

Unterstützung in vielen Sprachen!

Handreichung zur Ausbildung und Implementierung
von Integrationslotsinnen und Integrationslotsen
im ländlichen Raum



Brücken bauen – Unterstützung in vielen Sprachen

Integrationslotsinnen und Integrationslotsen im Rheingau-Taunus-Kreis

Inhalt:	Seite
1. Vorwort	2
2. Einleitung	3
3. Ziel und Zielgruppen	4
4. Planung der Maßnahme	5
5. Vorbereitung und Organisation der Ausbildung	7
6. Curriculum I Idstein – Dr. Ute Moos, Waldems	9
6.1 Migration und Integration	9
6.2 Ausbildung	9
6.3 Inhalte und Lernziele des Curriculums	10
7. Curriculum II Rheingau – Elke Mathes, Eltville	48
7.1 Tagesplanungen	56
7.2 Ausbildung im Rheingau mit dem Schwerpunkt „Bildung“	58
7.3 Fragen an die Vertreterinnen der Institutionen	87
8. Resümee – Gelingensfaktoren	88
8.1 Gelingensfaktoren für die Organisation und Durchführung des Curriculums	88
8.2 Gelingensfaktoren für die Verstetigung des Integrationslotsinnen-Angebotes in der Kommune	88
8.3 Probleme und Herausforderungen, Umsetzungshindernisse	90
9. Literatur	91
10. Anhang	92
10.1 Arbeitsblätter / Kopiervorlagen	92
10.2 Evaluationsbogen	104
10.3 Gesprächsnotiz – Dokumentation Klientinnengespräch	105

1. Vorwort

Das vorliegende Handbuch ist im Rahmen des Programms **Lernen vor Ort** entstanden.

Lernen vor Ort ist ein Bildungsprogramm, gefördert von Bundesministerium für Bildung und Forschung und Europäischem Sozialfonds. Die fachliche und organisatorische Begleitung obliegt dem DLR (Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt). Bundesweit beteiligen sich 40 Kommunen an diesem Programm. Laufzeit der ersten Programmphase: September 2009 bis August 2012.

Ziel des Projektes **Lernen vor Ort** ist die Erhöhung der Bildungsbeteiligung und die Verbesserung der Anschlussfähigkeit im Bildungssystem. Hierzu bedarf es eines intelligenten Bildungsmanagements, das auf Grundlage von Erhebungen durch das Bildungsmonitoring und in Zusammenarbeit mit regionalen Bildungsanbietern bedarfsgerechte und aufeinander abgestimmte Angebote initiiert.

Lernen vor Ort im Rheingau-Taunus Kreis ist als Verbundprojekt zwischen der Kreisverwaltung, Fachstelle Bildung, und der Volkshochschule Rheingau-Taunus e.V. aufgelegt. Der Fachstelle Bildung obliegen in erster Linie die Managementaufgaben des Programms, während die vhs schwerpunktmäßig die operativen Aufgaben inne hat.

Das Programm beinhaltet ausgewählte Themenbereiche zu denen regionale Bedarfslagen bearbeitet werden. Eines dieser Themen ist ‚Integration‘. Hier wird ein Modell zur Integration und Unterstützung ausländischer Familien in ausgewählten Städten und Gemeinden des Rheingau-Taunus Kreises umgesetzt.

Das Projekt ‚Ausbildung, Implementierung und Verstetigung von Integrationslotsinnen im ländlichen Raum‘ soll nach Durchführung transferfähig verschriftlicht vorliegen.

An dieser Stelle bedanken sich die Mitarbeiterinnen von **Lernen vor Ort** im Rheingau-Taunus-Kreis ganz herzlich bei allen Akteurinnen und Kooperationspartnerinnen, die durch Ihre engagierte Unterstützung und Mitarbeit zum Gelingen beigetragen haben.

Ganz besonderer Dank gilt den engagierten Integrationslotsinnen im Kreis. Sie alle leisten einen immensen Beitrag zum Gemeinwohl in den Städten und Gemeinden. Dies tun viele von ihnen schon lange, bevor es das Projekt gab. Mit Start des Projektes ist dieser Einsatz sichtbar und bekannt geworden, dies sowohl für die Ratsuchenden als auch für die Öffentlichkeit. Das Sichtbarmachen dieses Engagements halten wir für einen überaus wichtigen und positiven Begleitaspekt dieser Maßnahme.

Ebenfalls besonderer Dank gilt den beiden Dozentinnen der jeweiligen Ausbildungsgruppen, die mit sehr viel Energie und Freude und selbstverständlich ganz viel Kompetenz die beiden Gruppen zu solchen gemacht haben, den Teilnehmenden den umfangreichen Stoff vermittelt haben und sie bei der Stange hielten.

Dank auch an die beteiligten Städte für die freundliche und fruchtbare Kooperation.

Aufgrund der Tatsache, dass die überwiegende Mehrzahl der Beteiligten an diesem Projekt weiblichen Geschlechts ist sowie zur besseren Lesbarkeit des Textes, haben wir uns für die ausschließliche Nutzung der weiblichen Schreibweise entschieden. Die Angaben richten sich jedoch ausdrücklich an beide Geschlechter.

Christine Knapp-Aschberger

2. Einleitung

Ein Lotse ist in der Seefahrt meist (in Deutschland grundsätzlich) ein erfahrener Nautiker (Kapitän) mit mehrjähriger praktischer Erfahrung, der bestimmte Gewässer so gut kennt, dass er die Führer von Schiffen sicher durch Untiefen, vorbei an Schifffahrtshindernissen und dem übrigen Schiffsverkehr geleiten kann.
(Definition entnommen aus Wikipedia)

Überträgt man diese Definition auf die Tätigkeit der Integrationslotsinnen, so geht es auch hier darum, anderen Menschen zu helfen, Hindernisse und ‚Untiefen‘ im Kontakt mit den Institutionen zu bewältigen, diese vielleicht auch einmal zu ‚umschiffen‘. Die Lotsinnen sind auch hier Personen mit viel Erfahrung in diesem Bereich.

Das vorliegende Handbuch beschreibt die Ausbildung und Implementierung zweier Gruppen von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus Kreis im Rahmen des Projektes **Lernen vor Ort**.

Die erste Ausbildung wurde in Idstein durchgeführt. Hier fand sich eine Gruppe von 10 Frauen.

Inhalte und Struktur der in der Stadt Idstein durchgeführten Ausbildung basieren auf dem ‚Handbuch Integration lotsen‘ von Christina Müller-Wille (Hrsg.: Stadt Osnabrück, Dezernat 2, Referat für Bildung, Sozialplanung und Integration, März 2007). Auch die als Kopiervorlagen angehängten Arbeitsblätter sind dem Handbuch entnommen. Das hier vorliegende Konzept wurde in Bezug auf die Bedarfslage der Stadt Idstein von der Dozentin Dr. Ute Moos und der Koordinatorin im Handlungsfeld Integration im Rahmen des Projektes **Lernen vor Ort**, Christine Knapp-Aschberger, in Kooperation mit der Gleichstellungs- und Seniorenbeauftragten der Stadt Idstein Heidi Göbel, modifiziert und angepasst. Ein inhaltlicher Schwerpunkt in der Ausbildung der Lotsinnen in Idstein war das Kennenlernen aller relevanten Anlaufstellen und jeweils einer Ansprechperson pro Anlaufstelle. Mit Anlaufstellen sind die relevanten Bildungs-, Sozial- und Beratungsstellen für die Bürgerinnen und Bürger Idsteins gemeint. So zum Beispiel JobCenter, Agentur für Arbeit, Jugend- und Familienberatungsstelle, Schwangerenberatung, Schule, Kita, Gesundheitsamt, Suchtberatung, Frauenhaus u.a. Des Weiteren beinhaltete die Ausbildung Themen wie Grundlagen der Kommunikation, der Gesprächsführung, der Beratung und Konfliktmanagement. Der zweite Ausbildungsdurchlauf fand im Rheingau statt. Die Gruppe setzte sich aus 14 Teilnehmenden, Männer und Frauen, aus sechs der sieben Städte und Gemeinden des Rheingaus zusammen.

Hier wurde die Ausbildung mit dem Themenschwerpunkt ‚Bildung‘ geplant. Das Curriculum wurde von der Dozentin Elke Mathes in Abstimmung mit der Koordinatorin erstellt. Die zu involvierenden Referentinnen und Institutionen wurden ebenfalls mit Blick auf den thematischen Schwerpunkt ausgewählt. Auch für diese Ausbildung wurden Ansprechpersonen der relevanten Anlaufstellen eingeladen wie: Kompetenzagentur, Fachstelle Jugendberufshilfe, Grundschule, Kita, Schulsozialarbeit. Für das Thema Schulsystem wurde ein kompletter Blocktag durchgeführt. Selbstverständlich waren auch hier das JobCenter und die Agentur für Arbeit eingeladen. Auch an anderer Stelle gab es Überschneidungen zu den thematischen Inhalten der ersten Ausbildungsgruppe.

3. Ziel und Zielgruppe

Integrationslotsinnen zeigen Wege zu Bildungs-, Sozial- und Beratungsangeboten

Das konkrete Ziel im Handlungsfeld Integration war die Ausbildung, Implementierung und Verstetigung von ehrenamtlichen Integrationslotsinnen an zwei Standorten im Kreis. Der Rheingau-Taunus-Kreis ist ein ländlich strukturierter Flächenkreis mit rund 184.000 Einwohnern. Der Bevölkerungsanteil mit nicht-deutscher Staatsbürgerschaft liegt bei 8,7%.

Die Zahl der Menschen, die einen erhöhten Unterstützungsbedarf haben, über nicht ausreichende Sprachkenntnisse verfügen und aus diesem Grund oftmals nicht in der Lage sind ihre Angelegenheiten selbständig zielführend zu erledigen ist deutlich höher. Innerhalb dieser Bevölkerungsgruppe ist der Anteil derer, die erhöhte Zugangshemmnisse zu den offiziellen Anlauf- und Beratungsstellen haben, besonders groß. Diese Bürgerinnen sind es, die durch das Angebot der Lotsinnen angesprochen werden sollen. Erfolgversprechend ist ein Angebot, das für die Menschen erreichbar, also vor Ort ist. Entscheidend auch, dass die Ratsuchenden hier auf Menschen treffen, die keiner Ämterhierarchie angehören, die selbst die Erfahrung der Migration haben und womöglich die gleiche Sprache sprechen.

Mit den Integrationslotsinnen verfügt der Rheingau-Taunus-Kreis nun über ein niedrigschwelliges Angebot für Bürgerinnen und Bürger mit Migrationshintergrund zu den vielfältigen Fragen der Alltagsbewältigung. Dies sind zum Beispiel Begleitung zu Terminen bei Behörden, Schulen oder Kitas, Hilfe beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen sowie Unterstützung bei der Suche nach der richtigen professionellen Anlaufstelle. Mit dieser praktischen Unterstützung erleichtern die Integrationslotsinnen den Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu den Angeboten der Mehrheitsgesellschaft. Zahlreiche Studien belegen, dass Menschen mit Migrationshintergrund aufgrund von Hemmungen und Ängsten nur in sehr geringem Umfang Soziale Dienste oder offizielle Beratungsstellen aufsuchen.

Hier ist das Angebot der Lotsinnen von großem Wert, denn diese Zugangshindernisse gibt es ebenso im Bereich der Bildungsberatung. Für die Erreichung gleichberechtigter Bildungschancen ist es folglich notwendig, Zugänge zu erleichtern und Teilhabe zu verbessern.

4. Planung der Maßnahme

Kommune identifizieren

Es ist sinnvoll in einem ersten Schritt den Bedarf der Kommune für eine solche Maßnahme, auf Basis der Datenlage und in Gesprächen mit kommunalen Vertreterinnen, zu identifizieren. Entscheidend ist, dass die Stadt / Gemeinde an dem Thema interessiert ist, dass es konkrete interessierte und engagierte Akteurinnen gibt. Dafür muss klar kommuniziert werden, was der Gewinn für die Kommune sein kann und was, im Rahmen des Projektes, die Aufgaben der Kommune sind.

Konkrete Kontaktperson in der Kommune identifizieren

Wenn die Kommune fest steht, muss eine konkrete Ansprechperson für das Thema benannt werden. Sie ist Kontaktperson sowohl für die Integrationslotsinnen im Weiteren, als auch für die Koordinatorin des Projektes im Verlauf der Ausbildung und der Verstetigung. Gemeinsam mit der Vertreterin der Kommune, der Projektleiterin sowie der Dozentin sollten regelmäßige Koordinationstreffen stattfinden.

Dozentin finden

Die Suche nach der Dozentin steht ebenfalls ganz am Beginn des Vorhabens. Die Person, die die Ausbildung durchführt, sollte solide Erfahrung in der Erwachsenenbildung und Kenntnisse von Migrations- und Integrationsprozessen mitbringen. Sie sollte darüber hinaus gruppensdynamische Erfahrung und interkulturelle Kompetenz, gerne auch eigenen Migrationshintergrund, haben.

Wünschenswert wäre eine Doppeldozentur, bei der man dann vielfältige Merkmale berücksichtigen kann (Herkunft, Alter, Geschlecht...)

In unserem Fall war eine Doppeldozentur aufgrund der finanziellen Ausstattung nicht möglich.

Kooperationspartnerinnen identifizieren und gewinnen

Zu diesem Zweck werden die regionalen Akteurinnen mit Bezug zum Thema Integration zu einer Informationsveranstaltung eingeladen. Einzuladen hierzu sind Vertreterinnen von Kommunen, Schulen, Kitas, Beratungsstellen, Behörden, Migrantensorganisationen, Ausländerbeiräten sowie Vertreterinnen der politischen Parteien, die in den kommunalen Entscheidungsgremien vertreten sind.

Die Informationsveranstaltung sollte folgende Funktionen erfüllen:

- Information über das Projekt
- Darstellen des positiven Effekts für die Stadt / Gemeinde / Region
- Gewinnung von Referentinnen für die Ausbildung, aus den Reihen der Kooperationspartnerinnen
- Sensibilisierung für die Unterstützung bei der Suche nach potentiellen Integrationslotsinnen
- Werben für das spätere Angebot der Integrationslotsinnen

Voraussetzungen für eine Teilnahme an der Ausbildung

Potentielle Integrationslotsinnen sollten auf jeden Fall die deutsche Sprache gut beherrschen, aber auch ihre Muttersprache in Wort und Schrift. Sie sollten tolerant sein gegenüber anderen Ethnien, offen und kommunikativ.

Wünschenswert ist eine möglichst vielfältige Zusammensetzung der Gruppe. Frauen, Männer, Jüngere und Ältere und natürlich möglichst viele Sprachen bzw. kulturelle Hintergründe.

In Idstein bestand die Gruppe aus zehn Frauen mit mindestens ebenso vielen Sprachen. Aufgrund der Tatsache, dass sich beinahe ausschließlich Frauen mit Kindern für die Ausbildung interessierten wurde die Unterrichtszeit auf den Vormittag gelegt.

Die Erfahrung in Idstein war, dass diese recht homogene Gruppe - gleiches Geschlecht, ähnliche Lebensmodelle - die Gruppenbildung erleichterte. Alle Frauen hatten bereits Erfahrung in der Unterstützung anderer Migrantinnen und kannten sich zum Teil auch schon untereinander.

Der Begriff ‚homogen‘ in Bezug auf die Zusammensetzung hat nur mit den dazu genannten beiden Merkmalen eine gewisse Gültigkeit. Eine solche multikulturelle Gruppe von Menschen, die so unterschiedliche Lebenserfahrungen aus ganz verschiedenen Kulturkreisen mitbringen, ist grundsätzlich als sehr heterogen zu bezeichnen. Diese Tatsache stellt auch die Herausforderung für die Dozentin dar.

Die Gruppe im Rheingau setzte sich aus 14 Personen, wohnhaft in sechs verschiedenen Städten und Gemeinden, zusammen. Hier waren es Frauen und Männer, Jüngere und Ältere, Migrantinnen und Deutsche.

Integrationslotsinnen finden

Es folgt die Suche nach potentiellen Lotsinnen.

Zunächst über o.g. Kooperationspartnerinnen. Sind dort Migrantinnen bekannt, die auch jetzt schon Anderen helfen, sie begleiten, unterstützen und für sie übersetzen?

Sind dort Personen bekannt, sollten sie von den jeweiligen Kontaktpersonen angesprochen und befragt werden. Wenn sie mit der Weitergabe ihrer Telefonnummer einverstanden sind, ist die persönliche Kontaktaufnahme durch die Koordinatorin möglich. Persönliche Ansprache hat sich als sehr erfolgreich für die Gewinnung von Lotsinnen erwiesen.

Wichtig ist auch die Werbung über die örtliche Presse.

Ist eine ausreichende Anzahl von potentiellen Lotsinnen identifiziert, wird eine Informationsveranstaltung für diese Personengruppe durchgeführt.

Der Informationsabend sollte folgende Funktionen erfüllen:

Die Teilnehmenden werden ausführlich über das Projekt, die Ausbildung und vor allem die Tätigkeit als Integrationslotsin informiert. Es ist auch hier wichtig, den Interessierten den persönlichen Gewinn eines solchen Engagements zu verdeutlichen (Vertiefung der Sprachkenntnisse, Gewinn an Selbstsicherheit, Kompetenzerwerb etc.). Die Anwesenden haben die Möglichkeit, sich direkt anzumelden. Schriftliche Anmeldeformulare stehen zur Verfügung.

Vertrauensvolle, themenbezogene Zusammenarbeit mit einer Person aus der Stadt-/Gemeindeverwaltung, die über eine gute Vernetzung innerhalb der regionalen Strukturen verfügt, erleichtert sowohl die Suche nach Dozentinnen als auch nach potentiellen Lotsinnen.

5. Vorbereitung und Organisation der Ausbildung

Klärung der Raumfrage.

Wo kann die Ausbildung durchgeführt werden?

Welche Anforderungen gibt es an die Räumlichkeiten?

Welche Infrastruktur wird benötigt?

Die Raumgröße sollte der Gruppengröße angemessen sein. Helle, freundliche Räume machen das gemeinsame Lernen angenehmer und effektiver. Flip-Chart, Whiteboard o.ä. sollten vorhanden sein.

Unterstützend für eine positive Gruppenatmosphäre ist die Versorgung mit Getränken (Tee, Kaffee, Wasser) und etwas zum Knabbern.

In Idstein fand die Ausbildung der Lotsinnen im Quartiersbüro statt. Das Quartiersbüro in Idstein wurde zeitgleich mit dem Start der Lotsinnenausbildung eröffnet und konnte deshalb direkt genutzt werden.

Im Rheingau fand die Ausbildung in den Beruflichen Schulen Geisenheim statt; die Schule bietet großzügige und helle Räume. Geisenheim liegt ungefähr in der Mitte des Rheingaus und war somit für alle Beteiligten gut zu erreichen.

Erstellen des Stundenplans

Der Stundenplan für die Teilnehmenden sollte unter Berücksichtigung der zeitlichen Möglichkeiten und Bedürfnisse der Gruppe, in Absprache mit der Dozentin und in Koordination mit den jeweiligen Zuständigen für die Raumvergabe frühzeitig und sorgfältig erstellt werden. Das erfordert ausführliche und verbindliche Absprachen mit allen Beteiligten.

Koordination der Termine mit den Referentinnen der jeweiligen Anlaufstellen.

Parallel zur Erstellung des Stundenplanes müssen die Termine mit den Referentinnen der Beratungsstellen, Behörden, Schulen, Kitas etc. koordiniert werden.

Diese Aufgabe erfordert viel Zeit und gute Information der potentiellen Referentinnen. Sinnvoll ist die Anfrage per Telefon und die konkretere Information darüber, was gewünscht ist, per Email. D.h. es sollte vorher sehr klar sein, was von den jeweiligen Personen / Institutionen eingebracht werden soll. Auch eventuell erforderliche Medien müssen bei der Absprache berücksichtigt werden.

Des Weiteren ist mit den Kursteilnehmerinnen und den Vertreterinnen der Institutionen abzusprechen, ob die Information in der Institution stattfinden soll oder im Unterrichtsraum der Ausbildungsgruppe. In Absprache mit den Beteiligten kann es sinnvoll sein, wenn die Gruppe einen Besuchstermin in der Institution vereinbart. Dies um die Örtlichkeit kennen zu lernen, aber auch den Weg dorthin. In der konkreten Beratungssituation kann das hilfreich sein, um den Ratsuchenden eine bessere Beschreibung geben zu können, das kann Ängste nehmen.

In der Vorbereitungsphase ist es wichtig, mit den späteren Teilnehmenden der Ausbildung in Kontakt zu bleiben und sie über den Verlauf und den aktuellen Stand auf dem Laufenden zu halten.

Organisation der Ausbildung

Die Ausbildungen umfassten jeweils 80 Unterrichtseinheiten (UE) zu je 45 Minuten. Sie wurde in Idstein über zwei Monate, an je zwei Vormittagen zu je drei UE und zwei Tagesseminaren zu je sechs UE, abgehalten.

Im Rheingau traf sich die Gruppe 9 x dienstags abends von 17:30 – 20:45 Uhr und 7 x samstags von 10:00 – 14:30 Uhr.

Zur Unterstützung der Teilnahmedisziplin und damit des Gruppenfriedens ist es sinnvoll, den Erhalt eines Teilnahmezertifikates an eine Anwesenheitspflicht zu koppeln.

Die Teilnehmenden sollten schon mit den ersten Informationen darüber in Kenntnis gesetzt werden, dass es eine Anwesenheitspflicht von mindestens 80% einzuhalten gilt, wenn man ein Teilnahmezertifikat möchte. Dies erfordert das Führen einer Anwesenheitsliste.

Zu den organisatorischen Rahmenbedingungen der Ausbildung gehörten:

- Öffentlichkeitsarbeit
- Absprachen mit den Dozentinnen
- Kontakt mit den potentiellen Lotsinnen
- Vernetzung mit den Multiplikatorinnen
- Erstellung des Zeitplans
- Klärung der Raumfrage
- Terminierung und Koordination der verschiedenen Referentinnen
- Bereitstellung der notwendigen Arbeitsmittel (Flip-Chart o.ä., Moderationskoffer, Kopien etc.).

Für die Teilnehmenden sind keine Kosten entstanden, da das Projekt **Lernen vor Ort** die Mittel für die Ausbildung bereitstellte.

Absprachen und Koordination

Im Verlauf der Ausbildung bedarf es laufender Absprachen zwischen der Dozentin, der Koordinatorin sowie der Kontaktperson der Stadt oder Gemeinde. Außerdem sind regelmäßige Koordinationstreffen mit der Gruppe notwendig, um die Gruppe über die zukünftig geplanten Strukturen zu informieren und um mit den Teilnehmenden über ihre zukünftigen Aufgaben im Gespräch zu bleiben.

Abschluss der Ausbildung

Nach Abschluss der Ausbildung werden im Rahmen einer kleinen Feierstunde die Zertifikate überreicht. Um das Engagement der Teilnehmenden entsprechend zu würdigen, ist es wünschenswert, dass Vertreterinnen der Stadt und / oder des Kreises teilnehmen bzw. ein Grußwort sprechen. In unserem Fall waren dies die Bürgermeister und der Landrat bzw. eine Dezernentin in Vertretung des Landrates. Die jeweils anwesenden Repräsentantinnen haben die Zertifikate überreicht.

6. Curriculum I – Idstein, Dr. Ute Moos

6.1 Migration und Integration

Das Verlassen der Heimat, selbst gewollt und geplant, bringt große Veränderungen mit sich. Der Mensch, die Familie, verlässt ihr soziales und emotionales Netzwerk, das Sicherheit und Hilfe bot und reziprok auch einforderte, mit der damit verbundenen Anerkennung. Innerhalb dieses Netzwerkes wusste der Mensch wer er war, fand er seine Identität. Verlässt er dieses oft weit verzweigte und feine Beziehungsgeflecht, so steht er selbst mit guten oder ausreichenden Sprachkenntnissen erstmals alleine oder reduziert auf die Kernfamilie da. Zudem ist alles fremd. Er kennt sich nicht aus an dem Ort, der eine neue Heimat werden soll. Noch weniger kennt er die Menschen, die hier leben, und die, so scheint es jedenfalls von außen, mehrheitlich alle eingebunden sind in soziale und emotionale Strukturen.

