzen für die Lotsinnen und Lotsen (berufliches Wissen, Empowerment, Interkulturelle Kompetenz, Netzwerk, Engagement).
- Die meisten Projekte erstellen am Ende der Tätigkeit für die Lotsinnen und Lotsen ein Zertifikat.
- Knapp die Hälfte der Projekte gewähren auch eine materielle Anerkennung, die meisten in Form von kleineren Gratifikationen wie Einladungen und Geschenke.
- Die meisten Projekte dokumentieren und evaluieren ihre Arbeit.
- Alle Projekte arbeiten mit Netzwerken.

Aus den befragten Projekten heraus bildete sich eine Projektgruppe, deren Mitglieder gemeinsam Schulungsangebote entwickeln und durchführen wollten.

Die Projektgruppe traf sich von 2010 bis 2012, um gemeinsame Schulungsbedarfe und -angebote, inhaltliche Arbeitsschwerpunkte von Lotsinnen-/Lotsen-Projekten, das Selbstverständnis von Lotsinnen und Lotsen sowie Rollenkonflikte, die sich aus der Tätigkeit heraus ergeben, zu besprechen. Im Leitfaden finden sich die Schwerpunkte und Inhalte der gemeinsamen Gespräche. Die Mitarbeit der einzelnen Gruppen war unterschiedlich intensiv.

3. Projektgruppe „InforM“

Die Projektgruppe *InforM* bestand aus Vertreterinnen und Vertretern folgender Projekte:

3.1. Lotsenprojekt „Pontis“

Diakonie Hasenberg e.V.

Das Pontis Lotsenprojekt bietet Migrantinnen und Migranten im Stadtteil Hasenberg, Harthof und am Hart Unterstützung bei allen Fragen des täglichen Lebens.

Die Lotsinnen und Lotsen unterstützen insbesondere beim Ausfüllen von Anträgen, bei Fragen zu Behörden, Schulen, Kindertageseinrichtungen, Wohnungssuche und bei der Suche nach Deutschkursen.

Unser Team besteht aus derzeit 9 Lotsinnen und Lotsen, die selber aus anderen Ländern kommen und als Mittler in den jeweiligen Sprachen helfen, Kontakte zu den Behörden und den sozialen Netzwerken herzustellen. Die Lotsen können die Migrantinnen und Migranten zu den jeweiligen Behörden oder anderen sozialen Einrichtungen begleiten.

Ziel des Projektes ist es, den Migrantinnen und Migranten einen besseren Zugang zu den bereits bestehenden Hilfsangeboten im sozialen sowie kulturellen Bereich zu ermöglichen. Das Projekt wurde 2008 gegründet, um den Problemen der Migrantenhaushalte im Münchner Norden begegnen zu können.

Die Einrichtung arbeitet in einem starken regionalen Bezug und nutzt dabei vorhandene Kompetenzen und Netzwerken der beschäftigten Lotsinnen und Lotsen. Das Lotsenteam wird in seinen Aufgaben kontinuierlich fachlich begleitet. Eine ämterübergreifende Begleitgruppe steuert und unterstützt die weitere Projektentwicklung.

Die intensive Netzwerkarbeit mit relevanten Sozialen Einrichtungen und Behörden stellt ein wichtiges Element der Arbeit dar, einerseits um für die Lotsinnen und Lotsen die notwendigen Informationen über die Arbeit in den Einrichtungen zu erhalten, andererseits um den Einrichtungen mögliche Kooperationen aber auch Grenzen des Engagements aufzuzeigen. Im Jahr 2011 konnten wir 1000 Migrantinnen und Migranten in die geeigneten Hilfesysteme begleiten und die Durchführung und den Abschluss notwendiger Beratungsprozesse unterstützen.

Frau Butschek
Leitung Lotsenprojekt „Pontis“ Diakonie Hasenberg e.V.
Stanigplatz 8, 80933 München, Tel: 089 / 45 21 54 94

3.2. LIGA – Lotsinnen und Lotsen für Integration in Gesellschaft, Arbeit und Ausbildung, Gesellschaft für berufliche und soziale Integration (gfi) gGmbH München

LIGA qualifizierte in Ramersdorf/Berg am Laim im Zeitraum von April 2009 bis März 2012 insgesamt 21 Frauen und zwei Männer mit Migrationshintergrund zu Integrationslotsinnen und -lotsen, die wiederum insgesamt 440 Migrantinnen und Migranten im Quartier bei ihrer sozialen, sprachlichen und beruflichen Integration muttersprachlich und auf Deutsch unterstützten und bei Bedarf auch begleiteten. Zentrales Anliegen von LIGA war die Aktivierung der hilfesuchenden Migrantinnen und Migranten aus dem Quartier sowie deren Vermittlung an Behörden, Institutionen und Einrichtung. Zusätzlich hatte LIGA den Aufbau eines Netzwerkes zur weiteren Unterstützung der migrantischen Quartierbewohnerinnen und -bewohner zum Ziel. Die Kontaktaufnahme zu den Hilfesuchenden fand im öffentlichen Raum durch Streetwork und innerhalb der von LIGA angebotenen ambulanten Sprechstunden in Schulen, Mütter- und Bewohnertreffs, Stadteilläden sowie bei Kooperationspartnern statt. Ein großer Teil der Gespräche erfolgte auch in den Haushalten der Hilfesuchenden. Entlang der Arbeit von LIGA erfolgte eine kontinuierliche professionelle Anleitung der Integrationslotsinnen und -lotsen durch sozialpädagogisches Fachpersonal sowie eine psychologische Supervision, womit eine gleichbleibend hohe Qualität der Leistung von LIGA gesichert werden konnte.

