

Sprechzeiten der ZAA und des Sozialdienstes:

Montag:	9:00 Uhr - 14:00 Uhr
Dienstag:	9:00 Uhr - 14:00 Uhr
Mittwoch:	9:00 Uhr - 14:00 Uhr
Donnerstag:	13:00 Uhr - 18:00 Uhr
Freitag:	9:00 Uhr - 14:00 Uhr

Internet/ Intranet

Weitere Informationen über das Referat II A und das LAGeSo finden Sie im Internet, dort ist auch dieser Infobrief zu finden: www.lageso.berlin.de.
Im Intranet sind wir zu erreichen unter der Adresse: <http://lagesoweb.lasoz.verwalt-berlin.de>.

Für eine bessere Lesbarkeit wurde in diesem Infobrief die männliche Schreibweise verwendet. Selbstverständlich beziehen sich alle Ausführungen gleichermaßen auf weibliche Personen.

Sprechzeiten der ZLA:

Montag:	9:00 Uhr - 14:00 Uhr
Dienstag:	9:00 Uhr - 14:00 Uhr
Mittwoch:	geschlossen
Donnerstag:	13:00 Uhr - 18:00 Uhr
Freitag:	geschlossen

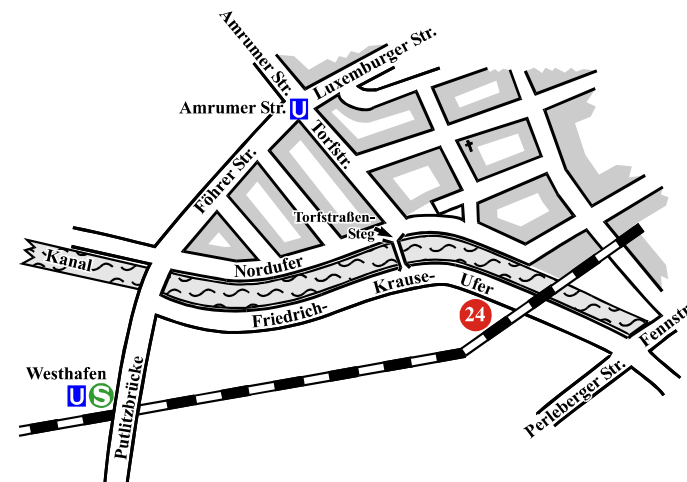
Adresse / Verkehrsverbindungen

Adresse: Friedrich-Krause-Ufer 24 • 13353 Berlin
S-Bahnhof: Westhafen (S 41, 42, 45, 46, 47)
U-Bahnhof: Amrumer Straße (U 9)
Busse: M27: Friedrich-Krause-Ufer, Fennbrücke
147: Quitzowstraße, Perleberger Brücke

Sprechzeiten der Rückkehr- u. Weiterwanderungsberatungsstelle:

Montag:	9:00 Uhr - 14:00 Uhr
Dienstag:	9:00 Uhr - 14:00 Uhr
Mittwoch:	geschlossen
Donnerstag:	13:00 Uhr - 18:00 Uhr
Freitag:	geschlossen

Anfahrtsskizze



Friedrich-Krause-Ufer 24 • 13353 Berlin • Tel. 90269 - 4500

Umorganisation zum 01.10.06 neuen Aufgabenzuschnitte und die damit verbundenen Veränderungen schnell zu erkunden.

Bärbel Köbke, Tel.: 90269 - 4600

Inhalt:

	Seite
Vorwort	1
Interkulturelle Öffnung der Verwaltung	1
Der Sozialdienst und die Sprachmittlung	3
Internet/ Intranet	4
Adresse/ Verkehrsverbindungen	4
Ansprechpartner	4
Impressum	4

Liebe Leserin, lieber Leser,

mit dem ersten Infobrief des Referates II A des Landesamtes für Gesundheit und Soziales (LAGeSO) habe ich Ihnen die Aufgaben der Zentralen Aufnahmeeinrichtung und Leistungsstelle für Asylbewerber und die der Rückkehrberatung für alle in Berlin aufenthältlichen Ausländer näher beschrieben.