Daher muss Integration zwei wichtige Punkte berücksichtigen:

1. die Orientierung vor Ort (Information, öffentliche Vernetzung) – geographisch und offizielle Stellen betreffend (siehe Anlaufstellen) und
2. die soziale und emotionale Komponente, damit ein neuerliches sozial-emotionales Netzwerk aufgebaut werden kann. Denn wird die Seele vernachlässigt, kann ein Mensch sich nur schwer ein neues Beziehungsgeflecht aufbauen, in dem er sich geborgen fühlt und Anerkennung findet, d.h. eine neue Identität, die sowohl kulturelle Eigenständigkeit als auch das nötige Maß an Anpassung beinhaltet.

6.2 Ausbildung

In dem folgenden Curriculum wird versucht, diesen beiden Punkten Rechnung zu tragen. Die relevanten Anlaufstellen, die Hilfe bei der Bewältigung vielfältiger Herausforderungen im Alltag bieten, werden den zukünftigen Integrationslotsinnen von ausgewählten Mitarbeiterinnen vorgestellt. Es besteht die Gelegenheit Fragen zu stellen. Sinnvollerweise sollten diese von der Gruppe vorbereitet sein.

Diese Vertreterinnen der jeweiligen Institutionen sollten auch zukünftig die Kontaktpersonen für die Integrationslotsinnen sein.

Andererseits wird versucht, die zukünftigen Integrationslotsinnen für die sozial-emotionalen Bedürfnisse ihrer Klientel zu sensibilisieren. Diese Sensibilisierung soll sowohl helfen, das eigene Verhalten positiv zu beeinflussen als auch Hilfe zu leisten, ein neues sozial-emotionales Netzwerk zu etablieren, Impulse zu setzen und Unsicherheiten / Ängste / Vorurteile (z. B. Berührungängste, Ängste vor Begegnungen mit Menschen in der neuen Umgebung, etc.) zu minimieren.

Eine der Voraussetzungen für ein neuerliches ‚heimisch werden‘ ist die Sprache des Aufnahmelandes. Erst durch sie kann die Migrantin über sich und ihre Herkunftskultur sprechen, uns teilhaben lassen an den Elementen, die unsere eigene Kultur bereichern und vielfältig machen. Sprachkenntnis kann zwar eine Gettoisierung nicht verhindern, jedoch die Wahrscheinlichkeit eines ‚Rückzugs‘ reduzieren helfen.

Als günstig für das Knüpfen von neuen Sozialkontakten können sich in Folge auch Vereine (Gesangsvereine, Sportvereine, Kulturvereine, Landfrauen, ehrenamtliches Engagement etc.) und kirchliche Organisationen erweisen.

Hier den Zugang für ‚Fremde‘ zu ermöglichen bzw. zu erleichtern ist Aufgabe der Mehrheitsgesellschaft.

6.3 Inhalt und Lernziele des Curriculums

Kennen lernen und Gruppenbildung

- Dass die Teilnehmenden sich als Gruppe verstehen und mit der Gruppe identifizieren, ist für ihre zukünftige Arbeit als Integrationslotsinnen von grundlegender Bedeutung. Sie selbst sind beispielgebend für eine gelungene Integration aller innerhalb der Gruppe und bilden dadurch ein tragfähiges Netzwerk der Kooperation.

Biografie – Migration und Integration

- Der Schatz der eigenen Erfahrung:
Die Teilnehmerinnen erinnern sich an ihre eigenen Erfahrungen der Migration und Integration, Reflexion ihres persönlichen Integrationsprozesses.
Daraus resultiert Empathie im Umgang mit der späteren Klientel, aber auch die Fähigkeit, Menschen aufgrund der eigenen Erfahrung zu überzeugen, dass sie selber einen Beitrag zu ihrer Integration leisten müssen (Spracherwerb etc.)
- Erwerb interkultureller Kompetenz
- Vorstellen unterschiedlicher Integrationsmodelle

Einführung in die Grundlagen der Kommunikation

- Sender und Empfänger, die vier Seiten einer Nachricht (nach Paul Watzlawick)
- Gesprächsführung und Fragetechniken
- Analysieren von Gesprächssituationen und deren Veränderungsmöglichkeiten
- Kulturübergreifende und kulturspezifische Kommunikationsmuster
- Stereotype und Vorurteilsbewusstsein

Anlaufstellen und Kontaktpersonen

- Orientierung über die hilfreichen Angebote von öffentlichen Einrichtungen und deren Zuständigkeiten
- Schaffen eines Netzwerkes mittels der Kontaktpersonen für die spätere Arbeit (Besuch der Kontaktpersonen im Kurs, Gegenbesuch der Integrationslotsinnen in den Anlaufstellen)
- Vorbereiten der Besuche der Kontaktpersonen. Diese bekommen im Vorfeld einen kleinen Themen- / Fragenkatalog zugemailt:
 - Institution / Amt vorstellen. Tätigkeitsbereiche vorstellen.
 - Informationsmaterial mitbringen.
 - Wenn Beratung angeboten wird, dann eingehen auf den Unterschied Beratung – Begleitung, Grenzen der Begleitung aufzeigen.
 - Welche Erfahrungen gibt es im Kontakt mit Menschen mit Migrationshintergrund?
 - Wo gibt es immer wieder Schwierigkeiten, Probleme? Wie geht man damit um?
 - Was könnte hilfreich sein bei der Überwindung? Wünsche an die Integrationslotsinnen im Hinblick auf eine mögliche Zusammenarbeit.
 - Was Sie sonst noch gerne mitteilen, ansprechen möchten.
 - Mit den Teilnehmerinnen des Kurses einen Termin zu einem Treffen in der jeweiligen Anlaufstelle vereinbaren (im Kurs).

Der Hinweis an die Referentin, deutlich und vielleicht etwas langsamer zu sprechen ist sinnvoll.

Vorbereitung auf die spätere Arbeit

- Büroorganisation, Zeitmanagement, Grenzen setzen
- Die Frage der „Macht“ – erstmalig auf der ‚anderen Seite des Schreibtischs‘
- Hilfe zur Selbsthilfe leisten, lotsen
- Ablauf und Struktur der regelmäßigen Treffen
- Planung des Einsatzes der Integrationslotsinnen vor Ort

1. TREFFEN

THEMEN:

- **Kennen lernen**
- **Gruppenidentität initiieren**
- **Regeln aufstellen**
- **„Das Dreieck als Regel“**

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentinnen: Begrüßung zum ersten Treffen und zum Start der Ausbildung:
Kordinatorin der Ausbildung, Gleichstellungsbeauftragte der Stadt und Lehrgangsführerin

Vorbereitung/

Materialien: jeweils zwei kleine, gleiche Gegenstände, Anzahl entsprechend der Gruppengröße, Papier und Stifte, Bilder/Fotos
Arbeitsblatt 1 (s. Anhang)

Methoden: Moderierte Vorstellungs-/ Gesprächsrunde
Partnerübungen, theoretischer Input

Ablauf / Arbeitsweise:

Kennen lernen

- Vorstellen und anfertigen von Namensschildern
- Abstimmen, Anrede per Sie oder per Du?
- Merken der Namen in Verbindung mit Lieblingsspeise - Gedächtnistraining
- Partnerin finden durch Objektauswahl
Die Dozentin bringt verschiedene kleine Gegenstände doppelt mit, die Teilnehmerinnen wählen je einen Gegenstand aus. Die Teilnehmerinnen mit dem gleichen Gegenstand bilden ein Paar.
- Partnerübung: Interview
Name (Bedeutung), Herkunftsland (Einreisedatum, Ausländerfahrung), Alter, Familienstand, Familie/Kinder, Beruf, wie viele Sprachen, warum Teilnahme an Qualifizierung. Anschließend wird die Partnerin der Gruppe vorgestellt.
- Partnerwechsel: Austausch
Welche Gemeinsamkeiten sind vorhanden? Nach dem Gespräch werden die Namen auf eine Tafel geschrieben und diejenigen mit Gemeinsamkeiten mit Linien verbunden.

Die Gruppe fertigt Namensschilder an und entscheidet sich bei der Frage, ob man per „Sie“ oder „Du“ sein sollte, für das „Du“. Jede Teilnehmerin nennt nochmals ihren Vornamen in Verbindung mit ihrer Lieblingsspeise (Gedächtnistraining). Danach umreißt die Kursleiterin nochmals kurz den Inhalt des Lehrgangs und stellt den Teilnehmerinnen die Aufgabe, sich gegenseitig zu interviewen, um anschließend die jeweilige Partnerin im Plenum vorzustellen. Das Ergebnis zeigt eine vielfältige Herkunft und noch vielfältigere Sprachkenntnisse.

Gruppenidentität initiieren

Erstes Ziel: Einen Namen für die Gruppe finden.

- Wörter/Begriffe sammeln
- Leitsatz/Slogan daraus bilden, bei mehreren Vorschlägen abstimmen

Der Leitsatz den diese Gruppe miteinander gefunden hat lautet:

Helfende Hände bauen gemeinsam internationale Brücken

Erstmals bildet die Gruppe einen Kreis, alle reichen sich die Hände und sprechen gemeinsam den Leitsatz aus.

Künftig beginnt jeder Unterrichtstag mit diesem kleinen Ritual. Es dient der Findung und Stärkung der Gruppenidentität.

Regeln aufstellen

Wichtige Regeln für ein ‚gutes Miteinander‘ in der Gruppe werden erarbeitet.

Wichtige Regeln werden benannt, miteinander diskutiert und deren Einhaltung vereinbart.

- Pünktlichkeit
- Ausreden lassen
- Zuhören
- Bei einer Sache bleiben
- Nur eine spricht
- Sich dem Gruppentempo anpassen

Frage: Erwartungen an und Motivation zur Teilnahme an der Ausbildung?

Methoden: Vortrag, Gruppenarbeit

Theoretischer Input

Das Dreieck als Regel – *Arbeitsblatt 1*

Im interkulturellen Kontext ist die Versuchung groß, in Polaritäten zu denken. Sie sind am Anfang hilfreich für eine grobe Orientierung, die aber häufig in eine Sackgasse führen kann. Schnell stellen sich Annahmen ein von Kategorien des „Wir und Die Anderen“ oder „des Fremden und Vertrauten“. Diese Polaritäten lassen sich auflösen durch die Einführung der „Triade“. Der dritte Pol im Dreieck eröffnet einen Perspektivwechsel, der den Blick auf mögliche Gemeinsamkeiten richtet, ohne die bestehenden Unterschiede auszulöschen.

In Bezug auf die interkulturellen Dimensionen werden Einstellungen folgendermaßen überprüft:

Was sehe ich?

Was siehst Du?

Was könnte man noch sehen?

- Erarbeiten und Veranschaulichen mit Bildern:
Verschiedene Blumen einer Pflanzenfamilie, einer Farbe, die eine übergeordnete Gemeinsamkeit aufweisen bzw.
- Individuelle / familiäre Einstellungen,
- Kulturell bedingte Einstellungen,
- Ubiquitäre Einstellungen
= universelle, weltweit ähnliche Gegebenheiten des Menschseins - menschliche Universalien

Beispiel: Essgewohnheiten

- warme Mahlzeit abends oder mittags
- gemeinsames Essen oder jede wenn sie mag
- Gemeinsamkeit: Alle Menschen müssen essen

Gruppengespräch

Im Gespräch um das Thema ‚Essen‘ erzählten die Teilnehmerinnen, dass Kinder mit Migrationshintergrund und einheimische Kinder einander als ‚Schweinefresser‘ und ‚Knoblauchfresser‘ beschimpfen. Hier wäre der dritte Punkt zur Auflösung des Gegensatzes z.B. eine Frage:

‚Isst du gerne Eis?‘ denn erfahrungsgemäß essen fast alle Kinder gerne Eis.

Hausaufgabe

- Jede Teilnehmerin schreibt ihren Namen, Adresse, Telefonnummer auf, sowie Herkunftsland und Sprachkenntnisse. Die Kursleitung erstellt eine Liste, die alle Teilnehmerinnen erhalten.
- Erinnern an Schwierigkeiten, denen sie als Menschen mit Migrationshintergrund begegnet sind.

Das Dreieck steht für die Überwindung von Verhalten, das im polaren Fühlen und Denken seinen Ursprung hat.

2. TREFFEN

THEMEN:

a. Brücken und Bremsen

b. Grundlagen der Kommunikation

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentinnen: Lehrgangsführerin

**Vorbereitung/
Materialien:** Arbeitsblätter 2, 3, 4 und 5

Methoden: moderierte Gesprächsrunde, Vortrag,

Ablauf/ Arbeitsweise:

Begrüßungsritual/-runde

Start mit dem, gemeinsam im Kreis aufgesagten, Leitsatz der Gruppe.

Danach: Wie fühlen sich die Teilnehmenden heute? Welche Erwartungen haben sie? Gibt es etwas Besonderes / Störungen? Rückblende auf die letzte Sitzung, Fragen dazu?

Diese Runde findet zukünftig zu Beginn jeden Treffens statt.

Gruppengespräch

a. Brücken und Bremsen

Die Teilnehmerinnen erinnern sich an ihre Einwanderung und benennen, was hilfreich und was hinderlich war bzw. berichten über ihre Erfahrungen als Menschen mit Migrationshintergrund in einem fremden Land.

Empfindungen und Äußerungen dazu aus der Gruppe

- Gerade bei Flüchtlingen/Asylbewerberinnen steht am Anfang häufig die Angst vor dem Unbekannten.
- Was erwartet mich?
- Man traut sich nichts zu sagen oder zu verlangen. Man hat nichts.
- Auch das Gefühl: ‚Ich werde die Sprache nie lernen, das ist so schwer.‘
- Erfahrung als Kind in der Schule, im Unterricht ohne jegliche deutsche Sprachkenntnisse.
- Vor allem ältere Menschen waren beim Lernen der Sprache behilflich und geduldig, so dass man sich zu fragen traute.
- Die Angst ausgelacht zu werden.

Bremsen

- Fehlende bzw. schlechte Sprachkenntnisse,
- Bürokratie (wird als schier unüberwindbarer Berg empfunden)
- Schüchternheit
- Unsicherheit
- Angst davor, ausgelacht zu werden

- Hemmungen.

Weltweiter Fernsehempfang in der jeweiligen Muttersprache wird als Integrationsbremse gesehen und auch erlebt.

Brücken

- Sprachkenntnisse
- Offenheit
- sich trauen
- Mut haben
- die Bereitschaft auf Menschen zuzugehen
- sich einzulassen

Alternativ dazu

- Teilnehmerinnen auffordern, eine Frage, eine Befürchtung und einen Wunsch aufzuschreiben, wenn sie in ein anderes Land gehen.

Hausaufgabe

Gegenstand oder Episode mitbringen zum Thema:

- Was hat mir beim Ankommen hier oder im Ausland geholfen?
- Gibt es besondere Ereignisse?
- Was war gut/hilfreich?
- Was war schlecht/hinderlich?
- Welche Erfahrungen, positive wie negative, habe ich hier in Deutschland gemacht?

Hieraus ergab sich erstes Material zur Entwicklung der Geschichten der Teilnehmerinnen. Die Dozentin entwickelt die Idee, gemeinsam mit der Gruppe ein Geschichtenbuch zu erstellen. Geschichten, die persönliche Erfahrungen der Frauen / Familien mit den Themen Migration, Integration, Vorurteile etc. widerspiegeln.

Eine einfühlsame Sammlung mit dem Titel ‚Heimat - Geschichten – Gefühle‘ wird begonnen. Das Thema wird im Verlauf der Ausbildung immer wieder aufgegriffen und voran gebracht. In Abständen bespricht die Gruppe dieses Thema miteinander, sammelt Fotos und entwickelt das Layout.

b. Grundlagen der Kommunikation I

Gruppenarbeit - Begriffsklärung

- Was ist Kommunikation?
- Wann gelingt Kommunikation?
- Wann misslingt Kommunikation?

Vorstellen der Ergebnisse im Plenum

Theoretischer Input

Kommunikationsmuster und –modelle

- Senden und Empfangen
- Verbal und Nonverbal
- Vier Seiten einer Nachricht: Sachinhalt, Beziehung, Appell, Selbstoffenbarung

Beispiel: Das Grüne in der Soße – Arbeitsblatt 3

Was ist Kommunikation

Senderin und Empfängerin

Kommunikation besteht laut dem Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick immer aus drei Faktoren:

Der Senderin, der Empfängerin und der Information.

Die Rolle der Senderin und Empfängerin wechselt ständig, je nachdem, wer gerade spricht.

Die grundlegende Gesetzmäßigkeit erfolgreicher Kommunikation lautet:

Eine Information ist nicht das, was die Senderin gerade sagt, sondern das, was bei der Empfängerin ankommt, und das ist nicht immer das Gleiche. Es kann zu Missverständnissen kommen, wenn

- die Senderin (Sprecherin) Informationen oder Erfahrungen bei der Empfängerin (Zuhörerin) voraussetzen, die nicht oder ungenügend vorhanden sind.
- sie Ausdrücke verwenden, die von den Empfangenden anders verstanden oder gedeutet werden, als sie von den Sendenden gemeint waren.
- sie mit Beispielen arbeiten, die von den Empfangenden nicht verstanden werden, weil die Beispiele für sie keine Aussagekraft haben.

Ziel erfolgreicher Kommunikation ist es, durch Nachfragen und aktives Zuhören das gegenseitige Verständnis zu erhöhen, so dass Informationen auch so ankommen, wie sie gemeint waren.

Sach- und Beziehungsebene

Kommunikation findet immer auf zwei Ebenen zugleich statt:

- Auf der Sachebene und
- Auf der Beziehungsebene

Dabei bestimmt die Beziehungsebene die Sachebene. Neben dem Verstand wird also auch immer das Gefühl angesprochen. Leider wird die Beziehungsebene oft vernachlässigt, da wir es im Alltag gewohnt sind, uns auf die Sachebene zu konzentrieren. Tatsächlich aber ist die Beziehungsebene entscheidend. Wenn auf der Beziehungsebene – z. B. durch Offenheit, wirkliches, spürbares Interesse an der Gesprächspartnerin und eine angenehme Gesprächsatmosphäre – Vertrauen vermittelt wird, dann wird auch die Sachebene anerkannt.

Verbale und nonverbale Kommunikation – Arbeitsblatt 4

In der Kommunikation ist nicht nur das von Bedeutung, was ausgesprochen wird. Informationen über unser Gegenüber und seine Interessen gewinnen wir über viele Kanäle. Das ist uns nicht immer bewusst.

Nonverbal:

dieser Begriff umfasst das, was wir ohne zu sprechen ausdrücken.

Hierzu gehören:

- **Mimik**
- **Gestik**
- **Körperhaltung**
- **Bewegung**

Aber auch Kleidung und Geruch liefern uns Informationen.

Funktionen der nonverbalen Kommunikation können sein:

Sicherung der Aufmerksamkeit

- Zum Beispiel indem ich mein Gegenüber anschau und zeige, dass ich mich auf das konzentriere, was gesagt wird

Steuerung des Gesprächs

- Z. B. kann ich durch Handheben das Gespräch unterbrechen oder mein Gegenüber bitten, noch zuzuhören

Unterstreichnung der Aussage

- Z.B. wenn ich nicht nur erzähle, wie groß der Fisch war, den ich gefangen habe, sondern seine Länge noch mit den Händen zeige

Rückmeldung über Verständnis

- Häufig durch Kopfnicken

Einstellung zum Gegenüber

- Wenn ich meinem Gegenüber zugewandt dasitze (positiv) oder die Arme verschränke und den Kopf wegdrehe (negativ)

Aufhellung des emotionalen Hintergrundes

- Z.B. mein Gesichtsausdruck, wenn ich eine Geschichte erzähle, die mich traurig macht oder über die ich mich freue.

Im Alltag machen wir uns in der Regel weder bewusst, welche Art von Informationen wir so über uns weitergeben, noch könnten wir genau benennen, was wir auf diesen Kanälen über unser Gegenüber erfahren. Dennoch werden diese Informationen unbewusst von allen Beteiligten herangezogen, um dem, was in der Situation passiert, eine Beutung zu geben.

Aber auch hier kann es zu Missverständnissen kommen. Zum Beispiel wenn jemand seine Arme aus Bequemlichkeit verschränkt, kann das vom Gegenüber als Misstrauen oder Desinteresse verstanden werden.

Paraverbal: hierunter fällt alles, was beschreibt, wie wir sprechen:

- leise oder laut
- stockend oder flüssig
- unsicher oder sicher
- gleichförmig oder lebhaft

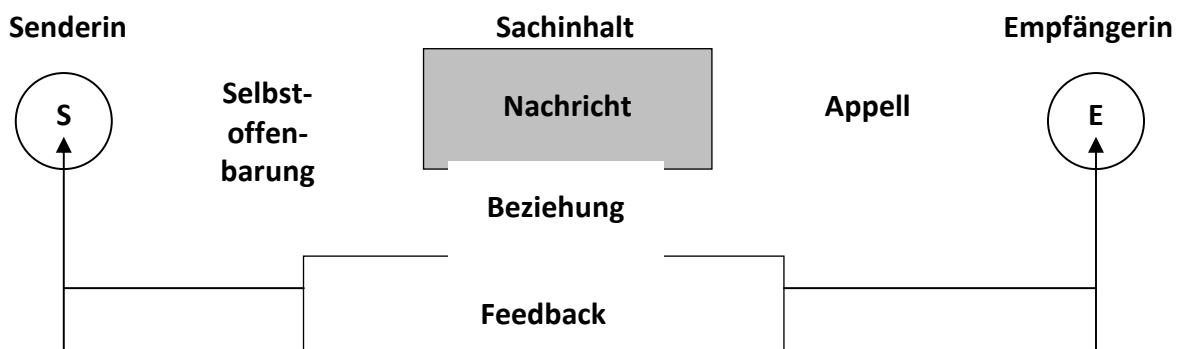
Die vier Seiten einer Nachricht – Arbeitsblatt 5

- Der Sachinhalt der Nachricht: Worüber ich informiere.
- Die Beziehung: Was ich von dir halte/wie wir zueinander stehen
- Die Selbstoffenbarung: was ich von mir selbst kundgebe
- Der Appell: wozu ich dich veranlassen möchte.

Zum Unterschied zwischen Information und Kommunikation

- **Information** ist Senden.
- **Kommunikation** ist die Absicherung, dass meine Nachricht ankommt, auch dass der, an den sie gerichtet ist, empfängsbereit ist.

Das Kommunikations-Modell nach Schulz von Thun



In der Tatsache, dass Menschen in unterschiedlicher Weise kommunizieren, liegt einer der wesentlichen Gründe für Missverständnisse und Konflikte.

Die Kunst einer gelungenen Kommunikation besteht darin, dass die Gesprächspartnerinnen ihre unterschiedlichen Kommunikationsweisen erkennen und während des Gesprächs aufeinander abstimmen.

Hausaufgaben

- Selbstbeobachtung in Alltagsgesprächen
- Beschreibung konkreter Gesprächssituationen, in denen es Kommunikationsprobleme gegeben hat

3. TREFFEN

THEMA: Grundlagen der Kommunikation II

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentin: Lehrgangsführerin

**Vorbereitung/
Materialien:** Handout, Arbeitsblätter 7, 8 und 9

Methoden: Referat, Gruppenarbeit

Ablauf / Arbeitsweise:

Begrüßungsritual/-runde

Nonverbale Kommunikation – Arbeitsblatt 7

Praktische Übung

„Flughafen“

Eine internationale Delegation trifft sich am Flughafen und die Menschen begrüßen einander auf die für ihre Kultur typische Art und Weise.

Die Teilnehmerinnen erhalten Kärtchen (siehe Arbeitsblatt) mit der Information, wie ihre jeweilige Begrüßungsart ist, bewegen sich im Raum und begrüßen einander.

Die Gefühle ‚fremd‘ bei unterschiedlichen Gesten und ‚vertraut‘ bei gleicher Geste werden von den Teilnehmerinnen sofort festgestellt. Gleiche Gesten erzeugen Vertrautheit, Gemeinsamkeit. Unterschiedliche Gesten erzeugen eine gewisse Distanz, Unsicherheit und Fremdheit, die in der Folge erst überwunden werden müssen.

Auch dass eine der Gesten (in die eigenen Hände klatschen) in der eigenen Herkunftskultur (Türkei) eine andere Bedeutung hat, nämlich eine Kellnerin zu rufen, irritiert. Eine Teilnehmerin weiß noch eine amüsante Geschichte über eine Begrüßung in ihrem Familienkreis zu erzählen, da diese völlig anders ausfiel als beabsichtigt.