Frau Ros, Frau Demir, Herr Steiner, Frau Ilmak
Gesellschaft für berufliche und soziale Integration (gfi) gGmbH München
Poccistraße 3, 80336 München, Frau Winter, Tel. 089 / 76 75 65 -10

3.3. Projekt „Integration macht Schule im Quartier“ – Elternarbeit in der Schule, Beratungsdienste der Arbeiterwohlfahrt München gemeinnützige GmbH

„Integration macht Schule im Quartier“ ist ein interkulturell ausgerichtetes, präventives Elternprojekt, das an 15 Münchner Schulen in den Stadtgebieten Neuperlach, Harthof/Hasenberg und Ramersdorf/Berg am Laim aktiv ist. „ImSQ“ zielt vordergründig darauf ab, dass sich Lehrer- und Elternschaft zugunsten der Bildungskarrieren der Kinder annähern und verstehen lernen. Die einzelnen Zielsetzungen liegen in der Stärkung der Kommunikation zwischen Elternhaus und Schule, Stärkung der elterlichen Erziehungskompetenzen sowie in der interkulturellen Öffnung der Schulen. Das Projekt handelt im Rahmen der zugehenden, aufsuchenden Elternarbeit in den Schulen. Eltern werden vor Ort über Projektangebote (Elterncafé, muttersprachliche Informationsveranstaltungen, Begleitung von Lehrergesprächen) in der Schule informiert. Eltern werden zunächst durch Gruppenangebote an bildungsrelevante und erziehungsrelevante Themen herangeführt.

Die Organisation und Durchführung von Gruppenangeboten (Elterncafé, Exkursionen, Kurse etc.) werden von 3 hauptamtlichen Projektmitarbeiterinnen umgesetzt. Zudem werden Eltern in ihrem Erziehungsalltag unterstützt und begleitet. Um eine engmaschige Bildungs- und Erziehungsbegleitung bzw. Unterstützung der Familien zur Bewältigung des Erziehungsalltags gewährleisten zu können, werden die hauptamtlichen Projektmitarbeiterinnen von 3 Elternlotsinnen (seit Juli 2011) unterstützt. Die Elternlotsinnen greifen Fragen der Erziehung auf, die im Erziehungsalltag für Familien eine Rolle spielen. Hierzu zählen unter anderem Themen wie Schule, Sprache, Medien, Gesundheit, Ernährung etc. Aufgabe der Elternlotsinnen ist es, Erziehung und Bildung niederschwellig den Eltern zu vermitteln und Wege aufzuzeigen, wie sie ihre Kinder gezielt unterstützen und die Entwicklung des Kindes positiv beeinflussen können. Weiterführende soziale Fragen der Eltern, die an Elternlotsinnen herangetragen werden, werden an die Projektmitarbeiterinnen rückgekoppelt.

Gönül Katirci
Beratungsdienste der AWO München gemeinnützige GmbH
Goethestraße 53, 80336 München
Telefon: 089 / 54 42 47 -24, Email: Goenuel.Katirci@awo-muenchen.de

3.4. Seminar für mehrsprachige Helferinnen und Helfer

Hilfe im Alter, gGmbH der Inneren Mission München

Der zentrale Schwerpunkt des Seminars liegt in der Gewinnung und Schulung mehrsprachiger Münchnerinnen und Münchner, die sich ehrenamtlich engagieren wollen und gerne ältere Migrantinnen und Migranten in ihrem Alltag unterstützen möchten. Anhand spezifischer Kurse werden ehrenamtliche Lotsinnen und Lotsen geschult, damit sie später durch direkten Kontakt als Besuchs- und Begleitsdienst die Zielgruppe im Alter unterstützen. Diese Kurse erläutern das deutsche Sozialsystem, stellen kulturelle Verschiedenheiten dar, zeigen Veränderungen im Alter auf und bereiten in erster Linie auf die Rolle des Ehrenamts vor.

Frau Boughara
Hilfe im Alter, gGmbH der Inneren Mission München
Magdalenenstraße 7, 80638 München
Tel: 089 / 15 91 35 25

Der „Leitfaden“ eine Empfehlung und Anregung

Der Leitfaden und die Schulungsmodulare für Münchner Lotsinnen-/Lotsen-Projekte stellen Empfehlungen dar. Sie sollen dazu beitragen, dass Lotsinnen-/Lotsen-Projekte bei der Konzeptionierung und Implementierung eine Orientierungshilfe haben, bei der Durchführung eine hohe Qualität und Wirksamkeit erreichen und so ihr Ziel optimal und erfolgreich verfolgen können: die Unterstützung von Münchnerinnen und Münchnern mit Migrationshintergrund bei ihrer Integration in die Stadtgesellschaft.

Die Schulungsmodulare können projektübergreifend durchgeführt werden. Sie sind auch für Migrantinnen- und Migranten-Organisationen geeignet, die in der Regel informell Lotsinnen- und Lotsen-Tätigkeiten übernehmen.

II. Leitfaden für Lotsinnen-/Lotsen-Projekte für Menschen mit Migrationshintergrund

1. Funktion des Leitfadens

Die Erfahrung aus den befragten Projekten sowie aus der Projektgruppe zeigte, dass es Qualitätsstandards und Schulungsbedarfe gibt, die für die Konzeptionierung und Umsetzung von Lotsinnen-/Lotsen-Projekten, Projekten für Mentorinnen und Mentoren sowie für ehrenamtliche Helfende gleichermaßen bedeutend sind. Darüber hinaus gibt es für die spezifische Ausrichtung jedes Projekts individuelle Bedarfe, welche die Projekte für sich selbst entwickeln.