Hier hatte ich bereits angekündigt, Sie im folgenden über die Ergebnisse und Erkenntnisse des Projekts Interkulturelle Öffnung der Berliner Verwaltung (kurz: IKÖ) informieren zu wollen. Nun ist es soweit! Aber damit nicht genug:

Gedanken und Ideen zum dritten Infobrief liegen schon vor: Er soll Ihnen einen detaillierten Einblick in die Aufgaben der Rückkehr- und Weiterwanderungsberatungsstelle sowie dem Projekt ZIRF (Zentralstelle für Informationsvermittlung zur Rückkehrförderung) geben.

Ich hoffe, Ihr Interesse geweckt zu haben und wünsche Ihnen im Namen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Referates II A viel Spaß beim Lesen.

Wenn Sie einen allgemeinen Einblick in die vielfältigen Aufgaben unseres Landesamtes gewinnen möchten, finden Sie Informationen unter www.lageso.berlin.de. Hier sind die durch unsere

Pilotprojekt Interkulturelle Öffnung der Verwaltung

In den Jahren 2003 bis 2005 haben wir als ein Bereich am Pilotprojekt „Interkulturelle Öffnung der Verwaltung“ mit den Arbeitsgruppen der Zentralen Aufnahmeeinrichtung und Leistungsstelle für Asylbewerber und der Rückkehrberatung teilgenommen. Da unsere Kundschaft zu hundert Prozent aus Menschen mit Migrationshintergrund besteht, bot sich dieses Referat zur Durchführung des Projekts geradezu an.

Nicht selten entstehen in den Kontakten Probleme, seien es nun Missverständnisse und Konflikte aufgrund politischer, sozialer oder kultureller (religiöser) Differenzen oder einfach nur sprachlichen Barrieren. Dies ist alles nicht neu. Interkulturelle Kompetenz ist schon seit geraumer Zeit ein Thema in allen Lebensbereichen. Die Besonderheit des bei uns durchgeführten Projekts, die auch den Reiz der Teilnahme ausmachte, bestand jedoch darin, nicht den einzelnen Mitarbeiter in seiner interkulturellen Kompetenz zu stärken und fortzubilden. Vielmehr ging es darum, interkulturelle Kompetenz in den internen Strukturen zu erkennen, zu verankern und im Verwaltungshandeln zu integrieren. Nur so kann die Verwaltung den Menschen mit Migrationshintergrund angemessen begegnen und zwischen den kulturellen

Auf einen Blick: Unsere Ansprechpartner

Name	Bereich / Stellenzeichen	Tel. : 90269 + Apparat	Fax
Frau Köbke	Referatsleitung II A	-4600	-4601
Frau Pöggel	Gruppenleitung Leistung / II A 1000 (V)	-4645	-4647
Frau Mette	Sachgebietsl. Leistung, Nachnamen: A-J, L, M / II A 1100	-4633	-4569
Herr Saager	Sachgebietsl. Leistung, Nachnamen: K, N-Z / II A 1200	-4545	-4546
Frau Merkel	Sachgebietsl. Aufnahme- u. Weisungsstelle / II A 1300 (V)	-4604	-4647
Frau von Barany	Gruppenleitung Rückkehr- u. Weiterw.beratung / II A 2000	-4555	-4556
Frau Thoellde	Sachgebietsl. Sozialdienst / Sprachmittler / II A 2100	-4666	-4518
Herr Hahne	Gruppenleitung Service / IT / Zentrale Dienste / II A 3000	-4510	-4518
Frau Scholz	Sachgebietsl. Zahlstelle und Rechnungswesen / II A 3100	-4539	-4636
Herr Klein	Gruppenleitung Grundsatz- und Rechtsangelegenheiten / II A 4000	-4646	-4601

Impressum: Herausgegeben vom Landesamt für Gesundheit und Soziales, Abteilung II, Sächsische Str. 28, 10707 Berlin, Tel 030/9012-0, E-Mail: poststelle@lageso.verwalt-berlin.de, ViSdP: Silvia Kostner, Redaktion: Christian Hahne, Bärbel Köbke, Lydia Durán, Regina Joppich, Grafik und Layout: Martin Soy und Sven-Erik Berger.

Gruppen vermitteln und Verständnis entwickeln, um Vorurteilen vorzubeugen. Dadurch können Probleme bei der Bearbeitung vermieden und nicht zuletzt die Potentiale kultureller Vielfalt und Unterschiedlichkeit zum Vorteil aller nutzbar gemacht werden.

Es ging also schwerpunktmäßig darum, die Organisation als solche im Hinblick auf die interkulturelle Orientierung zu betrachten.