Übungen zum Thema Kommunikation

Praktische Anwendung der erworbenen theoretischen Kenntnisse: Veränderung von Dialogen.

Geschichte über Nasreddin Hodscha

Sinnvolle Lösung

Ehe sie zum Fluss ging, um ihre Wäsche zu waschen, trug Sidika Hanım ihrem Sohn nachdrücklich auf, nicht von der Haustüre zu weichen und dort in aller Ruhe seine gedörrten Aprikosen zu verzehren. Das tat er denn auch. Da kam sein Schwager vorbei und befahl ihm:

"Gib deiner Mutter Bescheid, dass deine Schwester und ich heute zum Abendessen kommen werden und dass wir sie bitten, uns Helva zu bereiten."

Was tun: Der kleine Nasreddin zerbrach sich darüber den Kopf. Seine Schwester und sein Schwager wohnten in Sivri-Hissar. Sie würden also die Nacht im Haus des Abdullah Effendi verbringen, und sie wünschten sich Helva. Auf alle Fälle musste er seine Mutter verständigen. Aber er hatte ihr versprochen, die Schwelle des Hauses nicht zu verlassen. Da er keinen anderen Ausweg fand, lud er die Tür auf seinen Rücken und begab sich zu Sidika an den Fluss.

Diese blickte ihn erstaunt an.

"Mutter", sagte er zu ihr, "ich muss dir melden, dass meine Schwester und ihr Mann heute Abend bei uns essen wollen und sich Helva wünschen."

"Habe ich dir nicht verboten, von der Türe wegzugehen?"

Wie konntest du nur glauben, dass ich dir nicht gehorchen würde! Siehe, Mutter, hier ist die Türe."

Sidika war wütend, stieß ihren Sohn weg und ging, vor sich her brummelnd, nach Hause.

Nasreddin konnte sich ihren Ärger nicht erklären und hatte das Gefühl, ungerecht behandelt worden zu sein. Ich bin meiner Mutter immer gehorsam, und sie ist nie zufrieden mit mir, sagte er sich. Sie hat mir eingeschärft, von der Türe nicht wegzugehen, und ich bin von ihr nicht weggegangen. Ich sollte ihr Bescheid geben, ich habe es getan. Was habe ich denn jetzt wieder angestellt! Wenn das so ist, werde ich von nun an immer das Gegenteil von dem tun, was man mir befiehlt. Vermutlich wird es dann das Richtige sein.

aus: Jean-Paul Garnier: Nasreddin Hodscha, Heimeran Verlag München, 1965

Die Kursleitung erzählt. Anschließend analysieren die Teilnehmerinnen die Geschichte und diskutieren darüber, wie das in der Geschichte vorkommende Missverständnis hätte vermieden werden können. Es werden alternative Lösungen erarbeitet.

Gruppenarbeit – Arbeitsblätter 8 und 9

Die Teilnehmerinnen bilden zwei Gruppen und analysieren die Beispiele ‚Die grüne Ampel‘ und ‚Die Jacke‘ nach dem Modell der vier Seiten einer Nachricht mit Hilfe der ‚Lupe‘. In einem zweiten Schritt sollen sie die Kommunikation so umschreiben, dass der jeweils folgende Konflikt möglicherweise vermieden worden wäre. Anschließend werden die Ergebnisse im Plenum präsentiert.

Grundlagen der Kommunikation II

Theoretischer Input

Wichtige Techniken der Gesprächsführung

Neben den Grundlagen der Kommunikation können auch Grundlagen des Zuhörens in Gesprächen von Bedeutung sein. Ungefähr 80% der Wachheit verbringt der Mensch mit Kommunikation und ca. die Hälfte dieser Zeit mit Zuhören. Untersuchungen zeigen aber, dass die meisten Menschen nur etwa 25% von dem mitbekommen, was die Gesprächspartnerinnen ihnen mitteilen möchten.

Formen der Gesprächsführung

Zwei wichtige Formen der Gesprächsführung sind die Fragetechnik und das ‚Aktive Zuhören‘.

Die Fragetechnik

Die Fragetechnik ist eines der wichtigsten Instrumente erfolgreicher Gesprächsführung. Richtig gestellte Fragen nützen sowohl Dir als auch Deinem Gegenüber.

Fragen

- signalisieren Aufmerksamkeit und Interesse
- erschließen schnell notwendige Informationen
- tragen zur Klärung der Situation bei
- geben neue Impulse und
- helfen, die Gesprächspartnerin zu ‚öffnen‘.

Formen des Fragens: Offene und geschlossene Fragen

Offene Fragen

Offene Fragen lassen einen breiten Spielraum für die Antwort. Sie beginnen mit einem Fragewort (Wozu? Weshalb? Was? Womit? Wieso? Warum? Wie? usw.) und können nicht mit ‚ja‘ oder ‚nein‘ beantwortet werden. Offene Fragen sind besonders gut geeignet, wenn umfassende Informationen erfragt werden sollen. Auch am Anfang eines Gesprächs oder bei schüchternen Gesprächspartnerinnen sind offene Fragen ein bewährtes Mittel, um das Gespräch in Gang zu bringen.

Beispiele:

- Womit kann ich Ihnen helfen?
- Erzählen sie mir doch einmal von Ihrem Problem?
- Was haben Sie bisher denn schon alles unternommen?

Geschlossene Fragen

Geschlossene Fragen lassen sich nur mit ‚ja‘ und ‚nein‘ beantworten (z.B. Magst Du Katzen?). Geschlossene Fragen eignen sich zur Steuerung von Gesprächen oder als Entscheidungsfragen. Aber Vorsicht: Geschlossene Fragen sollten sparsam eingesetzt werden, da sie, wie der Name schon sagt, ein Gespräch und die Gesprächspartnerinnen eher ‚verschließen‘ und wenig Informationen bringen. Geschlossene Fragen kann man daher auch einsetzen, um ein Gespräch zum Abschluss zu bringen, indem man die wichtigen Punkte noch mal abfragt und sich bestätigen lässt.

Beispiele

Halten wir fest, Sie haben schon dies und das? Ja.

Sie brauchen noch das und jenes? Ja.

Grundsätzliche Regeln zum Stellen von Fragen

- Nicht mehrere Fragen gleichzeitig stellen! Hier besteht die Gefahr, dass nur die einfacheren Fragen beantwortet werden und der Rest verloren geht.
- Den Gesprächspartnerinnen Zeit zum Nachdenken lassen und Fragen nicht zu schnell selbst beantworten.
- Keine Suggestivfragen stellen, die bereits eine Meinung enthalten! Denn beim Einsatz der Fragetechnik geht es darum, den Beteiligten eine Klärung der Situation zu ermöglichen. Es geht **nicht** darum, sie zu beeinflussen. Beispiele: Sind Sie nicht auch der Meinung, dass...? Haben Sie mit dieser Behörde auch eine schlechte Erfahrung gemacht? Wertfrei gefragt wäre: Wie war es auf der Behörde?
- Fragen kurz und eindeutig formulieren! Lieber zwei oder drei kurze Fragen stellen, als eine lange, komplizierte Frage.

Die sechs W-Fragen im Journalismus

Sie bilden die Grundlage einer jeden Recherche, Nachforschung. Sie werden so genannt, weil sie alle mit einem „W“ beginnen.

- Was geschah?
- Wer ist beteiligt?
- Wo geschah es?
- Wann geschah es?
- Wie geschah es?
- Warum geschah es?

Formen des Zuhörens: aktiv – passiv

Passives Zuhören

Nonverbale Signale zeigen den Gesprächspartnerinnen das Interesse an dem, was sie sagen. Derartige Signale beinhalten vor allem den direkten Augenkontakt sowie eine offene Körperhaltung.

Unter passivem Zuhören versteht man die Fähigkeit:

- zu schweigen. Dies kann ein sehr wirkungsvolles Instrument sein, weil es
 - den Sprechenden Aufmerksamkeit signalisiert
 - wertende oder verteidigende Antworten verhindert
 - auf die Sprechenden sanften Druck zum Weitersprechen ausübt.
- Ermunterung auszusprechen, um ein Gespräch voranzutreiben. Dazu gehören Handlungen wie
 - zustimmendes Kopfnicken
 - ein leichtes Vorbeugen des Oberkörpers oder Ausdrücke wie ‚aha‘, ‚ich verstehe‘, ‚ja‘, ‚mhm‘, ‚wirklich‘ usw.
- Stichworte zu geben, die zum Weitersprechen über Bedürfnisse, Wünsche und Sorgen animieren. Gute Stichworte sind z.B.
 - ‚Erzählen Sie mir mehr darüber...‘
 - ‚Erklären Sie mir das näher...‘
 - ‚Es würde mich interessieren, zu erfahren...‘
 - ‚Ich hätte gerne gewusst...‘

Aktives Zuhören

Informationen in Gesprächen bestehen in der Regel aus zwei Teilen:

- dem verbalen Teil (den Worten) und
- dem nonverbalen Teil (Tonfall, Mimik, Körperhaltung)

Beim ‚Aktiven Zuhören‘ ist man nicht nur bemüht, die Fakten aufzunehmen, sondern man bemüht sich auch, sich in die Gesprächspartnerinnen hineinzufühlen. Das erleichtert es, wirklich Verständnis für die Beweggründe und die dazugehörigen Gefühle zu entwickeln. ‚Aktives Zuhören‘ besteht also nicht nur darin, ‚ein Ohr oder beide Ohren‘ zur Verfügung zu stellen.

‚Aktives Zuhören‘ ist bemüht, ‚den Kreis der Kommunikation zu schließen‘ und dem Gegenüber eine entsprechende Rückmeldung zu geben. Das heißt, die Wahrnehmung von dem, was gesagt wurde, wird mitgeteilt.

‚Aktives Zuhören‘ zeigt den Willen zuzuhören und Interesse für die Bedürfnisse des Gegenübers. Im Gegenzug werden die Gesprächspartnerinnen dieselbe Chance einräumen und ebenfalls zuhören. Über das ‚Aktive Zuhören‘ ergibt sich in Gesprächen die wichtige Möglichkeit, Verständigung zwischen den Beteiligten zu fördern.

Wie ‚Aktives Zuhören‘ gelingen kann

Grundsätzlich lassen sich beim ‚Aktiven Zuhören‘ zwei Aktivitäten auf Seiten der Hörenden unterscheiden:

1. zum Mitteilen einladen und ermutigen
2. das bisher Verstandene rückkoppeln

Beides umfasst sowohl verbale als auch nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten

4. TREFFEN

THEMA: Übungen zum Thema Kommunikation - Antworten auf Stereotype

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentinnen: Lehrgangsleiterin

**Vorbereitung/
Materialien:**

Ablauf/ Arbeitsweise:

Begrüßungsritual/ -runde

Was sind Stereotype?

Am besten erklärt durch ‚das ist typisch deutsch, türkisch, russisch, englisch, französisch‘.
Ein Stereotyp ist der Vorläufer eines Vorurteils.

Gruppenarbeit

Beispiele für Aussagen / Fragen / Stereotype:

1. Warum bist Du nach Deutschland gekommen?
2. Die Deutschen sind ja so kalt!
3. In Deinem Kulturkreis ist es doch nicht üblich, dass Frauen studieren!
4. Darf man in Deutschland nach Sexvorlieben fragen?
5. Du hast ja immer noch einen Akzent, vielleicht solltest Du zu einem Logopäden gehen!
6. Bei Dir zu Hause sind die Winter doch sehr kalt, da kannst Du doch hier an der Heizung sparen!
7. Jede deutsche Frau hat eine Einbauküche, ich will auch eine.
8. Pünktlich sind nur die Deutschen, meine Mentalität ist eine andere.

Mögliche Antworten auf Stereotype

- Die Teilnehmerinnen setzen sich in Gruppen zusammen. Jede Gruppe wählt eine Aussage/Frage/Stereotype. Sie sammeln ihre Reaktionen auf die Aussage/Frage und formulieren drei bis sechs verschiedene Antworten und bewerten den Gesprächsverlauf.
- Die Teilnehmerinnen reflektieren ihre Reaktion auf eine Aussage/Frage nach dem Modell der vier Seiten einer Nachricht. Sie suchen nach mindestens drei Variationen für eine Antwort und stellen Veränderungen in der Gesprächssituation fest
- Im Plenum werden die Ergebnisse vorgestellt. Die Lösungsstrategien werden beschrieben.

Theoretischer Input

Die vier Dimensionen im Integrationsprozess

- **Kulturation** beschreibt das Erlernen der kulturellen Konventionen und Regeln, die im Aufnahmeland üblich sind, um die Teilnahmefähigkeit an wichtigen Bereichen der Aufnahmegesellschaft erwerben zu können (vor allem Sprache des Aufnahmelandes).
- Integration im Bereich der **Platzierung** bezieht sich vor allem auf die Positionierung am Arbeitsmarkt in der Aufnahmegesellschaft durch die Übernahme beruflicher Positionen. In dieser Phase geht es im Wesentlichen um die Arbeitsmarktintegration.
- **Interaktion** meint zum Beispiel Kontakte zu Nachbarn, Freundschaften oder Ehen mit Einheimischen. In diesen Bereich fallen auch Vereinsmitgliedschaften und ehrenamtliches Engagement.
- **Identifikation** bedeutet eine empfundene Verbundenheit mit dem Aufnahmeland, das „Zugehörigkeitsgefühl“.

Idealisierung und Ablehnung im Migrationsprozess von der Herkunftsgesellschaft in die Aufnahmegesellschaft

- Bevor man hinkommt, wird meist alles idealisiert. Alles ist schöner, besser, leichter als zu Hause.
- Kommt man hin, sieht man, dass nicht alles ideal ist und es kommt meist zu einer Phase der Ablehnung. Nichts als Ärger. Nur Bürokratie. Was wollen die denn jetzt noch – usw.
- Man kennt sich langsam immer besser aus, lernt die Sprache, knüpft erste Kontakte, bewältigt die Bürokratie und wächst so langsam in die Aufnahmegesellschaft hinein.
- Man hat es geschafft. Man sieht die guten und schlechten Seiten der Aufnahmegesellschaft. Über die positiven Aspekte freut man sich, mit den negativen lernt man zu leben, weil man mittlerweile weiß, dass es die überall gibt. Denn das Paradies ist immer dort, wo man noch nicht war.

Finden sich die Teilnehmerinnen in den vorgestellten Modellen wieder?

Wo sehen sie Unterschiede, Kritik?

Hausaufgaben

- Beschreibung konkreter Erfahrungen und Situationen bei der Begleitung von Menschen im Einwanderungsprozess
- Alternativ dazu Beobachtungen von Situationen

5. TREFFEN

THEMEN:

a. Analyse Stereotype - Teil II – *Arbeitsblatt 10*

b. Vorurteile

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentinnen: Lehrgangsleiterin

**Vorbereitung/
Materialien:** Arbeitsblatt

Methoden: theoretischer Input, Gruppengespräch, Quiz

Ablauf/ Arbeitsweise

Begrüßungsrunde/-ritual

a. Analyse Stereotype

Abschluss der Übung zu den Stereotypen

Nachbereitung der Übung des letzten Treffens. Die Teilnehmerinnen präsentieren ihre Auswahl, die Analyse nach dem „Vier-Ohren-Modell“ und alternative Vorschläge zur Frage / Aussage sowie Antworten darauf.

- Wie wird gefragt?
- Tonlage
- Sachebene oder Gefühlsebene (Information oder persönliches Interesse)
- Als Vorwurf - was machst Du hier? - Besser: "Was waren die Gründe, warum Du nach Deutschland gekommen bist?"
- entschärfen - man ist nicht Ausländer, sondern Mensch!
- lieber fragen (einfühlsamer): "Seit wann leben Sie hier" - dann spricht der andere von alleine.

b. Vorurteile

Theoretischer Input

Ein Vorurteil

- ist ein voreiliges Urteil, das ungenügend oder gar nicht durch Realitätsgehalt oder Erfahrungen gestützt wird.
- ist meist ein generalisierendes Urteil. D.h. es bezieht sich nicht auf einen Einzelfall, sondern umfasst viele Urteilsgegenstände oder Personen.
- wird oft vorgetragen, als sei es selbstverständlich oder zumindest nicht widerlegbar.
- unterscheidet sich vom Urteil durch die fehlerhafte und vor allem starre Verallgemeinerung.
- bezieht sich häufig auf negative, abwertende Einstellungen gegenüber bestimmten Personengruppen oder Nationalitäten: „Alle Arbeitslose sind faul. Alle Zuwanderer sind Schmarotzer“.
- kann auch dazu dienen, Ungerechtigkeit zu legitimieren.

Schritte zum Abbau von Vorurteilen

- Beide Seiten begegnen einander auf Augenhöhe
- Widerlegen negativer Feindbilder
- zusammen arbeiten, kennen lernen
- Gemeinsame Ziele und Überzeugungen sind wichtiger als persönliche Ziele
- Ein positives soziales Klima herstellen

Quiz

Frage-und-Antwort-Spiel zum bisherigen Lernstoff zur Wiederholung und Festigung des Wissens.

- Was gehört zur Kommunikation?
- Unterschied Information und Kommunikation?
- Welches sind die vier Seiten einer Nachricht?
- Was bedeuten die vier Seiten einer Nachricht, was sagen sie aus?
- Wie gelingt Aktives Zuhören?
- Was versteht man unter verstandenem Rückkoppeln?
- Wann spricht man von einer gelungenen Kommunikation?
- Wann misslingt Kommunikation?
- Auf welchen Ebenen findet Kommunikation statt?
- Welche Ebene bestimmt die Kommunikation?
- Wie kann ich die bestimmende Ebene positiv gestalten?
- Beispiele für nonverbale Kommunikation?
- Was versteht man unter paraverbal?
- Welche Formen der Gesprächsführung gibt es?
- Welche Fragearten gibt es?
- Was sind offene Fragen – Beispiele?
- Was sind geschlossene Fragen – Beispiele?
- Welche Regeln sind beim Stellen von Fragen zu beachten?
- Was versteht man unter passivem Zuhören?

Zwischen den Unterrichtsthemen findet immer wieder ein lebhafter und inspirierender Austausch zu den Themen statt.

Originaltöne:

- Die 3. und 4. Generation hat ein Problem mit ihrer Identität - sie wissen nicht, wo sie hingehören - sie wollen türkischer sein als Türken.
- Wichtig! Den Menschen nahe bringen, was die Vorteile sind, der Gewinn, nicht nur das Schlechte sehen - eigene Erfahrungen - z.B. durch Geschichten* weitergeben.
- Wichtig! Beide Sprachen lernen - von Anfang an!
- Von beiden Kulturen das Gute nehmen!
- Kindern vorlesen, um Sprache zu lernen!
- Ganz neue Welt für sich erschließen - durch Sprache Mut machen!
- Grenzen ziehen, wenn jemand unwillig ist, nicht missionieren!
- Mama, wann gehen wir wieder nach Hause? (Vor den Kindern nichts Negatives über Deutschland sagen - nicht schlecht machen - eher das Positive hervorheben.)

* Das Thema ‚Geschichten‘ wird von der Dozentin erneut aufgegriffen. Sie ermutigt die zukünftigen Integrationslotsinnen, ihre Geschichten aufzuschreiben.

Institutionenkunde

In der zweiten Hälfte der Ausbildung lag der inhaltlich Schwerpunkt auf dem Kennen lernen der regional relevanten Bildungs-, Sozial- und Beratungssysteme.

Hier

- Jugendmigrationsdienst
- Frauenhaus
- Gesundheitsamt
- örtliche Hauptschule
- Ausländerbehörde
- Mobiler Sozialer Dienst, Diakonisches Werk
- Jugend- und Familienberatungsstelle
- Jugendberatung und Suchthilfe
- Schwangerenberatung, Caritasverband
- Polizei
- JobCenter
- Agentur für Arbeit

Ziel

Kennen lernen der Aufgaben und Angebote der jeweiligen Stelle, um in der Tätigkeit als Integrationslotsin die Ratsuchenden an die richtige Stelle vermitteln zu können.

Identifizieren einer Ansprechperson bei der jeweiligen Stelle.

Ablauf

Vorbereitung auf den Besuch. Erarbeiten eines Fragenkatalogs, allgemein aber auch ganz speziell auf die jeweilige Einrichtung zugeschnitten.

Es hat sich als sehr sinnvoll erwiesen, dass die Lotsinnen einen Gegenbesuch in den Institutionen vereinbaren, falls dies möglich ist. Vorteil: Die Lotsinnen gewinnen selbst ein Bild der Institution und kennen den Weg dorthin. Das ist hilfreich in der Beratungsarbeit mit den Ratsuchenden.

Fragen der Lotsinnen an die Vertreterinnen der Anlaufstellen

- Welche Informationen über die Anlaufstelle sind für die Lotsinnen wichtig?
- Welche Informationen über die Anlaufstelle sind für die Ratsuchenden wichtig?
- Welche Wünsche/Erwartungen gibt es an die Anlaufstelle?
- Welche konkreten Angebote haben sie?
- Welches sind ihre professionellen Beratungsmethoden (um Formen der Beratung kennen zu lernen im Unterschied zur Lotsentätigkeit, denn Beratung ist etwas anderes als Begleitung oder ein Gespräch)?
- Welche Kooperationsmöglichkeiten mit den Lotsinnen sehen Sie?

Wünsche der Institutionen an die Lotsinnen

Das Angebot der Integrationslotsinnen wird von den Institutionen mit großem Interesse aufgenommen. Sie wünschen sich in erster Linie Unterstützung im Bereich Sprache / Übersetzung, Begleitung und Vorbereitung von Treffen.

Zu Beginn des folgenden Treffens

Nachbereitung des letzten Treffens. Klärung der Ablage des Themas. Klärung offener Fragen. Letzte Absprachen zu dem aktuellen Institutionenbesuch.

Wichtig

Die verschiedenen Institutionen lösen unterschiedliche Betroffenheit, dadurch unterschiedliche Emotionen aus. Es ist sinnvoll dies bei der Vorbereitung zu berücksichtigen.

In der Vorbereitung des Besuches von Institutionen, z.B. Ausländerbehörde, JobCenter oder Schule, mit denen die Teilnehmenden selbst intensive, auch weniger positive Erfahrungen gemacht haben, sollte es Raum geben auf eben diese Erfahrungen einzugehen. Hier bietet sich außerdem die Möglichkeit nochmals Gesprächsregeln und Kommunikationsgrundlagen zu besprechen und einzuüben.

Organisatorisches

Die Ausbildungstreffen der Lotsinnen begannen immer um 9:00 Uhr. Nach Absprache wurden die Vertreterinnen der Institutionen frühestens auf 9:30 Uhr terminiert. Für jede Einrichtung wurde ein maximales Zeitfenster von 1,5 Stunden vorgesehen. Einzelne Vertreterinnen benötigten nicht immer die gesamte Zeit. Bei Besuch von zwei Einrichtungen gemeinsam konnte dieses Zeitfenster auch zu knapp sein.

In der Regel hatte die Gruppe aber vor dem Besuch Zeit sich noch etwas vorzubereiten und danach Zeit für die Nachbereitung und / oder weitere Themen.

6. TREFFEN

THEMEN:

a. Institutionenkunde: Jugendmigrationsdienst (JMD) / Internationaler Bund

b. Büroorganisation

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentinnen: Lehrgangsleiterin
Mitarbeiterin des Jugendmigrationsdienst (JMD),
Internationaler Bund

Vorbereitung/

Materialien: Infomaterialien der Anlaufstelle

Methoden: Gruppengespräch, Referat

Ablauf / Arbeitsweise

Begrüßungsritual/ -runde

a. Jugendmigrationsdienst

Die Mitarbeiterin des Internationalen Bundes stellt sich vor und berichtet vor dem Hintergrund der o.a. Fragen und Themen über ihre Anlaufstelle.

Allgemeine Informationen zur Anlaufstelle

- Wo ist die Anlaufstelle?
- Wer ist Ansprechpartner/in?
- Name und Telefonnummer der Kontaktperson in der Anlaufstelle

Was ist hilfreich, wenn man eine Anlaufstelle aufsucht

- Gut vorbereiten. Was will ich dort erledigen?
- Vorher erkundigen, was alles z.B. an Unterlagen, gebraucht wird
- Eine gute Beziehung zur Kontaktperson aufbauen und pflegen

Wünsche und Erwartungen bezüglich einer Anlaufstelle

- Eindeutige, klare Antworten auf Fragen und/oder zu Sachverhalten
- Und natürlich möchte man erfolgreich sein

Wünsche an die zukünftigen Lotsinnen

- Wechselseitige Zusammenarbeit
- Dass die Lotsinnen, sofern die Sprachkenntnisse vorhanden sind, auch als ‚Dolmetscherinnen‘ fungieren können. Wunsch nach einer Liste mit Namen und Sprachkenntnissen für Anfragen.

b. Büroorganisation

Frage der Teilnehmerinnen nach der Organisation des jetzt immer größer werdenden Infomaterialpools.