Im folgenden Leitfaden werden Qualitätsstandards für Münchner Lotsinnen-/Lotsen-Projekte definiert. Die Standards gelten zunächst für Lotsinnen und Lotsen im engeren Sinn. Der Begriff der „Lotsin“ und des „Lotsen“ wird verwendet für Personen, die Migrantinnen und Migranten niederschwellig darin unterstützen, den Weg zu Angeboten in München zu finden und sich dadurch besser zu integrieren. Diese Angebote liegen im sozialen, finanziellen, beruflichen, gesundheitlichen, kulturellen Bereich und im Bereich der Regeldienste, des Bildungssystems sowie von Beratungseinrichtungen. Sie ersetzen dabei Regeldienste und Beratungsstellen nicht, beraten nicht, sondern übernehmen eine Brückenfunktion, indem sie Informationen weitergeben und Wege zu den professionellen Beraterinnen und Beratern sowie Regeldiensten eröffnen. Dadurch ergänzen sie das bestehende System. Die Aufgaben, die Lotsinnen und Lotsen übernehmen, sind also sehr umfassend, was dazu führt, dass die Anforderungen an die Tätigkeiten hoch sind. Darüber hinaus sind Lotsinnen und Lotsen in einem festen Arbeitsverhältnis eingebunden, das die Rahmenbedingungen und Inhalte ihrer Tätigkeit klar festlegt. Arbeitszeiten und Vergütung sind geregelt.

Der Leitfaden soll aber auch allen anderen Projekten dienen, die mit Mentorinnen und Mentoren sowie ehrenamtlichen Helfenden die Integration von Menschen mit Migrationshintergrund in Teilen der oben genannten Bereiche unterstützen. In diesen Projekten werden die Tätigkeiten in der Regel ehrenamtlich verrichtet, der Zeitaufwand ist meist schwankend, honoriert wird das Engagement über Aufwandsentschädigungen, aber nicht monetär. Diese Projekte können den Leitfaden ihrer Zielsetzung und Möglichkeiten gemäß prüfen und anteilig umsetzen.

Der Leitfaden hat die Funktion, den genannten Projekten eine Orientierung und Anregungen zu geben für die Konzeption und Durchführung des Projektes sowie für Auswahl, Qualifizierung und Anleitung der Lotsinnen und Lotsen, Mentorinnen und Mentoren sowie ehrenamtlichen Helfenden.

Im folgenden Leitfaden wird nur noch der Begriff Lotsin und Lotse verwendet. Mentorinnen, Mentoren und andere Helfende sind dort, wo sie sich wiederfinden, mitgemeint.

2. Funktion von Lotsinnen-/Lotsen-Projekten

2.1. Problemlagen von Menschen mit Migrationshintergrund

In München leben aktuell ca. 37 % Menschen mit Migrationshintergrund. Im Verhältnis zur Gesamtbevölkerung gibt es in dieser Personengruppe überdurchschnittlich viele Problemlagen, die zu geringeren gesellschaftlichen Teilhabechancen führen: Im Vergleich zur Bevölkerung ohne Migrationshintergrund sind Menschen mit Migrationshintergrund durchschnittlich doppelt so häufig betroffen von:

- Arbeitslosigkeit,
- Arbeitslosengeld II-Bezug,
- Schulabgang ohne Abschluss,
- fehlendem Ausbildungsabschluss.

Von den folgenden Problemlagen sind sie ebenso überdurchschnittlich häufig betroffen, ohne dass exakte Zahlen vorliegen:

- Wohnungslosigkeit,
- schlechter Zugang zur Gesundheitsversorgung (insbesondere zu Fachärzten, Psychotherapie, Prävention),
- Bildungsferne,
- Zugang zu Beratungsstellen.

2.2. Voraussetzungen zur Problemlösung

Um mit diesen Problemlagen umzugehen, sind für die betroffenen Personen drei Kompetenzen von herausragender Bedeutung:

- institutionelles Wissen,
- Kommunikationsfähigkeit,
- Handlungskompetenz.

Für die Entwicklung dieser Kompetenzen bedarf es einerseits eines Zuwachses an Wissen. Darüber hinaus ist für die Erweiterung der Kommunikations- und Handlungskompetenz aber auch Empowerment unabdingbar. Empowerment wird dabei verstanden als Steigerung des Glaubens an die eigene Selbstwirksamkeit und Ermutigung, wobei vorhandene Potentiale ins Bewusstsein gerückt werden und die eigene Handlungsfähigkeit gestärkt und erweitert wird. Bei Empowerment geht es also in erster Linie um einen persönlichen Perspektivenwechsel, der einem die Ohnmacht nimmt und Macht über das eigene Leben (zurück)gibt.

Menschen mit Migrationshintergrund haben häufig Unterstützungsbedarf in allen drei Bereichen, die der Beseitigung ihrer Probleme massiv im Wege stehen:

- sie kennen die Münchner Strukturen kaum oder nur unzureichend,
- ihnen fehlt häufig institutionelles Wissen,
- sie beherrschen oft die deutsche Sprache unzureichend, insbesondere im formellen Register,
- ihnen fehlt häufig kulturspezifisches Wissen,
- ihnen fehlt häufig interkulturelles Wissen,
- sie erleben häufig Hindernisse, Rückschläge und Scheitern, die erschwerend und entmutigend wirken.