Dies bedeutete Aufbau- und Ablaufstrukturen, Prozesse und Ergebnisse fachlichen Handelns zu überprüfen und den Kontakt zu unseren Kundenkreisen im Sinne interkultureller Kompetenz weiter zu entwickeln. Unterstützt durch den Aufbau einer Projektgruppe, in der alle Arbeitsbereiche und Hierarchieebenen vertreten waren, ergab sich nach anfänglicher Skepsis eine hohe Beteiligung und Motivation bei den Mitarbeitern, die ein effektives Umsetzen zahlreicher Maßnahmen ermöglichte. Die externe Begleitung erwies sich als sehr positiv, da sie oftmals andere Blickrichtungen aufzeigen konnte.



Etliche Maßnahmen konnten während der Dauer des Projektes erfolgreich abgeschlossen werden. So wurde z.B. durch die Entwicklung eines neuen Leitsystems, die Einführung neuer Sprechzeiten, die räumliche Umgestaltung der Kundenkontaktbereiche und die dadurch veränderte Form der Kundenbetreuung die Antragsbearbeitung insgesamt kundenfreundlicher. Die Erstellung eines regelmäßigen Infobriefes sowie eines Flyers soll die zielgerichtete und adressatenorientierte Informationsweitergabe fördern. Der im September 2005 von den externen Projektleiterinnen erstellte Bericht schildert den Projektverlauf und gibt detaillierte Einzelergebnisse wieder. Er ist auf Wunsch erhältlich (Ansprechpartner Herr Berger, II A 3202, Telefon 90269-4512).

Einige Maßnahmen wurden im Berichtsjahr eingeleitet und sind aufgrund ihrer Komplexität längerfristig angelegt.

Um Belastungsfaktoren der Mitarbeiter zu minimieren wurden intensive Fortbildungen zur Verbesserung der innerbetrieblichen Gesprächskultur genutzt und praxisorientierte Handlungsleitlinien

erarbeitet. Diese gilt es nunmehr durch strukturelle Veränderungen lebendig zu halten. Hieraus ergibt sich eine weitere Perspektive, die Kommunikation mit Menschen aus den unterschiedlichsten Kulturkreisen zu entwickeln. Des Weiteren wurde Supervision für alle Interessierten angeboten und gegliedert nach Arbeitsbereichen durchgeführt. Die Teilnehmerbefragung hat überwiegend sehr positive Auswirkungen in Bezug auf Arbeitsqualität und Mitarbeiterzufriedenheit erkennen lassen. Unmittelbare und mittelbare Wechselwirkungen zu anderen Themen wie zum Beispiel der Kundenorientierung sind hier besonders deutlich geworden. Insoweit soll Supervision als ein Mittel zur Zielerreichung weitergeführt werden.

Aus der Notwendigkeit, begonnene Umsetzungsmaßnahmen effektiv weiter zu verfolgen, aber auch aus dem Wunsch heraus, bisher noch nicht aufgegriffene Themen wie z.B. Beschwerdemanagement, Verbesserung der Zusammenarbeit mit staatlichen und nicht-staatlichen Organisationen, lag der Schwerpunkt im zweiten Halbjahr 2005 auf der Überlegung, wie „Interkulturelle Öffnung“ dauerhaft in den internen Strukturen verankert werden kann. Mit Hilfe von Beratungsstunden ist es den Führungskräften gelungen, ein Konzept zu erstellen, das die gewonnenen Erfahrungen aufgreift und umsetzt.

Auf Präsentationsveranstaltungen wurden diese Absichten vorgestellt, diskutiert und zahlreiche Beschäftigte haben freiwillig ihre aktive Mitarbeit erklärt.

So gibt es weiterhin Workshops, die eigenständig durch das Referat vorbereitet und durchgeführt werden. Der Wegfall der externen Begleitung wird durch ein Koordinierungsteam bei der Referatsleitung aufgefangen. Grundzüge der Zusammenarbeit wurden festgelegt.