Folgendes wurde beschlossen:

- Ein Ordner für die Anlaufstellen wird angelegt
- Die Anlaufstellen mit Trennstreifen alphabetisch geordnet abgeheftet
- Ein Inhaltsverzeichnis mit Schlagwörtern zur jeweiligen Anlaufstelle wird erstellt

Inhaltsverzeichnis Ordner Anlaufstellen

Am Beispiel Jugendmigrationsdienst (JMD) wählen die Teilnehmerinnen folgende Schlagworte zur inhaltlichen Orientierung:

Allgemein

- Alter: 10 - 26 Jahre - Angebote kostenlos - ohne Anmeldung

Beratung

- Persönlicher Werdegang
- Berufliche Lebensplanung

Gruppenangebote

- Kurse: Sprache, PC u.a.

Freizeit, offener Jugendtreff, Ferienaktionen

Bewerbungstraining

Einheiten zum Thema ‚Büroorganisation‘ werden nach Bedarf in Abständen an die Besuchstermine angehängt.

Hausaufgaben

- Beschreibung konkreter Erfahrungen und Situationen bei der Begleitung von Menschen im Einwanderungsprozess
- Alternativ dazu Beobachtungen von Situationen
- Konstruieren von Gesprächen mit offiziellen Stellen, die schwierig sind, bei denen etwas falsch läuft in der Kommunikation zwischen Ansprechpartnerin und Hilfesuchenden.

7. TREFFEN

THEMEN:

a. Vorbereitung

b. Institutionenkunde: Frauenhaus

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentinnen: Lehrgangsführerin, Mitarbeiterin eines Frauenhauses, ehemalige Bewohnerin eines Frauenhauses,

**Vorbereitung/
Materialien:** Informationsmaterial der Anlaufstelle

Methoden: Referat, Gruppengespräch

Ablauf / Arbeitsweise

Begrüßungsrunde /-ritual

a. Vorbereitung auf Besuch

Die zukünftigen Integrationslotsinnen bereiten sich intensiv auf den Besuch vor. Dieses Thema berührt sehr, besonders da eine ehemalige Hilfesuchende zu Gast sein wird. Genau wird überlegt, was man fragen darf und was nicht. Auf keinen Fall will man den Gast verletzen!

b. Frauenhaus

Das Frauenhaus als Zufluchtsort und Beratungsstelle für von Gewalt bedrohte und/oder betroffene Frauen und deren Kinder wird vorgestellt. Angebote, Aufgaben und Hilfen erläutert. Die Kontaktaufnahmemöglichkeiten dargestellt. Eine ehemalige Bewohnerin berichtet von ihren persönlichen Erfahrungen. Flyer mit den Kontaktdaten werden an die Integrationslotsinnen ausgegeben.

8. TREFFEN

THEMEN:

a. Nachbereitung

b. Institutionenkunde: Gesundheitsamt

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentinnen: Lehrgangsheiterin, Mitarbeiterin des Gesundheitsamtes

**Vorbereitung/
Materialien:** Informationsmaterialien der Anlaufstellen

Methoden: Gruppengespräch

Ablauf / Arbeitsweise

Begrüßungsrunde/-ritual

a. Nachbesprechung des Besuches der Teilnehmerinnen beim JMD

b. Gesundheitsamt

Die Vertreterin des Gesundheitsamtes stellt die verschiedenen Zuständigkeits- und Arbeitsbereiche des Gesundheitsamtes vor.

Als spezielle ‚Auffälligkeit‘ in der Arbeit mit Menschen mit Migrationshintergrund merkt sie an, dass diese Personengruppe die Möglichkeit der Psychotherapie zu wenig in Anspruch nimmt. Das führt zu einer verstärkten Somatisierung der Symptome.

Ein Gegenbesuch der Lotsinnen im Gesundheitsamt wird vereinbart.

TAGESSEMINAR I

THEMEN:

- a. Organisation der späteren Arbeit - regelmäßige Treffen**
- b. Zeitmanagement – Arbeitsblatt 11**
- c. Integration – Arbeitsblatt 12**
- d. Frage der "Macht"**

Form: Samstag 9 - 15 Uhr - 6 Unterrichtseinheiten

Referentin: Lehrgangsführerin

**Vorbereitung/
Materialien:** Arbeitsblätter

Methoden: Einzelarbeit, Gruppengespräch, moderierte Gesprächsrunde,

Ablauf / Arbeitsweise

Begrüßungsrunde/-ritual

a. Organisation der späteren Arbeit

Büroorganisation

Vorschläge:

- Klientengespräche sollen dokumentiert werden. Dazu gibt es von Projektseite einen Fragebogen ‚Gesprächsnotiz‘ – siehe Anhang
- Jede Lotsin führt einen zweiten Ordner, in welchem sie die Dokumentationen ihrer Klientengespräche alphabetisch ablegt, so dass sich die Kolleginnen schnell orientieren können, falls sie übernehmen müssen.
- Telefonliste mit wichtigen Rufnummern anlegen.
- Was wäre noch sinnvoll?
 - ✧ Flyer mit Basisinformationen und Wegbeschreibung
 - ✧ Visitenkarten
 - ✧ Schwarzes Brett/Pinwand
 - ✧ Diensthandy wäre sinnvoll
 - ✧ Schlüssel für das Büro - wie geregelt?
 - ✧ Büromaterial
 - ✧ Ausweis für die Integrationslotsinnen

Diese Punkte klären die zukünftigen Lotsinnen persönlich mit der zuständigen Stelle.

Monatliches Treffen der Integrationslotsinnen

- An welchem Tag? Uhrzeit? Dauer?
- Ort: Büro der Lotsinnen

Wird von den Lotsinnen gemeinsam selbständig entschieden.

Vorschlag für die Struktur der Treffen

Erste Hälfte der Zeit

- Besprechung von organisatorischen Belangen: z.B. Monatsplan erstellen, wer wann Dienst im Büro machen kann usw.

Zweite Hälfte der Zeit

- Fallbesprechungen - eine Lotsin stellt einen Fall vor, der bei ihr Fragen aufwirft. Dieser wird in der Gruppe besprochen.

b. Zeitmanagement

Einzelarbeit

Zeittorte

Die Teilnehmerinnen wählten einen beliebigen Wochentag aus und teilten die ‚Torte‘ nach folgenden Kategorien auf: Familie, Beruf, Sport und Hobbys, persönliche Erholungszeit, Lotsentätigkeit/Ehrenamt, Bildung

Anhand der persönlichen Zeittorte immer mal wieder überprüfen, wie viel Zeit ich wofür verwende. Feststellen, welche Bereiche zu kurz kommen. Auf persönliche Erholungszeiten achten. Die Arbeit im Büro lassen und keine Fälle mit nach Hause nehmen, real und im übertragenen Sinn. Wenn es häufiger passiert eventuell Supervision in Anspruch nehmen. Auseinandersetzung mit den Begriffen ‚Abgrenzen – Delegieren‘. Was bedeuten sie und an welcher Stelle sind sie für mich in meiner Tätigkeit als Lotsin hilfreich / notwendig.

c. Integration

Assoziationen zu Integration

- Kulturaustausch
- Sprache
- Bildung
- Vertrauen und Mut
- Gesetze kennen
- Teilhabe am Arbeitsmarkt
- Kontakt zu Schulen und Behörden

Dies waren die häufigsten Assoziationen.

d. Frage der ‚Macht‘ als zukünftige Lotsinnen

Erstmals befinden sich die Frauen auf der ‚anderen Seite des Schreibtischs‘. Gespräch über die Macht, die ihnen ihre Position verleiht und wo sie achtsam sein müssen.

Wo ist Achtsamkeit geboten:

- Hilfe zur Selbsthilfe leisten und nicht die eigenen Vorstellungen überstülpen.
- Distanz und Grenzen wahren. Sich auch nicht durch Appelle an ihre ‚Macht‘ zu tief hineinziehen lassen.
- Keine zu großen Erwartungen wecken.
- Vorsichtig sein mit Versprechungen.

9. TREFFEN

THEMEN:

a. Vorbereitung

b. ‚Heimat – Geschichten – Gefühle‘

c. Institutionenkunde: Hauptschule

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentinnen: Lehrgangsführerin, Rektorin der Schule

Vorbereitung/

Materialien:

Methoden: Referat, Gruppengespräch

Ablauf / Arbeitsweise

Begrüßungsrunde/-ritual

a. Vorbereitung auf den Besuch der Vertreterin der Schule

Training Kommunikation

Bei Fragen und Kommentaren darauf achten, dass keine Schuldzuweisungen erfolgen - erinnern an Beziehungsebene. Keine Angriffe starten.

Konkrete Fragen an die Rektorin der Schule:

Welche sind immer wiederkehrende Herausforderungen im Umgang mit Schülern mit Migrationshintergrund?

Wo könnten die Integrationslotsinnen hilfreich sein, um so auch die Schule zu entlasten?

Eigene Erfahrung: Schwierigkeit einen Gesprächstermin in der Schule zu bekommen. Warum ist das so?

b. ‚Heimat – Geschichten – Gefühle‘

Gruppengespräch

Was ist Heimat?

- Die Teilnehmerinnen geben ihre ganz persönliche Antwort
- Fotos mit Motiven aus Herkunftsländern für das geplante Buch mit Heimatgeschichten

Heimweh

- Welche Ratschläge könnt ihr gegen Heimweh geben, die nicht die Integration gefährden
- Wie wird in der jeweiligen Herkunftskultur mit Abschied, Trennung, Trauer umgegangen – Rituale usw.

Die Geschichten für das Buch

- können auch die unfreundliche Behandlung von Seiten der Behörden zum Thema haben
- oder Gespräche in der Schule, die schwierig waren
- aber auch, was euch am Verhalten von Migrantinnen und Migranten hier nicht gefällt.

c. Hauptschule

Die Rektorin stellt sich persönlich kurz vor und berichtete anschließend über ihre Erfahrungen mit Kindern mit Migrationshintergrund

- Kinder in der Grundschule haben keine Probleme, da sie über einen ausreichenden Basissprachschatz verfügen
- Erst ab der Hauptschule gibt es Probleme. Speziell bei türkischer, ehemaliger jugoslawischer oder marokkanischer Herkunft erweisen sich die ungenügenden Sprachkenntnisse dann als „Schulbremse“. Ursache: die Kinder sprechen zu Hause meist in ihrer Muttersprache (auch Fernsehen) und werden zuwenig zum Lesen deutscher Bücher angehalten.
- Die Notwendigkeit guter Sprachkenntnisse für einen zukünftigen Arbeitsplatz wird von den Eltern nicht gesehen
- Die Barriere, ob Kinder erfolgreich in der Schule sind oder nicht, verläuft zwischen den sozialen Schichten und nicht zwischen „Deutschen“ und „Ausländern“.
- Es herrscht eine sehr mangelhafte Kommunikation zwischen Eltern mit Migrationshintergrund und der Schule
- Ein Amtsblatt informiert mittlerweile über die muslimischen Feiertage, so dass das Fernbleiben den Kindern nicht als Fehltage angerechnet wird

Wünsche der Rektorin an die zukünftigen Lotsinnen

- Bei den Eltern auf mehr Engagement für die Schule hinweisen
- Zweimal jährlich (Mai und November) Elternsprechtage. Stehen die Lotsinnen für die Einzelgespräche mit den Eltern zum Übersetzen zur Verfügung?
- Das Anmeldeformular für die Schule wurde bisher nur auf Türkisch übersetzt – weitere Sprachen wären wünschenswert.
- Die Eltern motivieren, die Elternsprechtage zu besuchen
- Einzelfallhilfe durch die Lotsinnen bei Hausbesuchen

Zwischen der Schule und der Islamischen Gemeinde soll ein direkter Kontakt hergestellt werden.

10. TREFFEN

THEMA: Institutionenkunde: Ausländerbehörde

Form:	1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten
Referentinnen:	Lehrgangsheiterin, Mitarbeiterinnen der Ausländerbehörde
Vorbereitung/ Materialien:	Informationsmaterial der Ausländerbehörde
Methoden:	Referat, Gruppengespräch

Ablauf / Arbeitsweise

Begrüßungsrunde/-ritual

Ausarbeitung von Fragen an die Ausländerbehörde

Die Mitarbeiterinnen stellen sich sowie die Aufgaben der Ausländerbehörde vor. Sie geben Infomaterial an die Lotsinnen aus.

Fragen und Antworten

Welches sind immer wiederkehrende Probleme im Kontakt mit den Kundinnen?

- Negative Erfahrungen machen die Mitarbeiterinnen der Ausländerbehörde häufiger mit Männern, die versuchen einzuschüchtern und zu drohen.
- Die Mitarbeiterinnen pflegen generell einen höflichen Umgang, allerdings kann es stressbedingt auch einmal anders sein.

Wo können die Integrationslotsinnen hilfreich eingreifen, vermitteln?

- Immer wieder darauf hinweisen, wie wichtig es ist, die deutsche Sprache zu erlernen.
- Angst vor der Behörde nehmen. Die Menschen darauf hinweisen, dass wenn positiv beschieden werden kann, dies auch geschieht.
- Die Menschen dabei unterstützen, dass die Anträge richtig und vollständig ausgefüllt sind und die Unterlagen komplett eingereicht werden.
- Auf die Behörde begleiten und bei Verständigungsproblemen helfen.

Der Gegenbesuch der Lotsinnen in der Ausländerbehörde wird vereinbart.

11. TREFFEN

THEMEN:

a. Institutionenkunde: Mobiler Sozialer Dienst / Diakonisches Werk

b. Büroorganisation

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentin: Lehrgangsheiterin, Mitarbeiter des Diakonischen Werkes

**Vorbereitung/
Materialien:** Informationsmaterialien der Anlaufstelle

Methoden: Referat, Gruppengespräch

Ablauf / Arbeitsweise

Begrüßungsrunde/-ritual

a. Mobiler Sozialer Dienst, Diakonisches Werk

Besuch eines Mitarbeiters des Mobilien Sozialen Dienstes des Diakonischen Werkes. Information über Aufgaben und Angebote. Ausgabe von Informationsmaterial an die Lotsinnen.

Austausch über Zusammenarbeit bzw. mögliche Unterstützung durch die Integrationslotsinnen.

b. Büroorganisation

Ablage

Beispiel: Ausländerbehörde

Kontakt: Namen der Kontaktpersonen

Aufgaben und Angebote:

Aufenthaltsrecht, Asyl für Schwerstkranke,

Pflicht: Sprachkurse + Landeskunde für Niederlassung und Einbürgerung

Visa für Familienangehörige zwecks Familienzusammenführung

Beispiel: Mobiler Sozialer Dienst

Kontakt: Namen der Kontaktpersonen

Aufgaben und Angebote:

Hilfe für ältere Menschen, kostenlose Beratung, Hilfe kostenpflichtig, ambulanter Dienst – Betreuung zu Hause, betreutes Wohnen, Leuchtturmprojekt

12. TREFFEN

THEMA: Institutionenkunde: Jugend- und Familienberatungsstelle

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentinnen: Lehrgangsführerin, Leiter der Erziehungsberatungsstelle

**Vorbereitung/
Materialien:**

Methoden: Referat, Gruppengespräch

Ablauf / Arbeitsweise

Begrüßungsrunde/-ritual

Jugend- und Familienberatungsstelle

Information über die Struktur der Beratungsstelle, ihre Aufgaben und Angebote.

Der Leiter der Beratungsstelle berichtet, dass bei Familien mit eingeschränkten Deutschkenntnissen (hier besteht Bedarf hauptsächlich für türkisch und polnisch) in Einzelfällen mit Dolmetschern gearbeitet wird. Meistens aber reichen die Deutschkenntnisse aus, um eine Beratung durchführen zu können.

Assemblage – Collage mit plastischen Objekten, die auf einer Grundplatte befestigt sind.

Die Dozentin möchte gemeinsam mit der Gruppe eine Assemblage zum Thema ‚Ein Bild für Integration‘ erstellen. Dies ist für das Tagesseminar am 12.6.2010 geplant.

Die Teilnehmerinnen haben bereits erste Objekte gesammelt.

Welche Objekte werden mit Deutschland in Verbindung gebracht:

Fahne schwarz-rot-gold, Bürokratie, Sauberkeit (Putzweimer und Schrubber), reiches Land, Qualität = Made in Germany, Ordnung (Uhr, Ampel), Disziplin (Uhr), Pünktlichkeit (Uhr), Stress (Uhr), Fleiß (Biene, Ameise), hochmütig, arrogant, besserwisserisch (erhobener Zeigefinger), blond und blauäugig.

13. TREFFEN

THEMEN:

a. Büroorganisation

b. Institutionenkunde: Jugendberatung und Suchthilfe

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentinnen: Lehrgangsheiterin

Vorbereitung/ Materialien:

Informationsmaterial der Beratungsstelle

Methoden: Referat, Gruppengespräch

Ablauf / Arbeitsweise:

Begrüßungsrunde/-ritual

a. Büroorganisation

- Schlagworte für die Jugend- und Familienberatungsstelle
 - Freiwillig, kostenlos, mit Terminvereinbarung, Notfallgespräche sofort
 - Angebote: Ergo-, Gruppen- und Familientherapie
- Einteilung der Bürodienste der Integrationslotsinnen
- Hinweistafeln und Schild zum Bekanntmachen des neuen Angebotes

b. Jugendberatung und Suchthilfe

Information über die Struktur der Anlaufstelle, deren Aufgaben und Angebote.

14. TREFFEN

THEMA: Institutionenkunde: Schwangerenberatung/ Caritasverband

Form:	1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten
Referentinnen:	Lehrgangsführerin, Mitarbeiterin der Beratungsstelle
Vorbereitung/ Materialien:	Infomaterial der Beratungsstelle
Methoden:	Referat, Gruppengespräch

Ablauf / Arbeitsweise

Begrüßungsrunde/ -ritual

Büroorganisation

Schlagworte für die Jugendberatung und Suchthilfe in Taunusstein

- Beratung kostenlos und freiwillig
- Beratung Hilfesuchender und Angehöriger bei Drogen-, Alkohol-, Nikotin- und Internet/Computerspielsucht
- Therapie ambulant und stationär mit Kostenübernahme, Gruppentherapie
- Betreutes Wohnen
- Prävention

Schwangerenberatung

Information über Angebot und Aufgabe der Beratungsstelle. Ausgabe von Informationsmaterial an die Gruppe. Ausloten der Möglichkeiten der Kooperation.

TAGESSEMINAR II

THEMEN:

- a. Der Platz in der Mitte**
- b. Arbeiten am Bild für Integration**
- c. Organisatorisches**

Form:	Samstag 9 - 15 Uhr - 6 Unterrichtseinheiten
Referentin:	Lehrgangsleiterin
Vorbereitung/ Materialien:	Materialien für die Assamblage zum Thema ‚Integration‘
Methoden:	praktische Gruppenarbeit

Ablauf / Arbeitsweise

Begrüßungsrunde/ -ritual

Ankündigungen, Hinweise, Termine

a. Der Platz in der Mitte

- Dekorierte Briefumschläge, buntes Papier
- Teilnehmerinnen beurteilen sich gegenseitig, welche Stärken, wo noch etwas Nachholbedarf vorhanden ist
- Je eine Teilnehmerin steht im Zentrum, die anderen Teilnehmerinnen schreiben ihre Einschätzung auf. Bögen kommen in den Briefumschlag der jeweiligen Person und werden ihr von der Kursleitung am letzten Kurstag überreicht.

b. Arbeiten am Bild für Integration

- Typisch fremd
- Typisch deutsch
- Brücken Integration
- Bremsen Integration
- Erste Heimat
- Zweite Heimat

Das Bild wurde fertig gestellt und soll im zukünftigen Büro aufgehängt werden

Evaluationsbögen für die Beurteilung des Kurses/Kursleitung werden ausgeteilt.

15. TREFFEN

THEMEN:

- a. Organisatorisches
- b. Institutionenkunde: Polizei
- c. Ausgrenzung durch Sprache

Form: 1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten

Referentin: Lehrgangsheiterin, Vertreter der örtlichen Polizei

**Vorbereitung/
Materialien:**

Methoden: Referat, Gruppengespräch

Ablauf / Arbeitsweise:

Begrüßungsrunde/ -ritual

a. Organisation der späteren Arbeit

b. Polizei

Information über die Strukturen und Aufgaben der Polizei. Möglichkeiten der Kooperation für die Integrationslotsinnen.

c. Ausgrenzung durch Sprache

Was kann man mit Sprache machen?

- Verständigung ermöglichen
- ausgrenzen
- verletzen...

Gelebte Integration innerhalb der Gruppe ist wichtig für die Arbeit als Integrationslotsinnen. Die Gruppe ist auch ein Ort, der Hilfe und Unterstützung bietet und wo jede Lotsin wieder Kraft tanken kann.

Das Problem der Ausgrenzung durch Sprache wird thematisiert, diskutiert und der Beschluss gefasst, dass die ‚Amtssprache‘ der Lotsinnen Deutsch ist. Das heißt, dass während der Arbeit Deutsch gesprochen wird und in den Pausen je nach Wunsch und Gesprächspartnerin.

16. TREFFEN

THEMEN:

a. Institutionenkunde: JobCenter und Agentur für Arbeit

b. Offizielle Beendigung des Kurses

Form:	1 Vormittag - 3 Unterrichtseinheiten
Referentinnen:	Lehrgangsführerin, je eine Vertreterin von JobCenter und Agentur für Arbeit
Vorbereitung/ Materialien:	Infomaterialien der Anlaufstellen
Methoden:	Referat, Gruppengespräch

Ablauf / Arbeitsweise

Begrüßungsrunde/ -ritual

a. JobCenter und Agentur für Arbeit

Besuch je einer Kontaktperson von JobCenter und Agentur für Arbeit. Information der Gruppe über Aufgaben und Angebote der beiden Behörden. Austausch über Kooperation mit den Integrationslotsinnen.

Wünsche der Institutionenvertreterinnen an die Lotsinnen: Klientinnen mit unzureichenden Deutschkenntnissen begleiten und übersetzen.

Organisation der späteren Arbeit

Schlagworte für Inhaltsverzeichnis Ordner

- **Polizei** - Notruf 110 - Polizeistation vor Ort, Telefonnummer:...
Bei häuslicher Gewalt - nicht bei Bagatelldelikten - im Zweifel Anfragen möglich - Präventionsarbeit (Kitas, Schulen etc.)
- **JobCenter** - SGB II
offene Sprechzeiten Di+Do+Fr - Mo+Mi nur mit Termin - nach ALG I dort Antrag auf ALG II - Aufstocken zu niedriger Einkommen - Arbeitsvermittlung durch Fallmanager
- **Agentur für Arbeit**
SGB III - Termin nur mit Anmeldung - mindestens 12 Monate Beiträge, dann 6 Monate bezugsberechtigt - unter 12 Monate Beiträge zum JobCenter - Umschulung für Wiedereinsteiger ohne abgeschlossene Ausbildung

Offizielle Beendigung des Kurses und Überreichen der Briefumschläge an die Teilnehmerinnen.

7. Curriculum II – Rheingau, Elke Mathes

Curriculum Integrationslotsen Rheingau – 80 UE

Ort: Berufliche Schulen Geisenheim

Beginn: 29.03.2011

Ende: 14.06.2011

**Wenn viele kleine Leute,
an vielen kleinen Orten,
viele kleine Dinge tun,
werden sie das Antlitz dieser Welt verändern.**
(Sprichwort aus Tansania)

Integrationslotsinnen – eine ganz besondere Gruppe von Menschen

Integrationslotsinnen sind engagiert. Integrationslotsinnen sind lebenserfahren. Integrationslotsinnen wollen etwas bewegen. Vor allem aber sind Integrationslotsinnen fast immer schon vor Beginn ihrer Qualifizierung als Lotsinnen tätig – informell, im persönlichen Bekanntenkreis, ohne Bezahlung, geprägt von der Erfahrung eigener Fremdheit, Orientierungssuche und dem Wunsch, anderen Menschen ähnliches Leid und ähnliche Schwierigkeiten zu ersparen. Integrationslotsinnen sind bewegte Menschen und sie wollen etwas bewegen. Damit zu rechnen, ist eine der Grundvoraussetzungen für die Durchführung einer Fortbildungsmaßnahme für Menschen mit Migrationshintergrund.