2.3. Handlungsansatz von Lotsinnen-/Lotsen-Projekten

Da viele Menschen mit Migrationshintergrund aus den genannten Gründen nicht aus eigener Kraft eine zufriedenstellende gesellschaftliche Teilhabe erreichen, benötigen sie Unterstützung. Durch Segregation, Exklusion und häufig daraus resultierender eigener Abschottung sowie der häufig vorliegenden Sprachbarriere gelingt es Institutionen und Einrichtungen oft nicht, Zugang zu Menschen mit Migrationshintergrund zu finden und Unterstützung zu leisten. Es bedarf daher einer Brücke.

Diese Brücke können Lotsinnen und Lotsen schlagen. Um dies leisten zu können, ist es hilfreich, wenn sie selbst Migrationshintergrund haben und die Problemlagen persönlich kennen, als Betroffene oder aus dem persönlichen Umfeld. So können sie einen niederschweligen Zugang zu diesem Personenkreis finden. Dabei darf sich der Zugang nicht auf die eigene Community begrenzen, da in München Menschen aus 182 Nationen leben, die in weit mehr Sprachen (Mutter-, Erst- und Zweitsprachen) kommunizieren.

Durch den direkten Zugang zu den Communities dienen Lotsinnen und Lotsen als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren. So fördern sie das Empowerment auch über ihre Tätigkeit hinaus. Ihre Wirksamkeit ist somit nachhaltig.

3. Voraussetzung für die Lotsinnen-/Lotsen-Tätigkeit

Die wichtigsten Voraussetzungen und Kompetenzen der Lotsinnen und Lotsen sind:

- Sie sollten selbst über einen Migrationshintergrund oder Migrationserfahrung verfügen und damit der Zielgruppe angehören.
- Sie sollten die Problemlagen der Zielgruppe aus eigener Erfahrung oder aus ihrem persönlichen Umfeld kennen.
- Sie sollten selbst gelungene Integrationsschritte vollzogen haben und damit für die Klienten gelebte und überzeugende Vorbilder sein.
- Sie sollten beruflich nicht bei Regeldiensten und Beratungsstellen angestellt sein.
- Sie sollten ein hohes Maß an Lernfähigkeit, Lernbereitschaft und Motivation mitbringen.
- Sie sollten ein hohes Maß an Offenheit zur Selbstreflexion sowie zur persönlichen Weiterentwicklung mitbringen.
- Sie sollten über gute Deutschkenntnisse verfügen, mit denen sie die Projektbedarfe sprachlich bewältigen können.
- Sie sollten über gute Kenntnisse in weiteren Sprachen verfügen, die für die Zielgruppen relevant sind.
- Sie sollten Freude am Umgang mit anderen Menschen und Kulturen haben.
- Sie sollten über Kontakt- und Kommunikationsstärke verfügen.
- Sie sollten über team- und konfliktfähig sein.
- Sie sollten bereit sein, Vorurteile und Diskriminierung zu erkennen und zu überwinden.
- Sie sollten sensibel für interkulturelle Unterschiede sein und bereit sein, interkulturelle Kompetenz (weiter) zu entwickeln.
- Selbstbewusstsein und ein selbstsicheres Auftreten.

Die Schlüsselqualifikationen werden durch die Schulungen gestärkt und verbessert. Deutschkenntnisse, Kommunikationsstärke und selbstsicheres Auftreten werden im Laufe der Lotsinnen-/Lotsen-Tätigkeit kontinuierlich trainiert und weiter entwickelt, so dass die Lotsinnen und Lotsen an der Arbeit wachsen. Insofern ist es zu Beginn zwar wichtig, dass die aufgeführten Kompetenzen alle vorhanden sind, sie müssen aber noch nicht perfekt sein und können im Verlauf der Qualifizierung und Tätigkeit ausgebaut werden.

Bei der Auswahl der Lotsinnen und Lotsen sollten die Kompetenzen berücksichtigt werden. Es sollten Kriterien aufgestellt werden, die zur Vergleichbarkeit führen.

4. Leitbild der Lotsinnen-/Lotsen-Tätigkeit

Der Tätigkeit der Lotsinnen und Lotsen sollten folgende Werte zu Grunde liegen:

- Diskriminierungsfreiheit und Vorurteilsbewusstheit,
- Kultursensibilität und Interkulturelle Kompetenz,
- Empathie,
- Ressourcenorientiertheit, Wertschätzung und Anerkennung,
- Transparenz.

Lotsinnen und Lotsen verpflichten sich bei ihrer Tätigkeit

- die Schweigepflicht anzuerkennen,
- sich nicht durch Behörden instrumentalisieren zu lassen,
- Erwartungen der Klientinnen und Klienten anzusprechen und im Rahmen ihrer Tätigkeit zu berücksichtigen,
- individuell Unterstützungs- und Integrationsbedarfe zu ermitteln,
- nach Möglichkeit alle Problemlagen aller Haushaltsmitglieder zu berücksichtigen,
- die Klientinnen und Klienten nicht in ein Abhängigkeitsverhältnis zu lenken,
- Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten.

5. Qualifizierung der Lotsinnen und Lotsen

Die Themenfelder der Schulungen wurden in einem gemeinsamen Diskussionsprozess in der Projektgruppe erarbeitet. Die teilnehmenden Projekte sehen die Themen Kommunikation, Bildung und Strukturen in der Stadt München als grundlegende Bereiche für alle Lots/innen-Projekte.