Die bisher durchgeführten Workshops haben zur Bildung von vier Arbeitsgruppen geführt, die sich der Themen „Vermittlung kultureller Unterschiede“, „Verschönerung des Aussenbereiches unseres Dienstgebäudes“, „Beschwerdemanagement“ und „Weiterentwicklung der Gesprächskultur“ angenommen haben. Damit wurde der Grundstein für

eine von der Mitarbeiterschaft getragene erfolgreiche Weiterführung der „Interkulturellen Öffnung der Verwaltung“ im Referat über das Jahr 2006 hinaus gelegt. Interkulturelle Kompetenz ist damit zum festen Bestandteil in der Arbeitsorganisation geworden und wird zu weiteren konkreten Umsetzungsmaßnahmen führen. Sofern sich hier neue Erkenntnisse ergeben, werde ich Ihnen diese in den folgenden Infobriefen nahebringen.



Der Sozialdienst und die Sprachmittlung

Als Verwaltung, deren Kundschaft aus Menschen mit Migrationshintergrund besteht, gehört die interkulturelle Thematik seit vielen Jahren zum Arbeitsalltag. So konnten wir im Verlauf des Projekts feststellen, dass unser Verwaltungshandeln sich auf diesen Sachverhalt bereits in vielerlei Hinsicht ausgerichtet hat. Sowohl für den Bereich der Erstaufnahme von Asylbegehrenden und der illegal eingereisten Ausländer, die keinen Asylantrag stellen, als auch für den Bereich der Gewährung materieller Hilfen in der Leistungsstelle und der Rückkehrberatung bietet der Sozialdienst mit Hilfe muttersprachlicher Dolmetscher ein sehr umfassendes Beratungsangebot über Rechte und Pflichten im Asylverfahren und zu allen Bereichen im Leistungsrecht an.

Der Sozialdienst steht allen Arbeitsbereichen und Kunden während der Sprechzeiten oder nach besonderer Terminvereinbarung zur Verfügung. Häufig wirkt er als Lotse mit Verweisen an fachspezifische externe, nichtstaatliche und staatliche Beratungsstellen und andere Einrichtungen, die einen Arbeitsschwerpunkt im Bereich der Migration haben. So kann auf Konflikte frühzeitig reagiert und angemessene Lösungen gefunden werden.

All dies wäre aber nicht leistbar, stünden nicht muttersprachliche Dolmetscher für eine reibungslose Kommunikation zur Verfügung.

Aus diesem Grund verfügt das Referat über acht festangestellte Sprachmittler für die Sprachen: arabisch, kurdisch, serbo-kroatisch, russisch, urdu, hindi, punjabi, bengali, vietnamesisch, französisch,

englisch und türkisch. Diese Mitarbeiter stehen an jedem Tag für die Sprachmittlung zur Verfügung. Bei Notwendigkeit besteht die Möglichkeit Honorarkräfte in den entsprechenden Sprachen hinzuzuziehen.

Hier hat sich noch ein weiterer Vorteil der sozialen Beratungsstelle gezeigt. Die Sozialarbeiterinnen verfügen über einen Migrationshintergrund und können die dadurch vorhandenen Fremdsprachenkompetenzen unmittelbar in den entsprechenden Gesprächen einsetzen. Die Einschaltung eines „Dritten“ entfällt und die Kommunikation verläuft gezielter und schneller.

All diese Kompetenzen nutzte das Referat schon früher um notwendige schriftliche Informationen mehrsprachlich vorzuhalten.

Aber durch den Einsatz muttersprachlicher Dolmetscher wird nicht nur die sprachliche Kompetenz genutzt, sondern auch das Wissen um Verhältnisse in den jeweiligen Herkunftsländern. Diese interkulturelle Kompetenz hilft allen Beteiligten, traditionell und kulturell bedingte Verhaltensmuster zu verstehen, einzuordnen und entsprechend zu reagieren.



Neben anderen interkulturellen Aktivitäten im LAGeSo nutzt unsere Dienststelle einmal jährlich auch das „kulinarische Fachwissen“ unserer Sprachmittler. Das Referat II A organisiert im Rahmen des jährlichen Gesundheitstages im Landesamt ein sog. „Interkulturelles Café“. Dabei engagieren sich insbesondere unsere Sprachmittler, indem Sie Spezialitäten aus ihren Herkunftsländern zubereiten und den Mitarbeitern des LAGeSo für einen kleinen Obolus anbieten. Ein Anreiz, dem kaum ein Mitarbeiter widerstehen kann.

Das Referat II A des Landesamtes für Gesundheit und Soziales wünscht Ihnen einen guten Rutsch in das neue Jahr.