Mit Zertifikatsübergabe am 14. Juni 2011 haben am Standort Rheingau 14 Lotsinnen ihre Ausbildung erfolgreich abgeschlossen. Mit dem vorliegenden Curriculum ist die Fortbildung einerseits dokumentiert und andererseits sicher gestellt, dass an weiteren Standorten ähnliche Ausbildungen erfolgreich durchgeführt werden können.

Bildung – der Zugang zu Integration

Schwerpunkt der Fortbildung war das Thema Bildung, eines der Leitziele des Projektes **Lernen vor Ort** mit dem Ziel, die Bildungsbeteiligung in der Region zu erhöhen. Der 1. Bildungsbericht und Informationen aus zahlreichen Gesprächen mit den verschiedensten Kooperationspartnerinnen ließen konkrete Bedarfe in der Region erkennen.

Die Anlässe genauer gefasst:

- Männliche Jugendliche mit Migrationshintergrund haben, auch im Rheingau-Taunus Kreis, besondere Hemmnisse beim Erwerb von Schulabschlüssen und bei den Übergängen in Ausbildung und Beruf. Kenntnis der Unterstützungs- und Beratungsangebote sowie Nutzung dieser durch Eltern und Jugendliche können zu einer Verbesserung der Bildungsbeteiligung führen.
- Um am Bildungssystem erfolgreich partizipieren zu können, ist der Erwerb von Sprachkompetenz der Kinder aber auch der Eltern eine zentrale Voraussetzung. Verminderte Kommunikations- und Verstehensmöglichkeiten auf Seiten der Eltern bezüglich der Bildungssituation ihrer Kinder sowie der vorhandenen vielfältigen Unterstützungsangebote erschweren die Zugänge für die Kinder / Jugendlichen zu den Angeboten des Bildungssystems. Mangelnde Sprachkompetenz steht dem Aufbau eines gelingenden Vertrauensverhältnisses mit den Akteurinnen der Bildungseinrichtungen

entgegen. Bildungsvertrauen, d.h. Vertrauen in die eigene Bildbarkeit und Vertrauensbildung, d.h. Vertrauen in die jeweilige Institution zu bilden, hängen eng miteinander zusammen. Beide basieren auf der Fähigkeit, sich sprachlich Gehör zu verschaffen und mit dem Gegenüber in einen konstruktiven Dialog eintreten zu können.

Integrationslotsinnen mit dem Ausbildungsschwerpunkt ‚Bildung‘ bauen Brücken – zwischen Menschen und Institutionen. Sie können Hemmschwellen herabsetzen, um Zugänge zu Bildungsmöglichkeiten und Beratungsangeboten zu erleichtern. Und sie tragen mit ihrem Engagement, mit ihren persönlichen Lebenserfahrungen, der Erfahrung ausgeschlossen zu sein von der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben dazu bei, Migrantinnen und deren Kindern den Eintritt in unsere Gesellschaft über den Weg der Bildung zu erleichtern.

Absichten und Ziele der Fortbildung

Damit die Integrationslotsinnen im Rheingau diesen Aufgaben nachkommen können, steht im Vordergrund der Fortbildung die Weiterentwicklung der eigenen Kommunikationskompetenz, die Kenntnis des Bildungssystems sowie die Reflexion der eigenen Erfahrungen mit und in diesem System, um das Vertrauen in das Unterstützungssystem für Migrantinnen zu fördern. Der Aufbau von persönlichen Beziehungen zu Vertreterinnen der Institutionen des Unterstützungs-, Beratungs- und Bildungssystems im Rheingau dient dazu, ein Netzwerk von leicht zugänglichen Kontakten zu entwickeln. Die Rolle, die Aufgaben und Möglichkeiten sowie die Grenzen der Arbeit als Integrationslotsinnen zu erkennen und individuell auszugestalten, ist ein dritter wesentlicher Bestandteil der Fortbildung. Die Besonderheit in einer Region, die sich über eine Länge von ca. 40 km erstreckt, Integrationslotsinnen in die unterschiedlichsten kommunalen Zusammenhänge zu integrieren, erfordert eine besondere Reflexion.

1. Kompetenzentwicklung

- Kompetenzen zur Kommunikation
- Gespräche führen
- begleiten von Migrantinnen
- beraten - beraterische Haltung und beraterische Neutralität
- verweisen – fachliche Grenzen erkennen und an andere Institutionen vermitteln
- persönliche Stärken und individuelle Neigungen kennen
- eigene Grenzen im Kontakt mit den Ratsuchenden

2. Kenntnis der Institutionen

- Kenntnis des Bildungs- und Supportsystems
- persönliche Kontakte zu Institutionsvertreterinnen, um eine Netzwerklandkarte von Institutionen zu erstellen
- persönliches Vertrauen zu den Vertreterinnen der Institutionen aufzubauen und bisherige Vorurteile abbauen zu können

3. Rolle und Auftragsklärung

- Rolle und Aufgaben als Integrationslotsin verstehen und allgemein definieren
- aufgrund persönlicher Stärken den Auftrag individuell interpretieren

- Grenzen der Rolle als Integrationslotsinnen

4. Strukturelle Einbindung in die kommunalen Bedingungen

- sich im System der Kommune und der Region verorten
- Auftragsklärung, Anbindung und Berichtswesen

Kompetenter Input - Voraussetzungen der Lehrgangsleitung

Die Seminarleitung ist zu fünfzig Prozent für den gelingenden Lernprozess zuständig: sie hält den Rahmen (zeitlich, inhaltlich und Spielregeln der Kommunikation) und die thematisch-inhaltliche Struktur. Sie ist zuständig für Input und Anleitung zur Erarbeitung von Themen, der Auswahl geeigneter Methoden sowie der Moderation der Beiträge der Gäste (Vertreterinnen der Institutionen).

Die Fähigkeit zur Moderation von Gruppenprozessen ist Grundvoraussetzung für die prozessorientierte Arbeit mit dieser fordernden und engagierten Lerngruppe.

Förderlich bzw. zum Teil unabdingbar ist es, wenn fachliche Kenntnisse und eigene Erfahrungen zu den Themen Interkulturelles Lernen, Integration und Migration, Umgang mit Fremdheit, Kommunikation und Gesprächsführung sowie Beratung vorhanden sind.

Wenn die Voraussetzungen vorhanden sind, um Lern- und Arbeitsergebnisse induktiv zu entwickeln, ist das für die Teilnehmenden von besonderem Anreiz, da sie ihre eigenen konkreten Erfahrungen auf theoretische Inhalte, Modelle und Konzepte übertragen können.

Die zweite Hälfte der Verantwortung für den Lernerfolg liegt in den Händen der Teilnehmenden. Durch ihre aktive Anteilnahme, zu der sie immer wieder ermutigt werden müssen, denn traditionelle schulische Lernerfahrungen – besonders in vielen außereuropäischen Ländern der Welt – stehen dieser Art des erwachsenen Lernens oftmals entgegen. Indem die Teilnehmenden ihre individuellen Fragen, Beweggründe und Anliegen mit in die Veranstaltungen einbringen, füllen sie Fortbildungsinhalte mit Leben und weben so einen Teppich für ein beiderseits spannendes und interessantes Lernfeld.

Verortung der Integrationslotsinnen in der Region – Aufgabe der Projektkoordination

Da die besondere Herausforderung dieser Fortbildung darin liegt, die Lotsinnen in die kommunalen Strukturen einzubinden, bedarf es einer Person, die die Funktion eines Motors übernimmt – z.B. eine Projektkoordinatorin. Ihr obliegt die Aufgabe innerhalb der Kommunen sicher zu stellen dass Rahmenbedingungen geschaffen werden, die eine Arbeitsfähigkeit der Lotsinnen gewährleisten – über eine sachliche Ausstattung sowie die personelle Anbindung an vorhandene Gremien. Ein regelmäßiger Austausch zwischen den Teilnehmenden mit der Lehrgangsleitung und der Projektkoordinatorin fördert den Informationsfluss und trägt dazu bei, Souveränität in der Frage der Rolle und Aufgaben zu gewinnen.

Zum Fortbildungskonzept

Die Fortbildung geht von erwachsenen Lernerinnen aus, die ihre persönlichen Lebens- und Lernerfahrungen gemacht haben. Sie lebt daher einerseits von den im Curriculum festgelegten Themen, bindet andererseits jedoch auch stets die konkreten Anliegen und persönlichen Erfahrungen zu den Themen mit in die Veranstaltung ein. Ein Gelingen der

Lehr-Lernbeziehung zwischen Lehrgangsleitung und Lernenden wird durch einen Abgleich der Erwartungen und den notwendigen Inhalten gleich zu Beginn der Fortbildung sowie in einem kontinuierlichen Abgleich im Lernprozess selbst, sichergestellt.

Erläuterungen zum Curriculum – das Prinzip des prozessorientierten Lernens

Die Qualifizierung orientiert sich an Lernzielen, Themen, Inhalten und Methoden, die im Curriculum beschrieben sind. Diese Vorgaben sind jedoch nur als ungefähre Richtlinie anzusehen. Um die Teilnehmenden aktiv mit ihren Erfahrungen, Kenntnissen und ihrem Wissen einzubeziehen, wird prozessorientiert gearbeitet, dies bedeutet, dass bei Bedarf bestimmte Anliegen vertieft werden und dafür andere Themen verkürzt behandelt werden. Die verkürzt behandelten Themen werden entweder in die folgenden Module integriert oder in Nachqualifizierungsmodulen vermittelt.

Ein Beispiel zur Erläuterung: In der Gesprächsrunde des ersten Moduls setzen sich die Teilnehmenden mit der Frage auseinander „Was bedeutet es, wenn ich von Integration spreche?“ Anhand der einzelnen Beiträge wird ein Themennetz ‚Integration‘ in Form eines Mind-Map entwickelt. Hier sind die einzelnen Facetten des Themas Integration festgehalten. In der Abschlussrunde der Veranstaltung macht ein Teilnehmer den Einwurf, dass die geäußerten Aspekte jeweils nur persönliche Meinungen darstellen und keineswegs als Kritik gegen einzelne Teilnehmende zu sehen seien. Die Seminarleitung greift diesen Beitrag auf und bringt ihn in der Einführungsrunde des nächsten Moduls noch einmal ein, um das Thema ‚objektive Wahrheit‘ und ‚persönliche Wahrnehmung‘ zu besprechen. Hieraus entspinnt sich eine Diskussion darüber, was ‚Wahrheit‘ und was ‚Meinung‘ ist und was ‚sichtbar‘ in der Kommunikation und was ‚unsichtbar‘ ist. Daraufhin wird ein erster Einstieg in das Thema ‚Kommunikation‘ vorgenommen und anhand des ‚Eisbergs der Kommunikation‘ das Dreieck ‚Ich-Du-Thema‘ aufgezeigt. Durch Nachfragen der Teilnehmenden entsteht eine interessante Diskussion, die zu einer entspannten Arbeitsatmosphäre beiträgt. Allerdings fehlt dadurch Zeit, die für die zweite Übung ‚Aufstellung der Teilnehmenden im Hinblick auf ihren kulturellen Hintergrund‘ und ‚Aufstellung der Teilnehmenden im Hinblick auf ihre Religionszugehörigkeit‘ vorgesehen war. Diese Aufstellungsarbeit wird auf ein späteres Modul verschoben.

Zum prozessorientierten Arbeiten gehört das Ritual, zu Beginn jeder Veranstaltung einen Blick auf die letzte Veranstaltung zu werfen und zu fragen, ob es noch ‚Reste vom letzten Mal‘ gibt – Nachgedanken, Empfindungen, die später auftauchten, Anliegen oder Fragen erhalten so noch einmal Raum. Der ‚inhaltliche Verdauungsprozess‘ kann so abgeschlossen werden.

Wie Zeit und Inhalt eine Struktur erhalten

- An den kürzeren Terminen (dienstags) mit vier Unterrichtseinheiten werden jeweils Vertreterinnen von Institutionen eingeladen oder die jeweiligen Institutionen besucht, um im Gespräch ein Bild von den Aufgaben der Einrichtung und den Bezug zu Migrantinnen herzustellen. In anschließenden Diskussionen wird das jeweilige inhaltliche Feld der Institution fachlich besprochen und in Bezug zu den Aufgaben der Integrationslotsinnen gesetzt. Zum Teil vorhandene Vorerfahrungen und negative Bilder können in der Diskussion mit den Institutionsvertreterinnen korrigiert werden und so ein neues Vertrauen zu den Institutionen aufgebaut werden.

- Das Thema „Integration und Migration“ wird vorwiegend anhand von eigenen Erfahrungen reflektiert (an den längeren Terminen und zum Einstieg in die Fortbildung). Die Gespräche mit den Institutionsvertreterinnen ergänzen diese Thematik und runden das inhaltliche Gerüst hierzu ab.
- Die längeren Termine (samstags) mit 6 Unterrichtseinheiten dienen dazu Kompetenzen im Bereich Kommunikation, Gesprächsführung und Beratung, Konfliktlösung und Delegation zu erwerben. Im Sinne von Objekt- und Selbstreflexion werden die Themen im Kontext der Lebenserfahrungen der Teilnehmenden beleuchtet.
- Parallel zu den inhaltlichen Modulen wird jeweils ein Themenspeicher und eine Fragenliste geführt, d.h. im Lernprozess auftauchende und zu diesem Zeitpunkt nicht bearbeitbare Themen und Fragen werden gesammelt und entweder mit den Expertinnen des jeweiligen Themas besprochen oder am Ende der Fortbildung bearbeitet.
- Ebenfalls begleitend zur Fortbildung wird das Rollenverständnis „Integrationslotsin“ kontinuierlich thematisiert. Die Aufgaben von und Erwartungen an Integrationslotsinnen werden differenziert. So entsteht bei den Teilnehmenden ein inneres Bild von den Möglichkeiten, aber auch den Grenzen der neuen Rolle. Die individuelle Färbung, die die jeweiligen Personen aufgrund ihres Charakters, ihrer Vorlieben und Stärken der Rolle geben, wird gegen Ende der Fortbildung bearbeitet.
- Die Einbindung in die kommunalen Strukturen wird in gesonderten Einheiten reflektiert. Hierzu ist die Projektkoordinatorin mit der Lehrgangsleitung anwesend. Die Projektkoordinatorin hat die Aufgabe den Teilnehmenden zu berichten, auf welchem Stand sich die Entwicklungen vor Ort in den jeweiligen Kommunen befinden – Gespräche mit Bürgermeistern, Vereinen, Ausländerbeiräten etc., um die sachliche Ausstattung (Raum, Telefon, Hinweisschilder etc.) sowie die personelle Anbindung an Gremien zu etablieren. Die Lehrgangsleitung übernimmt hier Moderationsfunktion und integriert die in der Fortbildung besprochenen Themen und Anliegen bei Bedarf in den Diskurs mit der Projektkoordinatorin. Aus diesem Diskurs heraus entstehende Themen leitet sie in die Fortbildung als Lernziele und Inhalte über.
- Die Teilnehmenden werden aktiv in die Fortbildung mit einbezogen, indem sie „Hausaufgaben“ bekommen, d.h. über das Erfahrene noch einmal mit anderen Personen zu sprechen, schriftliche Reflexionen oder Kurzprotokolle anzufertigen.

Die Fortbildungsthemen

Zur Qualifizierung für die Aufgabe der Integrationslotsinnen konzentriert sich das Angebot für den Rheingau auf folgende Themen:

- Migration, Integration und Biografie-Arbeit
- Kommunikationsmodelle und -praxis
- Bildung und Bildungsvertrauen
- Lernen und Lernerfahrungen
- Grundzüge von Gesprächsführung
- Grundzüge der Beratung und Vertrauensbildung

- Individuelle Stärken und persönliches Profil als Lotsin
- Rolle, Aufgaben und Grenzen von Integrationslotsinnen
- Rahmenbedingungen und Einsatzmöglichkeiten von Integrationslotsinnen

Aus der methodischen Schatzkiste

Referentinnen für die Durchführung einer Fortbildung für Integrationslotsinnen verfügen über ganzheitliche Methoden der Erwachsenenbildung, sie eröffnen einen Raum für Lernen und Entwicklung in dem sie die Teilnehmenden ...

- persönliche Geschichten erzählen lassen
- an persönlich und emotional gefärbten inneren Bildern anknüpfen
- lebendig mit thematischem Input in Verbindung bringen indem sie
 - anschaulich visualisieren und präsentieren
 - Bewegungsübungen fördern
 - Achtsamkeit in der Kommunikation fördern
 - Über kreatives Schreiben inneres Erleben einholen
 - Gruppendiskussionen moderieren
 - Kleingruppenarbeit herstellen
 - Selbstreflexion ermöglichen
 - geführte Meditation anleiten

Die Gespräche mit den Institutionsvertreterinnen

Das jeweilige Informationsgespräch mit Ansprechpartnerinnen der Institutionen wird anhand eines Fragenkatalogs (s. Anlage) geführt, den die Ansprechpartnerinnen vorab zugeschickt bekommen. In Einzelfällen findet ein telefonisches Vorgespräch statt. Die Gespräche werden moderiert – sei es durch die Lehrgangsleitung oder die Projektkoordinatorin – und tragen dazu bei, dass die Lotsinnen ein lebendiges Bild von den Einrichtungen, den Aufgaben und Grenzen der Tätigkeitsfelder gewinnen. Anhand von konkreten Fallbeispielen aus der Alltagspraxis wird deutlich, wofür die einzelnen Institutionen Expertinnen sind und wo die Schnittstellen zu den Integrationslotsinnen liegen. Die Institutionsvertreterinnen erhalten die Möglichkeit, Anknüpfungspunkte mit den Lotsinnen aufzuzeigen und mitzuteilen, wie sie sich die Kommunikation mit den Lotsinnen zukünftig vorstellen.

Institutionen im Rheingau

Aus den zahlreichen öffentlichen und karitativen Einrichtungen, die Migrantinnen bei der Integration in das Bildungssystem des Rheingaus unterstützen, wurden Vertreterinnen folgender Institutionen zu Gesprächen eingeladen:

- Migrationsdienst des Caritasverbandes e.V.
- Jugendmigrationsdienst des Internationalen Bundes
- Jugend- und Familienberatungsstelle
- Schulsozialarbeit, Berufliche Schulen
- Schulsystem
- Grundschule
- Jugendberufshilfe, vhs
- Kompetenzagentur, vhs
- Kindertagesstätte

- Agentur für Arbeit
- JobCenter

Nachqualifizierung

Im Rahmen des Projektes haben die Integrationslotsinnen im Rheingau nun noch ein weiteres Jahr Unterstützung in Form von Coaching und Fortbildungsangeboten. Zeit sich unter der Begleitung der Dozentin und der Koordinatorin im Unterstützungs-, Bildungs- und Beratungssystem der Kommunen des Rheingaus zu verorten, bekannt zu machen und untereinander zu vernetzen. Ein Jahr, in dem sie ihre bisherige Arbeit auf ein breiteres fachliches Fundament stellen können, in dem sie sich in der Praxis der Integrationslotsinnen noch einmal ganz anders und neu erleben können. Damit dies gelingen kann, erhalten Sie weiterhin die fachkompetente Begleitung der Lehrgangsführung. In dieser Zeit wird darüber hinaus die Verstärkung des Angebotes der Lotsinnen voran gebracht.

Coaching und Fortbildung

1. Aufgaben und Rollen - Coaching in Gruppenform

In zahlreichen Beratungen zum Rollenverständnis werden sie anhand von konkreten Fällen ihr eigenes Verhalten sowie ihre Haltungen reflektieren, um die bisherigen Kompetenzen weiter zu entwickeln und systematisch zu vertiefen. Vor allem Konfliktsituationen – innere wie äußere, sei es mit den Klientinnen oder innerhalb des Systems der Institutionen – werden Gegenstand der Coachingsitzungen sein.

2. Kompetenzentwicklung - Fortbildungsmodulare der Nachqualifizierung

Die Fähigkeit zur Kommunikation und systematischen Gesprächsführung weiter auszubauen, wird vorwiegender Gegenstand der Nachqualifizierung sein. Darüber hinaus werden zeitnah zu den im Coaching sich ergebenden Kompetenzbedarfen Fortbildungsinhalte vermittelt werden.

3. Kenntnis der Institutionen

Im Verlauf der Fortbildung wurde der Wunsch geäußert, weitere Institutionen kennen zu lernen, daher werden von folgenden Einrichtungen und Vereinen Institutionsvertreterinnen eingeladen werden:

- Jugendamt
- P!rat – Beratungsstelle des Präventionsrates Oberer Rheingau
- Frauenhaus
- Schwangerenberatung / Allgemeine Lebensberatung Caritasverband
- Polizei

4. Strukturelle Einbindung in die Kommunen

Geeignete Bedingungen vor Ort für die Durchführung der Tätigkeit der Integrationslotsinnen zu schaffen, war ein zeit- und kräftezehrendes Unterfangen, das auch gegen Ende der Fortbildung noch nicht abgeschlossen ist. In den meisten Kommunen gibt es Zusagen für die Absicherung der Rahmenbedingungen. Um diese Verortung dauerhaft und auch nachhaltig zu gewährleisten, werden auch während des Folgejahres noch Veranstaltungen mit der Projektkoordinatorin und der Lehrgangsführung durchgeführt – je zwei Unterrichtseinheiten im Anschluss an die Fortbildungsmodulare. Die Teilnehmenden haben hier einen Ort und ein

offenes Ohr für ihre Anliegen und Fragen im Hinblick auf die Einbindung in das regionale System.

Statt eines Schlusswortes – ein reflexiver Rückblick

Integration von Migrantinnen – eine bundesweite Aufgabe – war und ist hier im Rheingau eine ganz besondere Herausforderung. In einer Region, die sich räumlich in die Länge zieht und die gleichzeitig geprägt ist von einer Diversifikation kommunaler Bedingungen und persönlicher Offenheiten, ist die Ausbildung engagierter Menschen mit Migrationshintergrund zu Lotsinnen eine Aufgabe von ganz besonderer Spannung. In der Fortbildungsgruppe spiegeln sich diese Spannungen auf vielfältige Art und Weise wieder.

Die Teilnehmenden haben im Verlauf der Fortbildung gelernt, ihre eigenen Kommunikationsweisen und -signale immer wieder kritisch zu hinterfragen. Sie haben gelernt, ihr zum Teil sehr ausgeprägtes Temperament, gespeist aus dem tiefen Drang etwas zu bewegen, zu zügeln. Sie haben gelernt, zuzuhören und Andere als anders zu akzeptieren. Denn auch das war zu Beginn der Fortbildung nicht selbstverständlich. Integration wurde nicht nur als sachliches Thema in den Mittelpunkt gestellt, sondern als persönliches und als Erfahrung der Gruppe reflektiert und im Miteinander erprobt, entwickelt und verfeinert. So ist ein dichter Teppich von persönlichen Beziehungen entstanden, der die Teilnehmenden weit über die Fortbildung hinaus tragen wird und der es aushaltbar macht, dass Schwieriges thematisiert wird und gemeinsam nach Lösungen gesucht wird. So wird es möglich sein, dass die Lotsinnen ihren Aufgaben nachgehen und dafür sorgen, dass im Rheingau das Thema Integration zukünftig einen deutlichen politischen Stellenwert erhält.