Die Module zu Grundlagen der Kommunikation, Konfliktmanagement und Interkultureller Kommunikation (5.1. – 5.3.) sind die Qualifizierungs-Bausteine, die für alle Projekte wichtig sind, die Hilfeleistungen für Menschen mit Migrationshintergrund bieten, also auch für Mentorinnen- und Mentorenprojekte sowie für Projekte mit ehrenamtlichen Helfenden.

Über die aufgeführten Schulungen hinaus weist jedes Projekt bedarfsorientierte eigene Schulungsbedarfe auf, die der Leitfaden nicht abdecken kann. Außerdem ergeben sich in der Regel aus der Praxis Nachschulungsbedarfe, die im Projektverlauf berücksichtigt werden sollten.

In die Module eingeflossen ist die Erfahrung aus weiteren Lotsinnen- und Lotsen-Schulungen, die von Kooperationspartnern im Rahmen von *InforM* durchgeführt wurden. Alle Schulungen haben gezeigt, dass man Lotsinnen und Lotsen am besten erreicht, indem die Schulungsunterlagen

- auf Niveau B1 gehalten sind,
- niedrigschwellig ansetzen und kein Vorwissen voraussetzen,
- methodisch die Lotsinnen und Lotsen zu Partizipation und praktischer Anwendung führen und Vorwissen wie Erwartungen einbinden.

Die Handlungsorientiertheit steht bei den Modulen im Mittelpunkt. Sie integrieren Vorwissen der Lotsinnen und Lotsen und bringen vielfältige Beispiele aus der Praxis, sie führen in einem Wechsel aus Plenum und Gruppen-/Partnerarbeit zu einer fundierten Aneignung der Lerninhalte, sie ermöglichen durch Rollenspiele einen Transfer des Gelernten in Praxissituationen und regen zu kritischen Überlegungen an, die auf schwierige Situationen vorbereiten und die Handlungskompetenz für diese stärken.

Bei der Durchführung der Schulungen ist die Abgrenzung zwischen Lotsinnen-/Lotsen- und professioneller Beratungstätigkeit stets zentral zu beachten. Letztere bleibt immer die Aufgabe der Fachstellen, zu denen die Lotsinnen und Lotsen eine Brücke schlagen. Die Module sollten vor Aufnahme der Lotsinnen-/Lotsen-Tätigkeit erfolgen. Bei verstetigten Projekten sollten sie regelmäßig angeboten werden. Zur Überbrückung von Lücken zwischen den Qualifizierungen können auch bereits geschulte Lotsinnen und Lotsen im Rahmen von Lern-Gruppen oder -Tandems das erworbene Wissen weitergeben.

Im Rahmen von *InforM* wurden die im Folgenden aufgeführten Qualifizierungsbedarfe erarbeitet.

Der zeitliche Umfang wird bei jedem Modul benannt. Mit Stunden sind dabei Unterrichtsstunden à 45 Minuten gemeint.

5.1. Grundlagen der Kommunikation (8 Std.)

- Verbale und nonverbale Kommunikation,
- Inhalts- und Beziehungsebene,
- Gesprächstechniken und -führung,
- Fragetechniken,
- Ermittlung von Bedarfen.

5.2. Konfliktmanagement (8 Std.)

- Umgang mit nicht-erfüllbaren Erwartungen,
- Rollenkonflikt im Spannungsfeld Mitglied Zielgruppe/ Lotsin und Lotse,
- Abgrenzung und Verhalten bei Einladungen/ Geschenken,
- Umgang mit Aggressionen, Deeskalationstechniken,
- gewaltfreie Kommunikation.

5.3. Interkulturelle Kommunikation (8 Std.)

- Definition und Dimensionen von Kultur,
- Eisbergmodell: Sichtbares und Unsichtbares der Kulturen,
- kulturelle versus persönliche Missverständnisse,
- Umgang mit kritischen Situationen.

Da viele Klientinnen und Klienten Eltern sind, stellen sich in der Lotsinnen-/Lotsen-Tätigkeit sehr häufig auch Fragen nach Erziehung, Bildungssystem und bilinguaem Spracherwerb (5.4. – 5.6.).

5.4. Erziehung (8 Std.)

- Definition: Erziehung versus Bildung,
- Beteiligte an der Erziehung, Erziehungsaufträge,
- Rechte und Pflichten von Eltern in Deutschland,
- kulturelle und persönliche Unterschiede in der Erziehung,
- Aufgaben des Jugendamts.

5.5. Bildungssystem (4 Std.)

- das bayerische Schulsystem,
- Übergänge,
- nachholende Abschlüsse,
- Auftrag Schule versus Auftrag Elternhaus,
- lebenslanges Lernen, Fort- und Weiterbildung.

5.6. Bilingualer Spracherwerb (8 Std.)

- Grundlagen des bilingualen Spracherwerbs,
- Unterstützung von Mehrsprachigkeit,
- Unterstützung der Entwicklung von Literacy als Zugang zur Schriftsprache,
- Bedeutung und Möglichkeiten eines deutschsprachigen Umfelds,
- Bedeutung des Kindergartens,
- Umgangssprache versus Bildungssprache,

- Verzögerungen und Störungen beim Spracherwerb: Abklärung, Hilfe, Therapien.

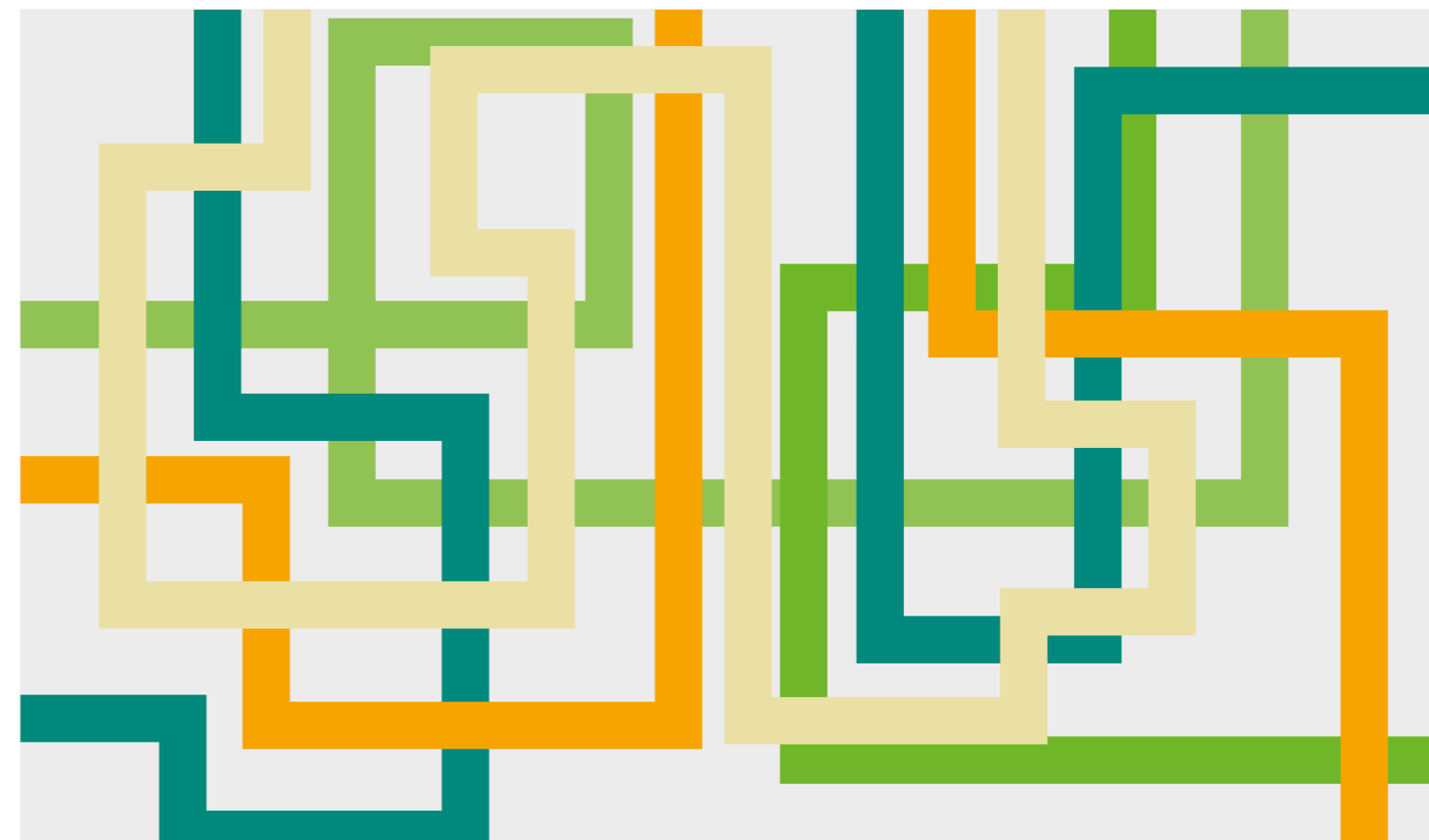
Das Modul zu Strukturen in der Stadt sollte von jedem Projekt um spezifische Einrichtungen ergänzt werden. Die hier aufgeführten Strukturen entsprechen den gängigen Hilfsbedarfen in Lotsinnen-/Lotsen-Projekten.

5.7. Strukturen in der Stadt (4 Std.)

- Behörden, Einrichtungen und Beratungsstellen zu
- finanziellen Hilfen,
- Ausbildung, Bildung und Arbeit,
- Gesundheit.

Außerdem:

- Struktur der Kommune,
- kulturelle Angebote.



6. Anleitung der Lotsinnen und Lotsen

6.1. Anleitung durch Hauptamtliche

Lotsinnen und Lotsen werden in ihrer Arbeit mit Problemlagen aller Art konfrontiert und es werden von den Klientinnen und Klienten häufig hohe, auch unerfüllbare Erwartungen an sie gestellt. Um mit allen Situationen adäquat umgehen zu können, benötigen sie eine regelmäßige professionelle Anleitung durch Hauptamtliche.

Die Anleitung sollte folgendermaßen erfolgen:

- durch hauptamtliche Professionelle aus den Projekten,
- durchgängig und regelmäßig, mindestens wöchentlich,
- im Team und individuell,
- ressourcenorientiert, wertschätzend und transparent.

Die Möglichkeit zur Fallbesprechung sollte immer gegeben sein, die Möglichkeit zur Supervision nach Bedarf.

Außerdem ist es wichtig, dass die Lotsinnen und Lotsen bei den ersten Einsätzen durch Hauptamtliche begleitet werden und danach im Tandem eingesetzt werden, bis sie sicher und routiniert arbeiten. Die Möglichkeit der Teamarbeit sollte immer bestehen, insbesondere bei schwierigen und komplexen Fällen.