7.1 Tagesplanungen

Ausbildung der Integrationslotsinnen Rheingau

Ort:	Berufliche Schulen Geisenheim
Beginn:	05.04.2011
Ende:	21.06.2011
Umfang:	80 Unterrichtseinheiten
Ziel der Fortbildung:	kompetente Brückenfunktion zwischen Migrantinnen und dem deutschen Bildungs- und Unterstützungssystem
Leitung der Fortbildung:	Elke Mathes

Fortbildungsthemen

14. KW	05.04.2011	Kennenlernen – Abklären Lehr-/ Lernvertrag
	09.04.2011	Biografiearbeit
15. KW	12.04.2011	Migration, Integration und Zuwanderung
16. und 17. KW		Osterferien
18. KW	03.05.2011	Lernen / Lernerfahrungen / Schule
	07.05.2011	Bildungssystem und eigene Bildungs- und Lernerfahrungen
19. KW	10.05.2011	Erziehung – Kindertagesstätten – Erziehungsberatung
	14.05.2011	Kommunikation und Umgang mit Konflikten
20. KW	17.05.2011	Schule und Unterstützungssysteme
21. KW	24.05.2011	Unterstützungssysteme zur beruflichen Integration
	28.05.2011	Beratung und Gesprächsführung
	31.05.2011	Unterstützungssysteme zur beruflichen Integration
	04.06.2011	Rolle, Funktion und Aufgaben der Integrationslotsinnen

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

23. KW	07.06.2011	Rahmenbedingungen von Ehrenämtern – Möglichkeiten, Chancen und Risiken
	11.06.2011	Wissen, Kompetenzen, Neigungen und Einsatzmöglichkeiten von Integrationslotsinnen
24. KW	14.06.2011	Weißer Fleck
25. KW	21.06.2011	Abschluss und Auswertung - Zertifikatsübergabe

Bisher geplante Fortbildungsthemen

- Stressregulation
- Qualitätssicherung und -entwicklung (Erfolgsmessung, Auswertung von Prozessen, Entwicklung individueller Instrumente, Entwicklung eines Handbuchs, Dokumentation)
- Elternbeteiligung in Gremien von Kita und Schule

7.2 Ausbildung im Rheingau mit dem Schwerpunkt ‚Bildung‘

„Für ein Gespräch sind die Ohren wichtiger als die Zunge.“

Oscar Wilde

Dienstag, 29.03.2011 / 4 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden lernen sich untereinander kennen und finden einen ersten thematischen Einstieg in das Thema „Integration und Arbeit der Lotsinnen“

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Erstes Ankommen und Struktur, Orientierung und Sicherheit durch das Konzept	Begrüßung und Vorstellung des didaktischen Konzepts, der Lernziele, des Zeit- und Themenplanes, Regeln erarbeiten (z.B. Protokolle üben, Themenspeicher, Fragenkatalog, Integration der Teilnehmerinnen (TN) durch kleine „Hausaufgaben“ für die folgenden Module)	Input und Gruppengespräch	Zeit- und Themenplan Protokollbogen

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
2. UE	Abklären der Lehr-Lernerwartung / Lehr- / Lernvertrag	<p>Persönlich und inhaltlich ankommen, Einbezug der Erwartungen der TN in die Fortbildung, erstes gegenseitiges Kennenlernen der TN</p> <p>Vorstellung der Personen: Name, Alter, Familienstand, Beruf, Herkunftsland, Sprachen Wie komme ich heute hier an? Wie möchte ich am Ende der Fortbildung hier raus gehen? Was motiviert mich zu der Fortbildung? Was muss ich investieren? Welchen Nutzen verspreche ich mir davon? Was ist das Besondere, das ich in die Gruppe einbringe?</p> <p>Vorstellung der TN in der Großgruppe und regionale Verortung der TN auf einer Landkarte</p>	<p>Paar-Interviews und anschließende Vorstellung der TN im Plenum anhand einer schwarz-weiß Fotokartei</p>	<p>schwarz-weiß Fotokarten</p> <p>Landkarte Rheingau</p>

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
3. UE	Erster Einstieg in das Thema Integration. Orientierung in der Gruppe, Üben von Achtsamkeit und Einhalten von Regeln in der Diskussion. Ziel: alle TN in die Gruppe zu integrieren, so dass Gruppendiskussionen ohne Moderation von außen geführt werden können	<p>Klärung der Begriffe „Integration“ und „Lotsin“</p> <p>Was bedeutet es, wenn Sie von Integration sprechen?</p> <p>Welche Klischees gehen Ihnen durch den Kopf?</p> <p>Wo gibt es überall Integration?</p> <p>Wo ist sie notwendig?</p> <p>Input: Definition von Integration</p> <p>Erstellung eines Themennetzes „Integration“ (wird im Verlauf der Fortbildung laufend ergänzt)</p>	Großgruppengespräch und Input	Themennetz auf FlipChart

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
4. UE	Persönlicher Hintergrund zum Thema Integration	<p>Eigene Erfahrungen mit Migration</p> <p>Sich über die persönlichen Motive klar werden</p> <p>Hausaufgabe: Eine Geschichte, ein Erlebnis entdecken und für das nächste Mal mitbringen</p> <p>„Was hat mir beim Ankommen hier oder im Ausland geholfen?“</p> <p>„Was war hilfreich?“</p> <p>„Was war hinderlich?“</p> <p>Abschlussblitzlicht „Welchen Weg sehe ich jetzt vor mir?“</p>	<p>Geleitete Meditation</p> <p>Einzelarbeit, Zweier-Gespräch, Gespräch in der Großgruppe</p> <p>Bildkarten mit Wegen</p>	CD-Player und Meditations-CD

Samstag, 02.04.2011 / 4 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden setzen sich mit ihren eigenen biografischen Migrationserfahrungen auseinander und entwickeln ein Bewusstsein für allgemeine sowie persönliche Aspekte der Migration und Integration.

Zeit/ UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Gemeinsame Erarbeitung von Regeln, Integration der Teilnehmenden, die beim letzten Mal noch fehlten.	Offene Themen, Fragen und inhaltliche „Reste“ vom letzten Mal Integration der „Neuen“ ins Gruppengeschehen Integration von Teilnehmenden „live“ im Gruppengeschehen erleben und die Notwendigkeit von gemeinsamen Regeln reflektieren	Gespräch in der Großgruppe	FlipChart
2. UE 30 Minuten 15 Minuten	Biografiearbeit	Migrationserfahrungen und Integrationsprozess Wege der Integration Brücken: „Was hat geholfen beim Ankommen hier oder im Ausland?“ Bremsen: „Was war hinderlich?“	Geführte Meditation zum Thema „Wann und wo habe ich eine Erfahrung mit Fremdheit gemacht?“ (Situation, Gefühle, Brücken, Bremsen, Motivation, Diamant) Einzelarbeit aufschreiben	CD-Player und Mediations-CD
3. UE	Persönliche Wege der Integration -	Eigene Geschichte, Anekdote etc. einbringen	Zweier-Gespräch	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Zeit/ UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
	persönliche Erfahrungen im Spiegel von anderen einordnen	„Welche Brücken und Hilfestellungen habe ich erlebt?“ „Welche Hindernisse und Bremsen sind mit begegnet?“ Welchen „Diamanten“ nehme ich aus der Bewältigung der Integration mit?		
4. UE	Unterschiedliche Wege der Integration und Gemeinsamkeiten	Erkennen allgemeiner Brücken und Bremsen – Gemeinsamkeiten und Unterschiede der unterschiedlichen Wege sehen Auseinandersetzung mit der Fähigkeit „Selbstwirksamkeit“ Allgemeine Kriterien der Integration und Kompetenzen zur Integration erkennen Formulierung eines eigenen Integrationsbegriffes	Kleingruppen-Arbeit Gespräch im Plenum	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Dienstag, 05.04.2011 / 4 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden lernen die zentralen Einrichtungen für die Unterstützung von Bürgerinnen kennen und bauen persönliche Kontakte zu den Vertreterinnen der Einrichtungen auf.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Vorstellung des Jugendmigrationsdienstes des IB Wiesbaden	Kennenlernen der Strukturen und Arbeitsweise des Jugendmigrationsdienstes siehe Fragebogen für die Institutionen	Gespräch in der Großgruppe	Landkarte Rheingau / Netzwerklandkarte erarbeiten
2. UE	Vorerfahrungen mit dem Jugendmigrationsdienst	Persönliche Kontakte und Vertrauen zu den Vertreterinnen der Institutionen aufbauen Persönliche Anliegen der TN Positive und negative Erfahrungen „Was brauchen die Vertreterinnen der Institutionen, um gut mit den Lotsinnen zusammen zu arbeiten?“	Gespräch in der Großgruppe	
3. UE	Vorstellung des Migrationsdienstes, Caritasverband - Wiesbaden-Rheingau-Taunus e.V.	Kennenlernen der Strukturen und Arbeitsweise des Migrationsdienstes - siehe Fragebogen für die Institutionen	Gespräch in der Großgruppe	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
4. UE	Bisherige Erfahrungen im Kontakt mit den Institutionen	<p>Vorerfahrungen der TN mit den Institutionen einbinden und reflektieren, Vertrauen zu den Vertreterinnen der Institutionen aufbauen oder festigen</p> <p>Positive und negative Erfahrungen</p> <p>„Was brauchen die Vertreterinnen der Institutionen, um gut mit den Lotsinnen zusammen zu arbeiten?“</p> <p>Entwickeln einer Netzwerkkarte der Institutionen in der Region</p> <p>Hausaufgabe: Integration in Zahlen, Kommunales Leitbild, Handlungsempfehlungen zu Integration (im Rheingau)</p>	Gespräch in der Großgruppe	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Samstag, 09.04.2011 / 6 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden lernen die Grundzüge der Kommunikation in Theorie und Praxis kennen.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Wissen über Grundzüge der Kommunikation erhalten	Begriffsdefinition „Kommunikation“ Welche Wirkfaktoren gibt es für gelingende Kommunikation? Welche Faktoren führen zum Misslingen von Kommunikation?	Vortrag und Kleingruppen-Arbeit Gespräch in der Groß-Gruppe	
2. UE	Verbale und non-verbale Kommunikation unterscheiden können	Unterschied zwischen verbaler, bewusster Kommunikation und non-verbaler, unbewusster Kommunikation kennenlernen „Eisberg der Kommunikation“ Persönliche Erfahrungen mit verbaler und non-verbaler Kommunikation reflektieren	Vortrag „Wir können nicht nicht kommunizieren“ und Gespräch in der Großgruppe	Geschichten von Paul Watzlawick
3. UE	Vier Seiten einer Botschaft	Kommunikationsmodell von Friedemann Schultz von Thun Das Sender- und Empfänger-Modell Vier Seiten einer Botschaft: Sachinhalt, Beziehungsbotschaft, Appell, Selbstoffenbarung	Vortrag und Großgruppengespräch Übungen: Fragetechniken, Formen des Zuhörens	
4. UE	Kommunikation in der Praxis erleben, reflektieren	Unterschiedliche Kommunikationsstile: Reflexion eigener Erfahrungen mit	Gesprächssituationen durchspielen und Kleingruppen-Arbeit zur	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
		den „Vier Seiten einer Botschaft“	Reflexion	
5. UE	Verstehen des Entstehens von und Umgang mit Missverständnissen	Unterscheidung zwischen Wahrnehmung und Interpretation Was ist Wahrheit in der Kommunikation?	Input „Der Elefant“ Übung: „Wer klopft an?“	Kurzgeschichte „Der Elefant“
6. UE	kulturübergreifende Kommunikationssignale	Welche Kommunikationssignale gibt es im Heimatland? Wie wird mit Missverständnissen umgegangen?	Kleingruppen-Arbeit und Großgruppengespräch	Hausaufgabe: Selbstbeobachtung im Alltagsgeschehen

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Samstag, 12.04.2011 / 4 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden setzen sich mit Kommunikationsproblemen und Konflikten auseinander.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Verschiedene Kommunikationswege zwischen Eltern und Institutionen kennenlernen	Kommunikation zwischen Eltern und Kita, Eltern und Schule, Eltern und Jugendamt, Eltern und Erziehungsberatung Das Eltern-Lehrer-Gespräch begleiten, Elternbriefe übersetzen	Gruppengespräch Übung in Kleingruppen	
2. UE	Umgang mit schwierigen Situationen	Sensibler Umgang in Übersetzungssituationen (z.B. verschwundener Elternbrief zur Mahnung von Leistungen)	Großgruppengespräch	
3. UE	Moderation einer Gruppensituation	Gruppensituationen die Lotsinnen moderieren, sammeln Moderation einer Gruppensituation durchführen: Themen sammeln Themen priorisieren Themen bearbeiten Tätigkeitskatalog erstellen	Rollenspiel „Gruppensituation“	
4. UE	Moderation einer Gruppensituation	Auswertung der Gruppensituation und Sammeln von Regeln und hilfreichen Kommunikations-signalen	Feedback für Moderatorin	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Dienstag, 03.05.2011 / 4 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden kennen die Erziehungsberatungsstelle und knüpfen persönliche Kontakte zur Vertreterin der Einrichtung.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Besuch der Jugend- und Familienberatungsstelle, Rüdesheim	Vorstellung Erziehungsberatung Abgrenzung der Aufgaben der Erziehungsberatung zu den Aufgaben des Jugendamtes	Besuch der Institution, Besichtigung der Räumlichkeiten	Fragenkatalog
2. UE	Besuch der Jugend- und Familienberatungsstelle, Rüdesheim	Auftrag, Leitbild, System	Informationsgespräch anhand des Fragenkatalogs	Informationsmaterial der Beratungsstelle
3. UE	Besuch der Moschee in Rüdesheim	Wie kann der Zugang zu Familien mit Migrationshintergrund gelingen ? Welche Vorstellungen von Erziehung und welche Familienbilder gibt es beispielsweise in muslimischen Familien ?	Gruppengespräch	
4. UE	Erziehung und Werte in anderen Ländern	Erziehung im eigenen Heimatland, evtl. Brüche zur Erziehung hier		

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Samstag, 07.05.2011 / 6 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden reflektieren ihre persönlichen Erfahrungen mit den Themen Kommunikation und Konflikt

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Kommunikationsstile anderer Länder erkennen	<p>Kulturelle Hintergründe der Integrationslotsinnen - Aufstellung der Anwesenden nach Kulturen und Länder und Glauben</p> <p>Aus welchen Kulturen kommen sie? Welche Kommunikations-erfahrungen bringen sie mit? Wie wird in anderen Ländern und Kulturen kommuniziert? Wie werden Konflikte im Heimatland gelöst? Was ist das kulturübergreifende Muster?</p>	<p>Aufstellung der Lotsinnen nach Heimatland und Nähe bzw. Ferne zu Deutschland</p> <p>Gespräch während der Aufstellung</p>	
2. UE	Kontakt zu Migrantinnen aufnehmen	<p>Kontaktstellen und Kontaktpersonen</p> <p>Kontaktschlüssel anwenden und Vertrauen aufbauen</p>	<p>Brainstorming</p> <p>Input und Brainstorming</p>	
3. UE	Aktiv zuhören	<p>Kontrollierter Dialog</p> <p>Aktives Zuhören</p> <p>Unterschied zwischen passivem und aktivem zuhören</p> <p>Wann ist passives, wann aktives Zuhören angemessen?</p>	<p>Übung am Beispiel "eigene Einwanderungsgeschichte"</p> <p>A-B-C - A spricht, B gibt Sinn wieder, C kontrolliert</p>	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

4. UE	Wesentliches in der Kommunikation	<p>Was brauchen einzelne Menschen in der Kommunikation?</p> <p>Reflexion der Gruppen-Kommunikation</p> <p>Wie wurde bisher kommuniziert?</p> <p>Was war gut?</p> <p>Was war hinderlich?</p>	<p>Übung: „7 x 1 Minute - was brauche ich wirklich in der Kommunikation“ zu zweit.</p> <p>In der Gruppe sammeln</p>	
5. UE	Kommunikation in der Gruppe	<p>Was braucht diese Gruppe in der Kommunikation zukünftig?</p> <p>Regeln sammeln und eine noch höhere Verbindlichkeit herstellen</p>	<p>Kleingruppenarbeit</p> <p>anschließendes Großgruppengespräch</p>	
6. UE	Grundzüge der Gehirnforschung	<p>Glück und Schmerzempfinden (Schmerzkörper)</p> <p>Reaktionen: Angriff, Flucht, Totstellen</p> <p>Langzeit-, Kurzzeit-, Ultrakurzzeit-Gedächtnis</p>	<p>Brainstorming</p> <p>Kleingruppenarbeit</p> <p>Vortrag und anschließendes Gespräch</p>	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Dienstag, 10.05.2011 / 4 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden lernen die Aufgaben und Arbeit der Schulsozialarbeit kennen und bauen Kontakt zur verantwortlichen Mitarbeiterin auf.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Vorstellung der Schulsozialarbeit	Einführung in die Arbeitsweise der Schulsozialarbeit	Vortrag durch Gastreferentin und anschließendes Gespräch	Fragenkatalog PowerPoint-Präsentation zur Schulsozialarbeit
2. UE	Vorstellung der Schulsozialarbeit	Schnittstellen zwischen Integrationslotsinnen und Schulsozialarbeit herausarbeiten	Vortrag Gastreferentin und anschließendes Gespräch	
3. UE	Vorstellung des Präventionsrates	Einführung in die Arbeitsweise und Funktion des Präventionsrates	Vortrag Gastreferentin und anschließendes Gespräch	Fragenkatalog Infomaterial des Präventionsrates
4. UE	Vorstellung des Präventionsrates	Schnittstellen zwischen Integrationslotsinnen und Präventionsrat herausarbeiten	Vortrag Gastreferentin und anschließendes Gespräch	

Samstag, 14.05.2011 / 6 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden lernen die Grundzüge des Schul-Bildungssystems kennen.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Vorstellung Bildungssystem	Grundzüge des deutschen Bildungssystems, Recht auf Bildung Bildungsbegriff, Bildungsideal nach Humboldt, Elterliche und schulische Verantwortung für Bildung, Flexibilität des Bildungssystems, „Kein Abschluss ohne Anschluss!“	Input durch Gastreferent, anschließendes Gespräch	Fragenkatalog, Infomaterial zum Bildungs- und Schulsystem.
2. UE	Vorstellung Schulsystem	Organisation des Schulwesens, Föderalismus, Schulgesetz, Schulpflicht, allgemeine und berufliche Schulpflicht, Schulrecht, Weiterführende Schule, Flexibilität des Bildungssystems	Input durch Gastreferent, anschließendes Gespräch	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
3. UE	Rolle und Aufgaben der Integrationslotsinnen im Bildungssystem	Erwartungen von Schulen an Integrationslotsinnen	Input durch Gastreferent, anschließendes Gespräch	
4. UE	Rolle und Aufgaben der Integrationslotsinnen im Bildungssystem	Klärung zukünftiger Aufgaben und Unterstützungsmöglichkeiten von Migrantinnen durch Integrationslotsinnen	Input durch Gastreferent, anschließendes Gespräch	
5. UE	Integration der Lotsinnen in das kommunale System	Bericht zum Stand der Einrichtung von Ressourcen zur kommunalen Verortung der Lotsinnen	Gespräch mit der Projektleiterin	
6. UE	Integration der Lotsinnen in das kommunale System	Fragen der Lotsinnen zur zukünftigen Verortung	Gespräch mit der Projektleiterin	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Dienstag, 17.05.2011 / 4 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden kennen die Aufgaben der Grundschule und reflektieren die besonderen Herausforderungen in Bezug auf Kinder aus Familien mit Migrationshintergrund.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Vorstellung Grundschule	Vorstellung der Grundlagen und Funktionsweisen der Grundschule	Vortrag durch Gastreferentin	Infomaterial zum Bildungsplan 0-10 und Grundschulen
2. UE	Vorstellung Grundschule	Bildungs- und Erziehungsplan 0 – 10 vorstellen	Vortrag durch Gastreferentin	
3. UE	Vorstellung Grundschule	Spezifische Problemstellungen in der Grundschule mit Familien mit Migrationshintergrund	anschließendes Gespräch	
4. UE	Vorstellung Grundschule	Schnittstellen zwischen Integrationslotsinnen und Grundschule herausarbeiten	anschließendes Gespräch	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Dienstag, 24.05.2011 / 4 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden lernen die Einrichtung Jugendberufshilfe und Kompetenzagentur sowie ihre Aufgaben und die Ansprechpartnerinnen kennen.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Vorstellung der Jugendberufshilfe	Vorstellung der Arbeitsweise der Jugendberufshilfe	Vortrag und anschließendes Gespräch	Infomaterial der Jugendberufshilfe
2. UE	Vorstellung der Jugendberufshilfe	Schnittstellen zwischen Jugendberufshilfe und Integrationslotsinnen besprechen	Vortrag und anschließendes Gespräch	
3. UE	Kompetenzagentur	Vorstellung der Arbeitsweise der Kompetenzagentur	Vortrag und anschließendes Gespräch	Infomaterial der Kompetenzagentur
4. UE	Kompetenzagentur	Schnittstellen zwischen Kompetenzagentur und Integrationslotsinnen besprechen	Vortrag durch Gastreferent und anschließendes Gespräch	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Samstag, 28.05.2011 / 6 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden kennen die Grundzüge von „beraten – begleiten – verweisen“ und das Prinzip der „beraterischen Neutralität“.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Unterschied zwischen beraten, begleiten, verweisen	Definition von „beraten, begleiten, verweisen“ Eigene Interpretationen erarbeiten	Input und Zweier-Arbeit	
2. UE	Grundzüge der Beratung	Grundsätze von Beratung – das Prinzip der Unparteilichkeit Achtsamkeit gegenüber den Interessen der Klientinnen Klientinnen emotional wahrnehmen	Großgruppengespräch Übung	
3. UE	Selbst- und Fremdwahrnehmung	Erkennen eigener Interessen und Sensibilisierung der Selbstwahrnehmung Fremdwahrnehmung – Rückmeldung durch andere Lotsinnen zum bisherigen Kommunikationsverhalten Welche Signale werden vorwiegend gegeben? Fördert das eigene Verhalten Integration oder führt es zur Exklusion? Unterscheidung zwischen eigenen Interessen und den Interessen der Klientinnen	Übungen, Großgruppengespräch	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
4. UE	Verweisen an andere Institutionen	<p>Herausarbeiten von „Fällen“, in denen andere Institutionen förderlich sind</p> <p>Einschätzen der Ressourcen der Klientinnen, Selbstverantwortung zu übernehmen oder Unterstützung zu bedürfen (vorhandene Sprachkenntnisse, Systemkenntnisse, Selbstvertrauen etc. erkennen),</p>	<p>Kleingruppenarbeit, anschließendes Gespräch in der Großgruppe</p> <p>Skalenabfrage 0 – 10</p>	
5. UE	Begleitung zu Institutionen	Verhandlungsgeschick und Aushandlungsprozesse sachbezogen begleiten	Rollenspiele	
6. UE	Gesprächsführung in schwierigen Situationen	<p>Die „Dreier-Situation“ und das Prinzip der emotionalen Distanz</p> <p>Umgang mit Enttäuschungen von Klientinnen</p> <p>Eigene Enttäuschungen verarbeiten und realistische Ziele setzen</p>	Rollenspiele	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Dienstag 31.05.2011 / 4 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden kennen die Aufgaben einer Kita und deren besondere Herausforderungen in Bezug auf Familien mit Migrationshintergrund.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Kindertagesstätte kennen lernen	Besuch und Begehung der Kita	Rundgang	Fragenkatalog und Informationsmaterial
2. UE	Kindertagesstätte kennen lernen	Informationsgespräch	Vortrag	
3. UE	Kindertagesstätte kennen lernen	Individuelle Probleme mit Familien mit Migrationshintergrund	Anschließendes Gespräch	
4. UE	Kindertagesstätte kennen lernen	Schnittstellen zwischen Integrationslotsinnen und Erzieherinnen	Anschließendes Gespräch	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Samstag, 04.06.2011 / 6 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden setzen sich mit typischen Konfliktsituationen in der Arbeit von Integrationslotsinnen auseinander und lernen eine Systematik kennen, um für die jeweilige Situation Lösungen zu entwickeln sowie ihre eigenen Stärken einzusetzen.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Konflikte erkennen und systematisieren	Bisher erlebte und aktuelle Konflikte der Lotsinnen sammeln Systematisieren der Situationen Typische Konfliktsituationen im Handlungsfeld der Integration	Themensammlung in der Großgruppe. Arbeitsgruppen	FlipChart
2. UE	Signale von Exklusion und Inklusion in der Praxis	Szenen für Rollenspiele vorbereiten Erkennen von Signalen der Exklusion und Inklusion in der Kommunikationssituation.	Kleingruppenarbeit, Vorbereitung der Szenen anhand der Kriterien: <ul style="list-style-type: none"> • Anlass • Situation • Ziel • Weg • Konkreter Wunsch 	
3. UE	Lösungsmöglichkeiten	Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten Feedback über das beobachtete Verhalten	Rollenspiele Feedback	Moderationskarten