Umgang mit Rollenkonflikten

Einer der wichtigsten Aspekte bei der Anleitung der Lotsinnen und Lotsen ist die Reflexion, Bearbeitung und Lösung von Rollenkonflikten. Diese liegen bei der Lotsinnen-/Lotsen-Tätigkeit auf drei Ebenen vor.

Der erste Rollenkonflikt liegt darin begründet, dass Lotsinnen und Lotsen einerseits selbst Mitglieder der Communities sind und häufig auch ähnliche Problemlagen aufweisen, zugleich aber eine professionelle Rollendistanz in ihrer Arbeit mit den Klientinnen und Klienten aufbringen müssen.

Der zweite Rollenkonflikt betrifft ebenfalls die Arbeit mit den Klientinnen und Klienten und resultiert aus den Bedarfen derselben. Die Klientinnen und Klienten brauchen Beratung und professionelle Hilfestellung zur Erarbeitung von Lösungen ihrer Problemlagen. Den Wunsch danach

tragen sie an die Lotsinnen und Lotsen heran und auch die Lotsinnen und Lotsen selbst entwickeln häufig den Wunsch, beratend tätig zu sein. Die Lotsinnen und Lotsen haben aber weder den Auftrag noch die Fachlichkeit dafür. Ihre Aufgabe ist die Brückenfunktion, das Verweisen auf Regeleinrichtungen und Beratungsstellen. Dies erfordert, sich immer wieder der eigenen Rolle bewusst zu werden und mit dem Konflikt zwischen eigenem und fremden Beratungswunsch und realer Tätigkeit professionell umzugehen.

Der dritte Konflikt liegt am Beschäftigungsverhältnis im Rahmen von Lotsinnen-/Lotsen-Projekten. Einerseits sind Lotsinnen und Lotsen Beschäftigte, andererseits nehmen sie an einer umfassenden Qualifizierung teil. Dies führt meist zu einem Konflikt zwischen einer Rolle als Kursteilnehmerin und Kursteilnehmer sowie Arbeitnehmerin und Arbeitnehmer.

Häufig weisen Lotsinnen und Lotsen für Kursteilnehmende typisches Verhalten auf, vor allem in Bezug auf Leistungsbereitschaft (Lernintensität, Engagement, Fehltage, Pünktlichkeit) sowie auf den Umgang mit Abwesenheit (rechtzeitige Ankündigung, Krankmeldung, Urlaubsplanung). Die Lotsinnen und Lotsen sind jedoch durchgehend Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer und sollten sich stets dieser Rolle und ihrer Anforderungen bewusst sein.

Die Rollenkonflikte müssen durch Gespräche – nach Bedarf einzeln und in der Gruppe – und Übungen mit Hilfe der Hauptamtlichen bearbeitet und durchgehend im Blick behalten werden.

7. Netzwerke als Unterstützung für die praktische Lotsentätigkeit

Um die Arbeit leisten zu können und für die unterschiedlichen Hilfsbedarfe der Klientinnen und Klienten Brücken zu schlagen, bedarf es eines umfassenden Netzwerks. Projektübergreifend sollten Kontakte zu Behörden, Einrichtungen und Beratungsstellen aus den Bereichen Bildung, Beruf, Arbeit, Gesundheit, soziale Probleme, Finanzen, Recht, Kultur bestehen. Des Weiteren ergeben sich je nach Zielrichtung der einzelnen Projekte weitere Netzwerkpartner. Die Lotsinnen und Lotsen haben während des Projekts Zugang zu den Daten der Netzwerkpartner, z. B. am PC oder in Netzwerkordnern, die sie zu den Klientinnen-/Klienten-Gesprächen mitnehmen.

Das Netzwerk sollte während der Projektlaufzeit gepflegt und kontinuierlich bedarfsorientiert ausgebaut werden.

8. Anerkennung – Gratifikation für die Lotsentätigkeit

Die Lotsinnen und Lotsen sollten für ihre Tätigkeit eine Gratifikation erhalten, denn die Tätigkeit sollte nicht ehrenamtlich erfolgen. Sie erfüllen eine wichtige gesellschaftliche Aufgabe, welche durch die Gratifikation anerkannt werden sollte. Auch können feste Arbeitszeiten und die umfangreichen Aufgaben ohne Gratifikation nicht erwartet werden.

Idealerweise sollte die Gratifikation durch Bezahlung erfolgen. Die beiden an der Erstellung des Leitfadens beteiligten Lotsinnen-/Lotsen-Projekte bezahlten die Lotsinnen und Lotsen durch Minijobs (LIGA) und MAW-Stellen (Pontis).

Darüber hinaus sollten die Lotsinnen und Lotsen am Ende ihrer Tätigkeit erhalten:

- ein Zertifikat, in dem die Qualifizierungsinhalte beschrieben sind,
- einen Tätigkeitsnachweis – idealerweise ein Zeugnis – mit dem ihre Chancen auf eine Weiterbeschäftigung auf dem ersten Arbeitsmarkt steigen.

9. Dokumentation und Evaluation der Projekte

Der Dokumentation und Evaluation kommt eine wichtige Bedeutung zu, um die geleistete Arbeit und Qualität darstellen zu können, Entwicklungsbedarfe zu identifizieren und nach innen wie nach außen detailliert über Projektstand und Erfolge berichten zu können. Darüber hinaus wird so die Vergleichbarkeit mit anderen Projekten ermöglicht.

Wichtige Elemente der Verwaltung sind:

- Falldokumentationen mit einem standardisiertem Formular,
- regelmäßige flankierende Evaluation in Form von Befragungen und jährlichen Zwischenberichten, um Verbesserungsbedarfe zeitnah zu erkennen und umzusetzen,
- eine umfassende Abschlussevaluation mit Bericht und Statistik über Anzahl und Inhalte der Fälle sowie erarbeitete Kontakte zur Behebung der Probleme und Ergebnisse,
- qualitative und quantitative anonymisierte Befragung der Klientinnen und Klienten,
- qualitative und quantitative Befragung der Lotsinnen und Lotsen zu Qualifizierung, Anleitung, Tätigkeit und Möglichkeit des Feedbacks mit Verbesserungsvorschlägen.

10. Kompetenzfeststellung, Personalentwicklung und Vermittlung der Lotsinnen und Lotsen

Für Menschen mit Migrationshintergrund ist die Lotsinnen-/Lotsen-Tätigkeit in der Regel weit mehr als eine Beschäftigung:

- Sie stellt häufig die erste Berührung mit der Arbeitswelt in Deutschland dar,

- sie ist häufig ein Sprungbrett in eine anschließende berufliche Tätigkeit,
- sie ist durch die Qualifizierung eine Weiterbildung,
- sie führt in der Regel zu einer erheblichen Verbesserung der Deutschkenntnisse und der allgemeinen Kommunikationsfähigkeit,
- sie erhöht das Selbstbewusstsein und dient dem Empowerment.

Die beschriebene Entwicklung führt für Lotsinnen und Lotsen auch über die Tätigkeit hinaus zu einer deutlichen Erhöhung der Chancen auf eine dauerhafte berufliche Integration. Idealerweise münden die Lotsinnen und Lotsen im Anschluss an ihre Tätigkeit in ein anderes Arbeitsverhältnis.

Um die Entwicklung der Lotsinnen und Lotsen zu begleiten und zu lenken, sollten folgende Instrumente eingesetzt werden:

- Eine Kompetenzfeststellung zu Beginn und am Ende der Tätigkeit sollte die Weiterentwicklung aufzeigen.
- Ein fertigkeitorientierter Sprachtest inklusive einer schriftlichen Aufgabe sollte Teil der Kompetenzfeststellung zu Beginn und am Ende der Maßnahme sein. Häufig wird ein Sprachzuwachs im Mündlichen von B1 auf B2, im Schriftlichen von A2 auf B1 messbar sein.
- Die Kompetenzfeststellung am Ende der Tätigkeit sollte formell und informell erworbene Qualifikationen berücksichtigen, die Anerkennung von beruflichen Qualifikationen unterstützen sowie Perspektiven auf dem Arbeitsmarkt aufzeigen. Sie sollte auch Möglichkeiten der Weiterqualifizierung und Ausbildung berücksichtigen.
- Personalentwicklung sollte durch regelmäßiges Feedback, mindestens jährliche Mitarbeitergespräche und regelmäßige Erhebung von Schulungsbedarfen mit folgender Nachqualifizierung erfolgen. Das persönliche Gespräch sollte vertrauensvoll sein, die Wünsche und Bedarfe der Lotsinnen und Lotsen für ihre berufliche Weiterentwicklung sollten zentraler Bestandteil sein. Dabei kommt dem Abgleich von Fremd- und Selbstwahrnehmung eine große Bedeutung zu, da Migrantinnen und Migranten häufig ihre Kenntnisse und Fertigkeiten schlechter einschätzen, als sie es tatsächlich sind.
- Gegen Ende der Tätigkeit sollte ein intensives EDV-gestütztes Bewerbungstraining und berufliches Coaching erfolgen. Die Lotsinnen und Lotsen sollten bei ihren Bewerbungen unterstützt werden.
- Die Lotsinnen und Lotsen sollen am Ende das Gefühl haben, dass sie durch die Tätigkeit viel gewonnen und sich weiterentwickelt haben.

Anhang

Im Anhang ist ein Beispiel für ein Zertifikat eingefügt. Dieses wurde an LIGA-Lotsinnen und -Lotsen vergeben, die bei den durchgeführten Schulungen durch die Gesellschaft zur Förderung beruflicher und sozialer Integration (gfi) teilgenommen haben. Das Zertifikat dient als Vorschlag und Vorlage für weitere Durchführungen der Schulungseinheiten.



Inhalte	
Grundlagen der Kommunikation	
Modul 1	verbale und nonverbale Kommunikation Kommunikatives Handeln
Modul 2	Inhalts- / und Beziehungsebene Inhalt vs. Emotion Schweigepflicht
Modul 3	Gesprächstechniken Gesprächsführung
Modul 4	Fragetechniken Bedarfe identifizieren
Konfliktmanagement	
Modul 5	Umgang mit nicht-erfüllbaren Erwartungen
Modul 6	Rollenkonflikt; Abgrenzung gegenüber den Klienten, Verfügbarkeit Verhalten bei Einladungen und Geschenken
Modul 7	Rollenkonflikt; Verarbeitung/ Abgrenzung von den Problemen der Klienten, Eigenschutz
Modul 8	Umgang mit Aggressionen, Ausgrenzung und Diskriminierung Deeskalationstechniken Gewaltfreie Kommunikation
Interkulturelle Kommunikation	
Modul 9	Was ist Kultur: Denken, Handeln und Fühlen Stereotype und Vorurteile
Modul 10	Eisbergmodell: Sichtbares und Unsichtbares der Kulturen Kulturdimensionen
Modul 11	kulturelle vs. persönliche Missverständnisse Umgang mit kritischen Punkten und Situationen
Umfang: 24 Unterrichtseinheiten à 45 Minuten	



www.muenchen.de