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
4. UE	Alternative Lösungen	Lösungen, die außerhalb des Systems liegen, die das bisherige Denken überspringen, Phasen des Kreativitätsprozesses, Problemlösekreislauf, Einsatz von Humor als Mittel zur Deeskalation	Großgruppengespräch Übung: Neun-Punkte (3 x 3 Punkte) verbinden mit einem Strich	
5. UE	Persönliche Stärken der Lotsinnen	Rückmeldung über persönliche Stärken und beobachtete Schwächen im Verlauf der Fortbildung Feedback zu den Kommunikationssignalen der Teilnehmenden innerhalb des Fortbildungsprozesses Persönliches „Markenzeichen“ entwickeln und individuellen Stil als Lotsin erkennen	Stuhlkreis „Außenkreis – Innenkreis“ (gegenläufig wechselnd zuhören und Feedback geben – je 3 Minuten 4x) Dreier-Gruppen	
6. UE	Auswertung der Fortbildung	Stärken – Schwächen – Verbesserungsbedarf in den Bereichen Fortbildung, Institutionskenntnisse, strukturelle Einbindung der Lotsinnen	3 Kleingruppen Besprechung in der Großgruppe	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Dienstag, 07.06.2011 / 4 UE

Lernziele: Die Teilnehmenden kennen die Aufgaben der Agentur für Arbeit und des JobCenters und knüpfen Kontakte zu den Ansprechpartnerinnen.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Agentur für Arbeit kennenlernen	Besuch der Agentur für Arbeit Informationsgespräch.	Vortrag	Fragenkatalog und Informationsmaterial der Arbeitsagentur
2. UE	Agentur für Arbeit	Schnittstellen zwischen Integrationslotsinnen und Agentur für Arbeit.	Anschließendes Gespräch	
3. UE	JobCenter kennenlernen	Besuch des JobCenters Informationsgespräch zu Aufbau und Aufgaben.	Vortrag	Fragenkatalog und Informationsmaterial des JobCenters
4. UE	JobCenter	Schnittstellen zwischen Integrationslotsinnen und JobCenter	Anschließendes Gespräch	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Samstag, 11.06.2011 / 6 UE

Lernziel: Die Teilnehmenden kennen die Erwartungen und Aufgaben und Grenzen, die mit der Rolle Integrationslotsin verbunden sind – sie werten die Fortbildung aus.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Rolle und Aufgaben von Integrationslotsinnen	Erwartungen an die Lotsinnen. Das Prinzip der „Beraterischen Neutralität“ und Unparteilichkeit, Vertrauenswürdigkeit herstellen, Vertrauen aufbauen, Vertrauenswürdigkeit prüfen	Meditation „Wie weit bin ich im Einklang mit meinen zukünftigen Aufgaben?“ Skalen-Abfrage 0-10	
2. UE	Entwicklung eines Tätigkeitsprofils	beraten, begleiten, verweisen	Fotos zu den verschiedenen Tätigkeiten. Induktives Vorgehen in drei thematischen Kleingruppen	Fotos
3. UE	Verantwortung und Grenzen der Rolle	Unterschied zwischen ehrenamtlicher Arbeit und Privatleben bzw. privaten Bezügen zu den Klientinnen Typische Grenzsituationen herausarbeiten	Brainstorming sammeln von „Grenzsituationen“	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
4. UE	Psychohygiene im Ehrenamt	Erkennen von „Grenzfällen“ z.B. Umgang mit „Staatsschmarotzern“ oder zu große Nähe zum „Fall“. Verhalten in „Grenzfällen“ . Verweisen an andere Lotsinnen Supervision und kollegiale Beratung in Anspruch nehmen	Besprechung der verschiedenen Fälle in der Gruppe.	
5. UE	Auswertung der Fortbildung	Geleitete Phantasiereise: Themen, wichtige Erlebnisse und Erkenntnisse im Prozess der Fortbildung	Phantasiereise „Stationen im Verlauf der Fortbildung“ Einzelarbeit und anschließendes Zweier-Gespräch	CD-Player und Meditationsmusik

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
3. UE	Aus- und Bewertung, Verbesserungsvorschläge	<p>Auswertung der Fortbildung anhand der Themen:</p> <p>1. Gruppe Inhalte / Themen: Was nehmen wir mit?</p> <p>2. Gruppe Methoden: Welche waren förderlich? Welche weniger hilfreich? Verbesserungsvorschläge!</p> <p>3. Gruppe Kommunikation und Konfliktlösungen beschreiben, bewerten und Verbesserungsvorschläge: untereinander, mit der Seminarleiterin, mit der Projektleiterin</p> <p>4. Gruppe Prozess, Emotionen und Zufriedenheit beschreiben und bewerten</p>	<p>Kleingruppenarbeit, anschließende Vorstellung in der Großgruppe und gemeinsames Gespräch</p>	

Ausbildung von Integrationslotsinnen im Rheingau-Taunus-Kreis

Dienstag, 14.06.2011

Lernziel: Die Teilnehmenden erleben Anerkennung und Würdigung im regionalen System und erfahren Einbindung in das kommunale System.

Zeit / UE	Thema	Inhalte	Methoden	Material/Anmerkungen
1. UE	Ankommen	Ankommen der Gäste		
2. UE	Herstellung des Zusammenhangs der Tätigkeit der Integrationslotsinnen zum regionalen System	Ansprachen der Projektleiterin und der relevanten Akteurinnen bzw. Kommunalpolitikerinnen.	Input, Gespräch mit Vertreterinnen der Presse.	Presse-Infos
3. UE	Zertifikatsübergabe	Abschluss – Zertifikat		
4. UE	Abschied und Abschluss	Feier!		

Methodische Anmerkung:

Die Großgruppengespräche werden anhand der Moderationsmethode geführt, die Themen inhaltlich strukturiert und anhand eines FlipCharts visualisiert.

7.3 Fragen an die Vertreterinnen der Institutionen:

1. Welche Ziele verfolgt Ihre Einrichtung?
2. Woran messen Sie Ihren Erfolg?
3. Wie hoch ist die Inanspruchnahme durch Ratsuchende /Teilnehmende –
(Bei Gruppenangeboten: wie groß sind die jeweiligen Gruppen?)
4. Wie sieht die Beteiligung von Migrantinnen aus dem Rheingau aus?
5. Welchen Bedarf sehen Sie aus Ihrer Institutionsperspektive an
Lotsinnen-Arbeit für Migrantinnen?
6. Welche Schnittstellen sehen Sie zwischen Ihrer Institution und den
zukünftigen Integrationslotsinnen?
7. Welche Informationen sind für die Integrationslotsinnen wichtig?
8. Welche Informationen von den Integrationslotsinnen könnten für Sie
relevant sein?
9. Wie können die Integrationslotsinnen zukünftig mit Ihnen
kommunizieren?
10. Wo verortet sich Ihre Einrichtung innerhalb des eigenen institutionellen
Rahmens und wo im System der Hilfen bzw. Anlaufstellen?

8. Resumée

8.1 Gelingensfaktoren für Organisation und Durchführung des Curriculums

In der Vorbereitungs- und Werbungsphase für das Projekt in Idstein war es ausgesprochen hilfreich, dass die Stadt in Person der Gleichstellungs- und Seniorenbeauftragten Heidi Göbel das Projekt unterstützte. Sie war es auch, die schon in der Phase der Projektentwicklung die Idee der Lotsinentätigkeit durch Bürgerinnen mit Migrationshintergrund einbrachte.

Ihre langjährige berufliche Tätigkeit in Idstein bringt es mit sich, dass sie zahlreiche gute Kontakte hat, was das Finden der Kooperationspartnerinnen, der Dozentin sowie der potentiellen Integrationslotsinnen erheblich vereinfachte.

Finden der potentiellen Integrationslotsinnen:

- Anfrage bei JobCentern, Schulen, Kitas, Beratungsstellen etc. nach Menschen, die bisher auch schon Andere durch Begleitung zu Behörden, Übersetzungsdienste etc., unterstützt haben.
- Diese können dann von den jeweiligen Stellen angesprochen, über das Projekt informiert und bei Interesse um Kontaktaufnahme bzw. Möglichkeit der Weitergabe von Name und Telefonnummer gefragt werden.
- Pressemitteilungen

Es wurde deutlich, dass die persönliche Ansprache ganz wichtig ist und den größten Erfolg bringt. Die Menschen sind über Pressemitteilungen kaum zu aktivieren, dennoch ist gute Öffentlichkeitsarbeit und das Bekanntmachen des neuen Angebotes eine ganz wichtige Voraussetzung für das Gelingen und die Verstetigung eines solchen Projektes.

Für die Werbung und die Gewinnung von potentiellen Lotsinnen und Kooperationspartnerinnen vor Ort ist die Kenntnis der örtlichen bzw. regionalen Struktur von großer Bedeutung. Dabei geht es um die Nutzung bestehender Netzwerke in Bezug auf die Gewinnung verschiedener Expertinnen und Einsatzstellen bzw. Kontaktpersonen. Sie sind wichtige Multiplikatorinnen.

Weitere wichtige Gelingensfaktoren für die Durchführung des Curriculums sind das Akquirieren einer kompetenten, engagierten und qualifizierten Dozentin, eine gesicherte Finanzierung und ein fachlich gutes Curriculum. Auch die verlässliche, gut erreichbare Verortung der Ausbildung ist bedeutsam für das Gelingen.

8.2 Gelingensfaktoren für die Verstetigung des Angebotes der Integrationslotsinnen in der Kommune

Für eine dauerhafte Verstetigung des neuen Angebotes sind folgende Faktoren von ganz entscheidender Bedeutung:

1. Interessierte, engagierte Kooperationspartnerinnen
 - a. Kommunale Vertreter/innen
Bürgermeister / Stadträte
Mitarbeiterinnen der Städte und Gemeinden z.B. Integrations- oder Gleichstellungsbeauftragte
 - b. Engagierte Vertreterinnen / Mitarbeiterinnen regionaler Institutionen
2. Dauerhaft engagierte und verlässliche Integrationslotsinnen.
3. ‚Werbematerial‘ – Flyer, Handzettel, Plakate etc., mehrsprachig

Diese Menschen braucht das Projekt, um eine Einbindung des Angebotes der Integrationslotsinnen in die vorhandene Struktur von Anlaufstellen in der Kommune zu erreichen. Bei der Auswahl der Räumlichkeiten für die Sprechzeiten der Lotsinnen sollte konsequent auf Niedrigschwelligkeit geachtet werden. Das heißt, die Anlaufstelle sollte möglichst nicht im Rathaus oder im Kreishaus sein, da hier die Hemmschwelle für die Ratsuchenden hoch ist. Dennoch müssen die Lotsinnen für die Menschen in zentraler Lage und gut erreichbar sein. Als Orte empfehlen sich Mehrgenerationenhäuser, Quartiersbüros, Ehrenamtsbüros u.ä. Im Rheingau gibt es seit einigen Jahren in zwei Städten Mehrgenerationenhäuser (MGH). Eine Anbindung des Lotsinnenangebotes an ein MGH bringt gute Synergieeffekte und verspricht Verstetigung. Mehrgenerationenhäuser haben vielfältige Aufgaben im Gemeinwesen. Zu den zu bearbeitenden Themen gehört auch das Thema ‚Integration‘. Das heißt, hier gibt es ein gegenseitiges Interesse, eine win-win Situation. Das Projekt ‚Integrationslotsinnen‘ sucht einen Ort und das MGH hat ‚Bedarf‘ an dem Thema.

In der Anlaufstelle sollten für die Integrationslotsinnen Telefon, PC, Kopiermöglichkeit und Anrufbeantworter nutzbar sein.

Da im Rahmen dieser Ausbildung die relevanten Anlaufstellen für die Bürgerinnen der Kommune einbezogen wurden, waren sie auch direkt informiert. Die frühzeitige Information der bestehenden Anlaufstellen ist für beide Seiten wichtig. Denn um im Weiteren gewinnbringend zusammenarbeiten zu können, braucht es Kenntnis über das jeweilige Angebot und die Sicherheit für die professionellen Beratungsstellen, dass es sich bei dem Angebot der Lotsinnen um ein niedrigschwelliges, ergänzendes Angebot handelt. Die Vernetzung mit den bestehenden Strukturen erhöht die Wirksamkeit und die Einsatzmöglichkeiten der Integrationslotsinnen.

Je aktiver und offensiver die Integrationslotsinnen selbst das Angebot verbreiten und bewerben, desto schneller wird es bekannt.

In der Praxis hat sich gezeigt, dass auch bei großzügiger Versendung und Verteilung von mehrsprachigen Info-Flyern, Handzetteln etc. die Information nur sehr langsam durchsickert. Als beste Methode hat sich auch hier die persönliche Ansprache bewährt. Die Lotsinnen sollten persönlich mit den Flyern / Informationsmaterialien bei den Behörden / Kitas / Schulen u.a. vorstellig werden.

Nach Abschluss der Ausbildung hat sich gezeigt, dass die Lotsinnen, voller Energie und Tatendrang, es kaum erwarten konnten ihr neu erworbenes Wissen anzuwenden. Wie bereits erwähnt, haben die meisten der Lotsinnen auch vor ihrer Ausbildung zur Integrationslotsin bereits Anderen geholfen und Unterstützung geleistet. Nun ist diese Tätigkeit öffentlich geworden, die Lotsinnen haben neue Kenntnisse erworben und neue Kontakte geknüpft. Diese neuen Kompetenzen wollen die Lotsinnen nun auch einbringen.

Dieser Übergang in die Tätigkeit mit Sprechzeiten und neuen bisher vielleicht eher ungewohnten Strukturen sollte gut begleitet sein. Regelmäßige Treffen mit der Projektleitung, der Kontaktperson der Stadt / Gemeinde sowie regelmäßige Coachings mit der Dozentin sollten eingeplant werden.

Fortbildungen für die Integrationslotsinnen bieten die Möglichkeit, Themen aufzugreifen, die in der Ausbildung keinen Platz mehr fanden bzw. die in der Ausbildung aufgetaucht sind. Außerdem sind sie eine Form der Anerkennung des Engagements der Lotsinnen.

Zu klären ist die Frage der Aufwandsentschädigung, falls es eine solche geben soll / kann, sowie die Frage des Versicherungsschutzes für die Lotsinnen.

Ein besonders wichtiger Faktor für eine gelingende Verstetigung des Angebotes der Integrationslotsinnen ist Zeit – Zeit die es braucht, damit das neue Angebot seine Wirksamkeit entfalten kann.

8.3 Probleme und Herausforderungen, Umsetzungshindernisse

Entsprechend der eben beschriebenen Faktoren für das Gelingen lassen sich die Umsetzungshindernisse reziprok dazu darstellen.

Bezüglich der strukturellen Bedingungen ist als Hindernis ganz deutlich mangelndes Interesse von Seiten der Stadt oder Gemeinde zu nennen. Dies besonders in einer ländlich strukturierten Region, wie dem Rheingau-Taunus-Kreis.

Gibt es vor Ort größere Organisationen, die das Thema personell, organisatorisch und finanziell in eigener Regie auf den Weg bringen wollen, so kann dies eventuell auch ohne Beteiligung und Unterstützung der Kommune gelingen.

In Bezug auf die Struktur der Gruppe der Lotsinnen können Probleme auftauchen, die die unterschiedliche Ernsthaftigkeit der Teilnehmenden betrifft. Welche Priorität hat die Ausbildung und die spätere Tätigkeit für die Einzelnen?

Aus diesem Grund sollte vor Beginn der Ausbildung entschieden werden, ob für die Aushändigung des Zertifikats eine Anwesenheitsquote von z.B. 80% erreicht werden muss. Wenn eine solche Variante angedacht wird, muss dies frühzeitig und klar und auch im Verlauf immer wieder an die Teilnehmenden kommuniziert werden.

9. Literatur

Müller-Wille, Christina

Integration lotsen. Handbuch. Basislehrgang zur Qualifizierung von Integrationslotsinnen. Vorbereitung und Durchführung.

Herausgeber: Stadt Osnabrück. Der Oberbürgermeister. Dezernat 2, Referat für Bildung, Sozialplanung und Integration. Osnabrück 2007.

Schulz von Thun, Friedemann

Miteinander reden - 1. Reinbek bei Hamburg, 1981.

Miteinander reden - 2. Reinbek bei Hamburg, 1989.

Mund, Petra & Theobald, Bernhard (Hg.)

Kommunale Integration von Menschen mit Migrationshintergrund – ein Handbuch. 2009.

Schiffauer, Werner

Parallelgesellschaften. Wie viel Wertkonsens braucht unsere Gesellschaft? Für eine kluge Politik der Differenz. Bielefeld 2008.

El-Mafaalani, Aladin & Toprak, Ahmet

Muslimische Kinder und Jugendliche in Deutschland

Lebenswelten-Denkmuster-Herausforderungen

Konrad-Adenauer-Stiftung, 2011

10. Anhang

10.1 Arbeitsblätter / Kopiervorlagen

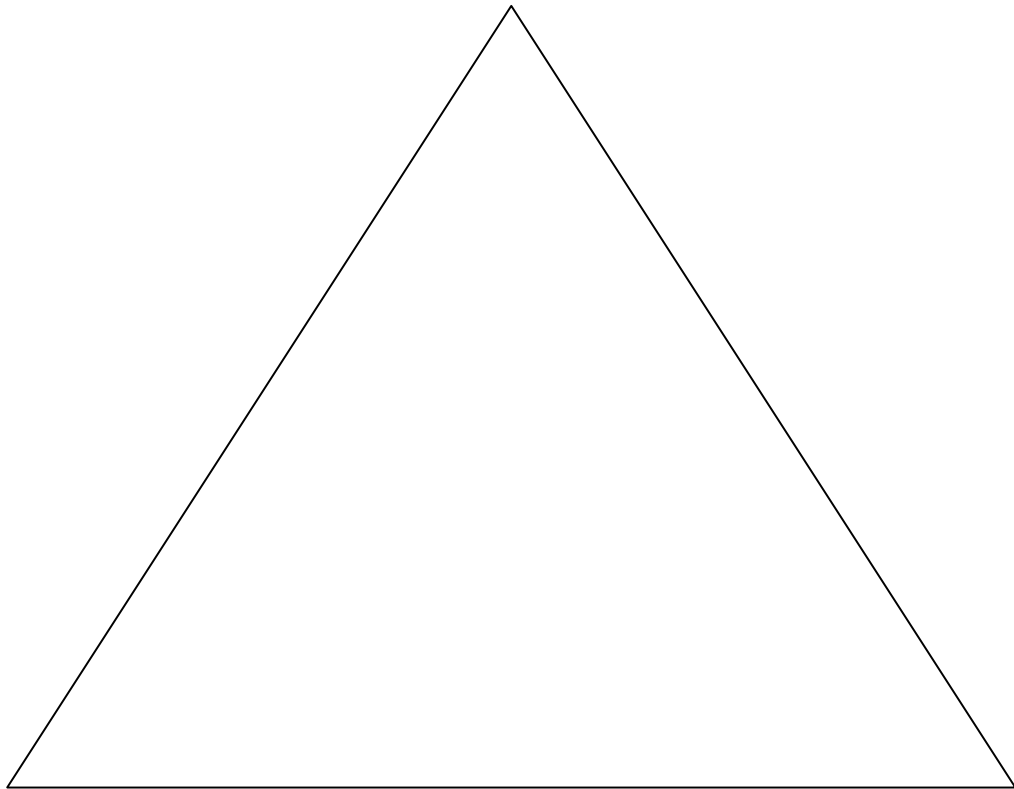
Die Arbeitsblätter/ Kopiervorlagen sind dem Handbuch ‚Integration lotsen‘, von Christina Müller-Wille, Herausgeber Stadt Osnabrück, entnommen.

Arbeitsblatt 1

Das Dreieck als Regel

Mehr als eine Perspektive einnehmen

Was könnte man noch sehen?



Was sehe ich?

Was siehst Du?

Arbeitsblatt 2

Unterschiedliche Empfangsgewohnheiten

Bei vielen Empfängerinnen ist - unabhängig von den situativen Erfordernissen - ein Ohr auf Kosten der anderen besonders gut ausgebildet.

Der "vierohrige Empfänger"



Das "Sach-Ohr"

Besonders Männer neigen dazu, sich auf die Sachseite einer Nachricht zu stürzen. Dies erweist sich dann als verhängnisvoll, wenn das eigentliche Problem nicht auf der sachlichen Ebene, sondern auf der Beziehungsebene liegt.

Das "Beziehungs-Ohr"

Nicht wenige Nachrichtempfängerinnen liegen ständig auf der "Beziehungslauer". Bei ihnen ist das auf die Beziehungsseite gerichtete Ohr so groß und überempfindlich, dass sie in viele beziehungsneutrale Nachrichten und Handlungen eine Stellungnahme zu ihrer Person hineinlegen oder übergewichten. Sie beziehen alles auf sich, nehmen alles persönlich, fühlen sich angegriffen und beleidigt.

Das "Selbstoffenbarungs-Ohr"

Bisweilen ist es nicht offensichtlich, ob eine Nachricht überwiegend Selbstoffenbarungs- oder Beziehungscharakter hat. Für unsere eigene Seele, aber auch für unsere Beziehung zu unseren Mitmenschen, ist es zweifellos gesünder, wenn wir die gefühlsmäßigen Ausbrüche, die Anklagen und Vorwürfe mehr mit dem Selbstoffenbarungs-Ohr als mit dem Beziehungs-Ohr zu empfangen in der Lage sind.

Das "Appell-Ohr"

Manch einer ist von dem Wunsch beseelt, es allen recht zu machen und auch den unausgesprochenen Erwartungen der Mitmenschen nachzukommen. Diese Menschen haben ein übergroßes Appell-Ohr. Sie sind dauernd auf dem Appell-Sprung. Kleinste Signale werden daraufhin untersucht, was die anderen von ihnen wollen. Im negativsten Falle spricht man in diesem Zusammenhang vom "vorausseilenden Gehorsam".

Grundsätzlich laufen die meisten Gespräche auf der Beziehungsebene ab. Beziehung, im engeren Sinne der Grad des Vertrauens der Gesprächspartnerinnen zueinander, bestimmt also die Qualität der Kommunikation ebenso wie der situative Kontext und der Grad der Übereinstimmung der verfolgten Ziele.

Arbeitsblatt 3

Hier ein Beispiel für die vier Seiten der gesendeten und der empfangenen Nachricht

„Das Grüne in der Soße“



Arbeitsblatt 4

Einladen / Ermutigen	
Verbal	Nonverbal
<ul style="list-style-type: none"> • Offene Fragen wie: Wie geht es Dir damit, dass ...? Was bedeutet es für Dich, wenn ...? • Ansprechen von unterschwelligem Gefühlen: Ich denke mir, dass Dich das ganz schön verärgert oder verunsichert ... Das klingt so, als ob Du Dich ... • Verständnis und Mitgefühl zeigen: Das kann ich gut nachempfinden ... Mir würde es ähnlich ergehen ... 	<p>unaufdringlich-zugewandte Sitzhaltung</p> <p>Blickkontakt</p> <p>Nicken</p>

Verstandenes Rückkoppeln	
Verbal	Nonverbal
<p>Bis jetzt habe ich verstanden, dass ...</p> <p>Was ich noch nicht verstanden habe, ist ...?</p> <p>Ich habe den Eindruck, das macht Dich sehr (ärgerlich ...)</p>	<p>unaufdringlich-zugewandte Sitzhaltung</p> <p>Blickkontakt</p> <p>Nicken</p>

Beim "Aktiven Zuhören" sollte vermieden werden:

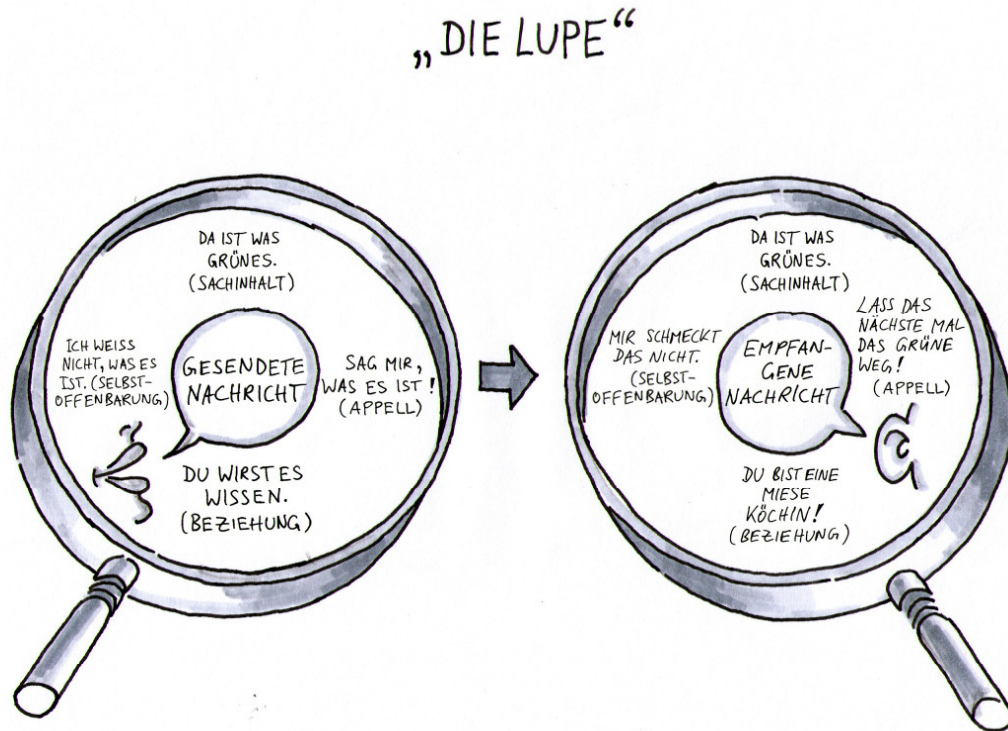
- ungeduldig auf die Uhr sehen
- häufiges Unterbrechen
- das Einbringen eigener Wertungen und Ratschläge

Ergebnis

Werden die dargestellten Grundlagen der Kommunikation und der Techniken der Gesprächsführung berücksichtigt und umgesetzt, so bildet dies eine gute Grundlage für positiv verlaufende, offene Gespräche.

Arbeitsblatt 5

Die vier Seiten der gesendeten und der empfangenen Nachricht in einer Gegenüberstellung



Arbeitsblatt 6

Handout zur theoretischen Vertiefung

Verbale Kommunikationsstile

Verbale Kommunikationsstile können sich grundsätzlich unterscheiden durch:

- die bevorzugte Nutzung des verbalen oder nonverbalen Kommunikationskanals, d.h. eher **verbal** z.B. in nordeuropäischen Kulturen wie Deutschland, England, Schweden und eher **nonverbal** z.B. in den Mittelmeerkulturen Italien, Griechenland, Türkei;
- die bevorzugte Betonung der Inhalts- oder Beziehungsebene in der verbalen Kommunikation, d.h. eher **sachorientiert** z.B. in Deutschland, England, USA und eher **beziehungsorientiert** in arabischen und asiatischen Kulturen.

Zur Analyse der interkulturellen Kommunikation im Arbeitsalltag eignen sich darüber hinaus vor allem folgende Stilvarianten:

- Eher **direkt** gegenüber **indirekt**
Hier ist das Unterscheidungsmerkmal der Grad der bevorzugten Direktheit sprachlicher Handlungen, d.h. wie weit äußern die Interaktionspartner/-partnerinnen ihre Wünsche, Bedürfnisse und Anlagen etc. direkt durch explizite verbale Kommunikation. Eher direkt ist der kommunikative Stil z.B. in Deutschland, den USA und Israel und eher indirekt z.B. in der Türkei und anderen Kulturen des Nahen und Mittleren Ostens, in Japan und anderen asiatischen Kulturen.
- Eher **wortkarg** gegenüber **wortreich**
Diese Kommunikationsstile unterscheiden sich nach dem Grad der bevorzugten verbalen Elaboriertheit¹, d.h. nach der Quantität des Sprechens, dem Umfang von Gesprächen bzw. Kommunikation, der in den verschiedenen Kulturen geschätzt wird. Es können hier u.a. drei Variationen unterschieden werden: ein eher wortreicher bzw. ausführlicher Stil z.B. in vielen arabischen Kulturen, ein eher nüchterner, exakter Stil z.B. in einigen nordeuropäischen Kulturen und den USA sowie ein eher wortkarger Stil z.B. in einigen amerikanischen Indianerkulturen und asiatischen Kulturen.
- Eher **personenorientiert** gegenüber **statusorientiert**
Der personenorientierte verbale Kommunikationsstil orientiert sich an der Persönlichkeit der beteiligten Interaktionspartnerinnen, während sich der statusorientierte Stil an ihrem Status bzw. ihrer gesellschaftlichen Rolle orientiert. Mitglieder von Kulturen mit einem hohen Grad an Machtdistanz (wie z.B. Australien, Dänemark, Schweden, USA) bevorzugen eher einen personenorientierten Kommunikationsstil mit informellen Verhaltensregeln, während Mitglieder von Kulturen mit großer Machtakzeptanz (wie z.B. Japan, Korea, Nigeria, Türkei) eher einen statusorientierten Stil mit sehr formellen Verhaltensregeln bevorzugen.
- Eher **instrumentell-rational**² gegenüber **affektiv-intuitiv**³
Der instrumentelle Stil ist zielgerichtet und nutzt dafür hauptsächlich explizite sprachliche Mitteilungen zur Vermittlung der notwendigen Informationen. Der affektive Stil ist dagegen prozessorientiert und bedient sich vorwiegend impliziter nonverbaler Elemente, um Beziehungen zu klären, Harmonie und Zustimmung zu erhalten. Angehörige einer Kultur mit einem affektiven Kommunikationsstil sind es daher gewohnt, nicht nur das, was gesagt wurde. Dänemark, die Niederlande, die Schweiz, die USA und Deutschland sind z.B. einige der Kulturen, in denen die Menschen einen instrumentellen Kommunikationsstil bevorzugen und gewohnt sind. Die meisten arabischen und lateinamerikanischen Kulturen z.B. pflegen dagegen eher den affektiven Stil.

¹ Qualität der Sprache, gut formuliert, gehobene Sprache

² verstandesmäßig wirksam.

³ durch starke Gemütsbewegungen, auf einer plötzlichen Ahnung/Vermutung beruhend.

Arbeitsblatt 7

Kärtchen für die Übung "Flughafen"

<p>Du gehörst zu den indigenen Lateinamerikanerinnen.</p> <p>Dein Gruß ist:</p> <p>Den Kopf auf die rechte Schulter des Gegenübers legen und drei Schläge auf den Rücken geben.</p>	<p>Du gehörst zu den Inderinnen.</p> <p>Dein Gruß ist:</p> <p>Handflächen vor der Brust aneinanderlegen und sich leicht verbeugen.</p>
<p>Du gehörst zu den Deutschen.</p> <p>Dein Gruß ist:</p> <p>Hände schütteln mit der rechten Hand.</p>	<p>Du gehörst zu den Französischen.</p> <p>Dein Gruß ist:</p> <p>Küsschen rechts, Küsschen links und nochmals rechts.</p>
<p>Du gehörst zu den Eipo auf Neu-Guinea.</p> <p>Dein Gruß ist:</p> <p>Mit dem Kopf nicken.</p>	<p>Du gehörst zu den Loango von der Westküste Afrikas.</p> <p>Dein Gruß ist:</p> <p>In die eigenen Hände klatschen.</p>

Arbeitsblatt 8

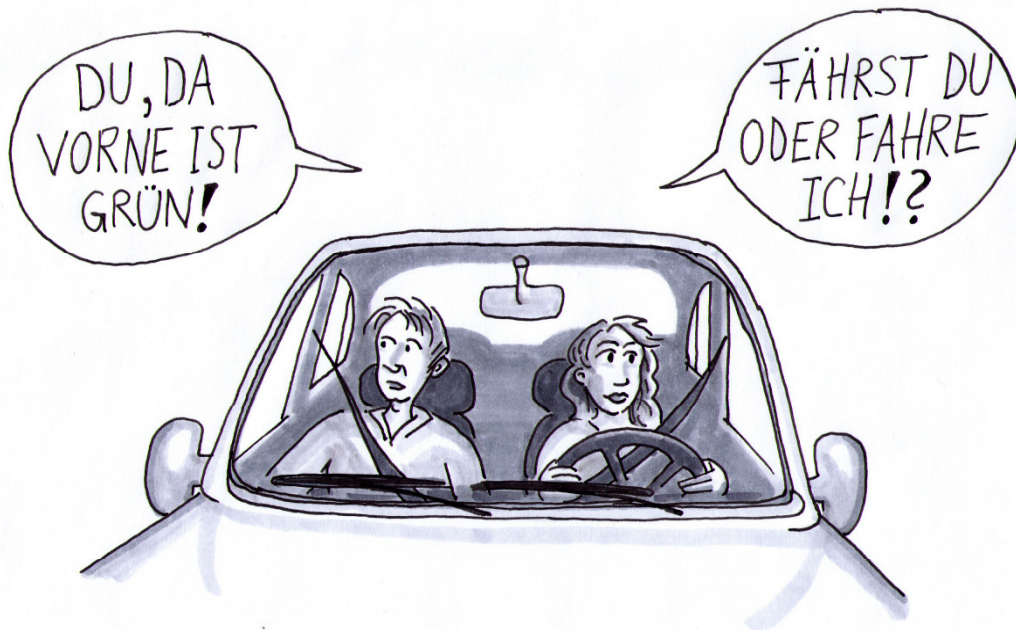


Abbildung:

Beispiel für eine Nachricht aus dem Alltag: Die Frau sitzt am Steuer, der Mann (Beifahrer) ist Sender der Nachricht.

Arbeitsblatt 9

Die Mutter und die Tochter. Tochter, 16 Jahre, schickt sich an, die Wohnung zu verlassen, um sich mit Freunden zu treffen. Es ergibt sich folgender Dialog (siehe Abbildung unten):



Abbildung: *Die Mutter und die Tochter*

Mutter: "Und zieh dir 'ne Jacke über. ja! - Es ist kalt draußen."

Tochter: (in etwas "patzigem" Tonfall): "Warum denn? Ist doch gar nicht kalt!"

Die Mutter ist nun ein bisschen ärgerlich; nicht nur über den patzigen Ton, sondern auch über soviel Unvernunft der Tochter, und ist mehr denn je davon überzeugt, dass sie dafür sorgen muss, dass sich die Tochter vernünftig verhält:

Mutter: "Aber Moni, wir haben nicht einmal 10 Grad, und windig ist es auch."

Tochter: (heftig) "Wenn du mal aufs Thermometer geguckt hättest, dann wüsstest du, dass es sehr wohl 10 Grad sind - es sind sogar 11 1/2!"

Neben der sachlichen Korrektur steckt in dieser Nachricht auf der Beziehungsseite ein Gegenangriff. Die Mutter ist denn auch sehr verärgert über den "unverschämten" Ton und über den "Trotz" und über die kleinliche Rechthaberei der Tochter. Sie beschließt, der "unfruchtbaren Diskussion" ein Ende zu setzen:

Mutter: "Du hörst ja, was ich dir sage: Du ziehst jetzt die Jacke an!"

Tochter: (Ist stark empört über einen derartigen Befehlston und verlässt in hochgradigem Zorn die Wohnung - natürlich ohne die Jacke.)

Arbeitsblatt 10

Kopiervorlage zum Thema Stereotype

"In England ist alles erlaubt,
was nicht verboten ist.

In Deutschland ist alles verboten,
was nicht erlaubt ist.

In Frankreich ist alles erlaubt,
auch wenn es verboten ist.

In Russland ist alles verboten,
auch wenn es erlaubt ist."

Es gibt überaus viele Witze, die Stereotype beschreiben, wie z.B. die, die damit beginnen: "Es kommen ein Amerikaner, ein Russe und ein Deutscher in den Himmel..."

Beispiel:

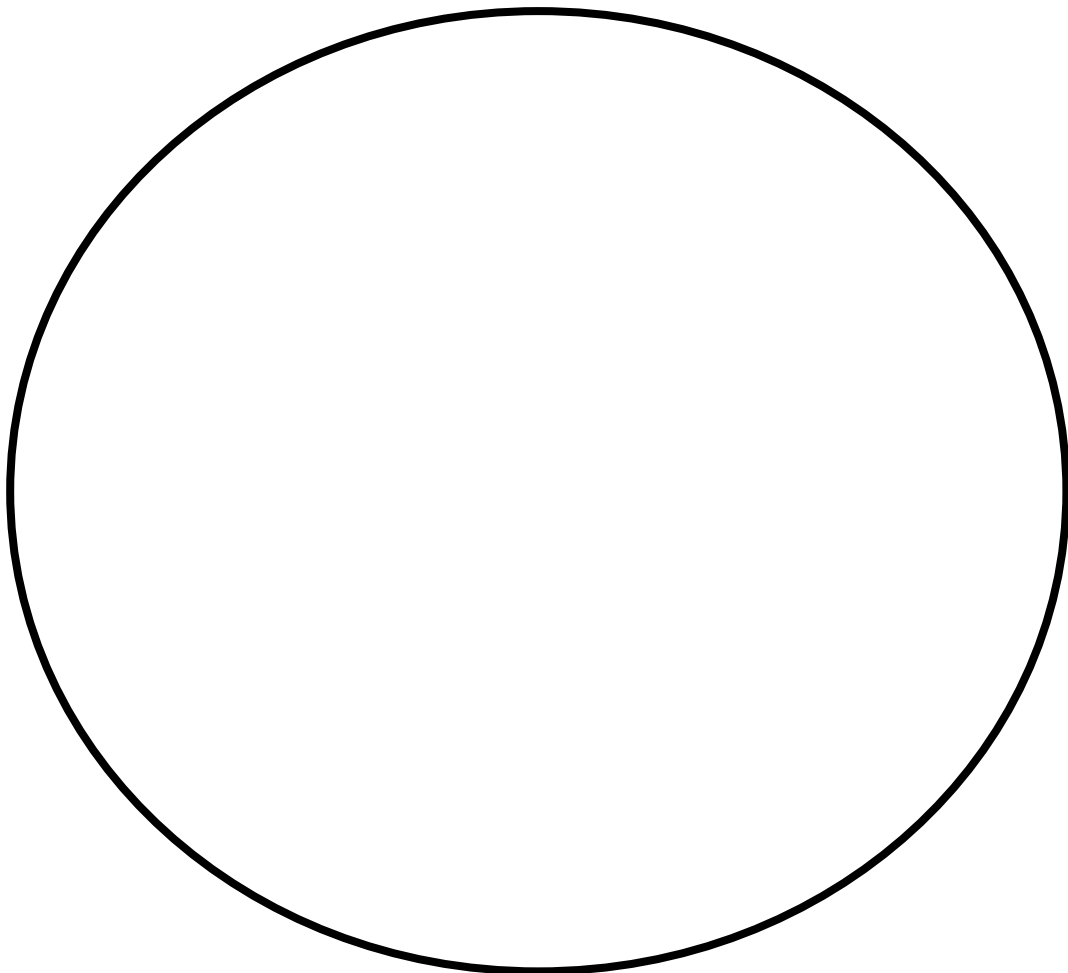
Das Schiff sinkt. Verzweifelt kommt der erste Offizier zum Kapitän. Die Passagiere weigern sich, die Schwimmwesten anzuziehen und über Bord zu springen. Der Kapitän nimmt die Sache selbst in die Hand und berichtet, dass alle von Bord seien:

Den Engländern habe er gesagt, es wäre unsportlich, nicht zu springen,
den Italienern, das Springen sei streng verboten,
den Schotten, es gäbe die Schwimmweste umsonst,
den Amerikanern, sie seien versichert,
den Russen, es sei zwar traurig, aber romantisch,
den Franzosen, die Engländer wären dagegen, dass sie sprängen,
den Deutschen, es sei ein Befehl...

Arbeitsblatt 11

Zeittorte

Familie
Beruf
Sport und Hobbys
Persönliche Erholungszeit
Ehrenamt
Bildung



Arbeitsblatt 12

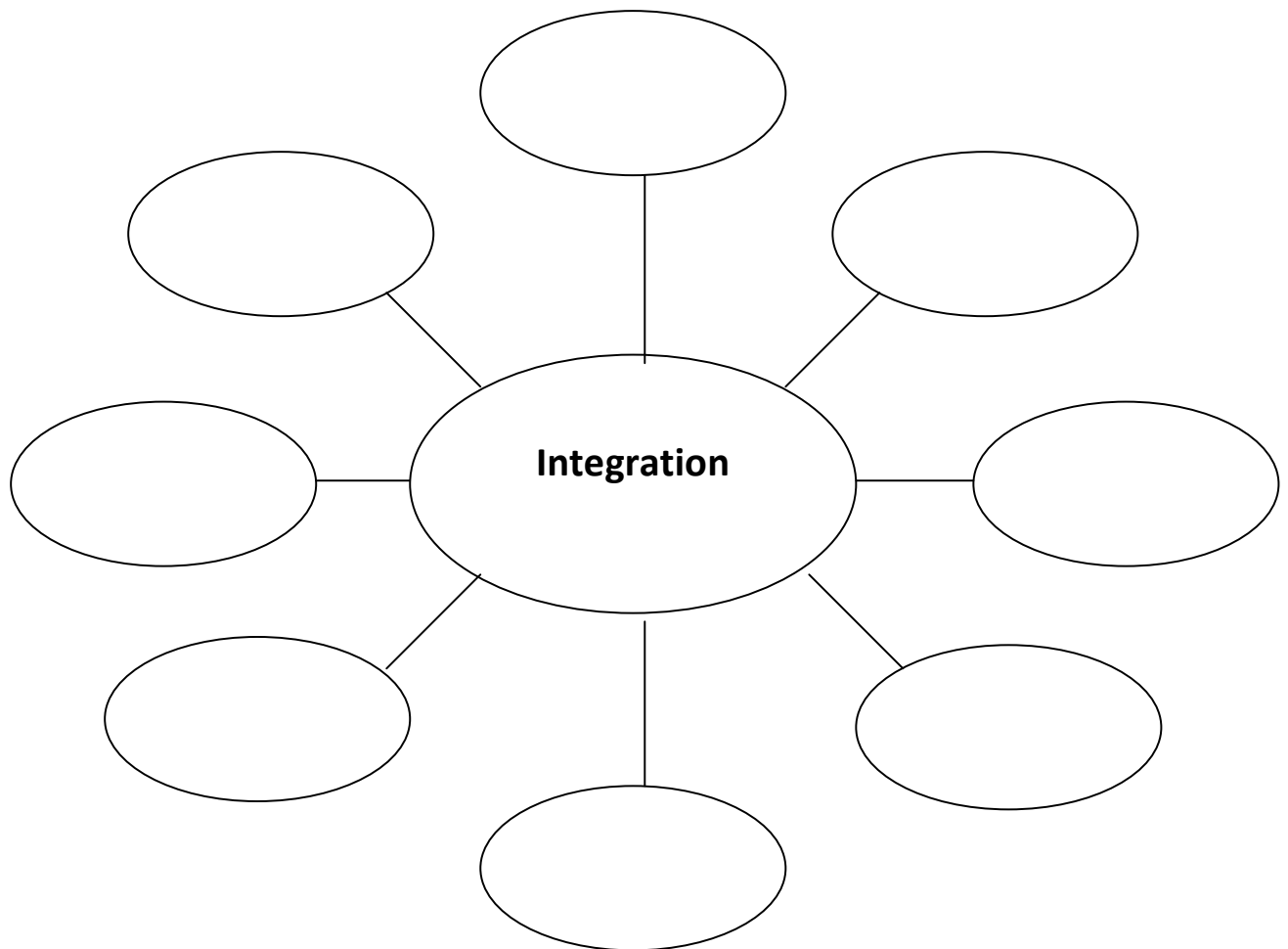
Assoziationen Integration

Ziel: Jede Teilnehmerin beschäftigt sich mit ihren Vorstellungen zum Thema "Integration" und bringt diese auf dem Arbeitsblatt zum Ausdruck.

Zeit: 10 Minuten

Verlauf: In Einzelarbeit tragen die Teilnehmerinnen spontane Assoziationen (Gedanken) zu dem Wort in der Mitte in die vorliegenden Arbeitsblätter ein. Je nach Gruppenstärke kann die Leitung auch Blätter mit unterschiedlichen Wörtern in der Mitte verteilen. Dann wird das Ergebnis vielfältiger.

Auswertung: Die Ergebnisse werden von der Leitung in der Pause auf eine Metaplantafel geschrieben und im Plenum nach Mehrfachnennungen bewertet.



10.2 Evaluationsbogen

Abschlussevaluation des Lehrgangs

1. Wie hat Ihnen der Lehrgang insgesamt gefallen?

gut eher gut teils/teils eher schlecht schlecht

2. Wie beurteilen Sie die organisatorische Durchführung?

gut eher gut teils/teils eher schlecht schlecht

3. Wie beurteilen Sie die Sprache während des Lehrgangs?

sehr verständlich verständlich weniger verständlich

4. Waren die Inhalte / Themen für Sie etwas Neues oder eher schon bekannt?

neu überwiegend neu teils/teils überwiegend bekannt bekannt

5. War der Lehrgang für Sie persönlich

sehr wichtig eher wichtig teils/teils weniger wichtig unwichtig

6. War der Lehrgang für Ihren beruflichen Werdegang

sehr wichtig eher wichtig teils/teils weniger wichtig unwichtig

7. Wie beurteilen Sie das Lerntempo des gesamten Lehrgangs?

zu schnell etwas zu schnell genau richtig zu langsam viel zu langsam

8. Was war für Sie an dem Lehrgang das Wichtigste? Was hat Ihnen Freude gemacht?

9. Was könnte man weglassen? Was war langweilig / uninteressant für Sie?

10. Würden Sie den Lehrgang weiterempfehlen?

unbedingt eher ja teils/teils nicht unbedingt nein

9. Raum für Anmerkungen und Anregungen

Danke!

10.3 Gesprächsnotiz – Dokumentation Klientinnengespräch

Gesprächsnotizen der Integrationslotsin/ des Integrationslotsen

Erstgespräch Folgegespräch

Persönliche Angaben	
Name:	Vorname:
Alter:	Geschlecht:
Staatsangehörigkeit:	Herkunftsland:
Welche Sprache sprechen Sie zu Hause?	Woher wissen Sie von unserem Angebot?

Datum: _____	Ort: _____
Gesprächsdauer: _____	<input type="checkbox"/> Terminvereinbarung
	<input type="checkbox"/> Offene Sprechstunde

Art der Unterstützung	
<input type="checkbox"/> Beratung	<input type="checkbox"/> Übersetzung
<input type="checkbox"/> Begleitung	<input type="checkbox"/> Weitervermittlung an andere Anlaufstelle
Inhalt der Unterstützung (Thema)	
<input type="checkbox"/> Sprachförderung/-barrieren	<input type="checkbox"/> Hilfe bei bürokratischen Fragen
<input type="checkbox"/> Ehe/ Beziehung /Familie	(Rentenantrag, ALG II-Antrag, JobCenter etc.)
<input type="checkbox"/> Kinder / Erziehung/Schule	<input type="checkbox"/> Integrationskurs
Sonstiges: _____	
Was wurde getan? (Ergebnis)	
<input type="checkbox"/> Vermittlung Sprachkurs / Integrationskurs	
<input type="checkbox"/> Hilfe beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen	
<input type="checkbox"/> Begleitung/ Kontakt Behörde (JobCenter, Ausländerbehörde etc.)	
<input type="checkbox"/> Begleitung/ Kontakt Schule	
<input type="checkbox"/> Jugend- und Erziehungsberatungsstelle/ Schwangerenberatung)	
Sonstiges: _____	

Nächste Schritte: _____

Weitere Termine vereinbart: _____

Positive (+) und negative (-) Eindrücke und Gedanken: _____

Impressum

Das Projekt wurde durchgeführt von:
Projektbüro Lernen vor Ort vhs Rheingau-Taunus e.V.
Christine Knapp-Aschberger
Ingrid Wulf
Erich-Kästner-Str. 5
65232 Taunusstein
E-Mail: knapp-aschberger@lernen-vor-ort.net

Dieses Vorhaben wurde aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und des Europäischen Sozialfonds gefördert.

Taunusstein 2012

Entwickeln der Curricula: Dr. Ute Moos, Elke Mathes, Christine Knapp-Aschberger

Durchführung der beiden Ausbildungen und Textbeiträge:

Idstein: Dr. Ute Moos

Rheingau: Elke Mathes

Gestaltung:

Deckblatt: Jutta Pötter, Dipl.-Des. (FH), design@pötter.com

Handbuch: Regina Schäfer

Illustrationen: Dietmar Bertram

Foto: www.fotolia.com

Redaktion: Christine Knapp-Aschberger, Regina Schäfer, Ingrid Wulf

Alle Rechte vorbehalten

Printed in Germany

