

Projektraster

Name, Institution und Funktion	Christian Lehmann, Jobcenter Landkreis Böblingen, Migrationsbeauftragter
Art des Projekts und Projekttitle	Befragung und Schulung der Eingangszonenmitarbeiter*innen
Zielgruppe	Eingangszonenmitarbeiter*innen der Jobcenter im Landkreis Böblingen
Ziel des Projektes	Ziel des Projektes ist es, die Arbeit in den Eingangszonen (EZ) der Jobcenter des Landkreises Böblingen im Zuge einer Interkulturellen Öffnung zu hinterfragen und bestehende Angebote zu überprüfen bzw. auszubauen, um die Mitarbeiter*innen bei ihrer Arbeit zu unterstützen und damit auch die Zufriedenheit der Kund*innen zu steigern.
Planungsprozess, Zeitplan, wichtige Meilensteine	<p>Als Methode für den ersten Schritt des Praxisprojekts sind Mitarbeiter*innen der Eingangszone in einem Fragebogen gestützten Interview als Expert*innen befragt worden. Es galt unter anderem herauszufinden wie die Mitarbeiter*innen mit Kund*innen umgehen die kein oder wenig Deutsch sprechen. Folgende Fragen wurden gestellt:</p> <p>Welche Instrumente werden bereits genutzt? Welche Instrumente oder Möglichkeiten stehen zur Verfügung? Was wird ggf. benötigt damit Kund*innen die kein oder wenig Deutsch sprechen besser durch die EZ in Ihren Anliegen unterstützt werden können? Wie steht es damit Fremdsprachen zu benutzen (können, wollen, dürfen)?</p> <p>Als nächster Schritt ist geplant zu überprüfen, wie die gewonnenen Informationen und Ergebnisse dazu genutzt werden können, die Arbeit in der Eingangszone und das Kundenerlebnis zu verbessern.</p> <p>In Zusammenarbeit mit dem IQ Netzwerk ist geplant, Schulungen zu „Leichte Sprache“ und zur „Interkulturellen Kompetenz“ für die interessierten Mitarbeiter*innen der Eingangszonen und für andere interessierte Mitarbeiter*innen durchzuführen.</p>
Beteiligte intern	Mitarbeiter*innen der Eingangszone
Beteiligte extern	Für den Prozess einer Interkulturellen Öffnung muss die Bereitschaft und Einsicht der Mitarbeiter*innen gewonnen werden. Deshalb wurde zunächst bewusst darauf verzichtet die Kund*innen zu befragen, bzw. in den anfänglichen Prozess direkt mit einzubeziehen.
Projektdokumentation	<p>Welches Thema bearbeiten Sie im Rahmen des Projektes?</p> <p>Die Eingangszone eines jeden Jobcenters ist der erste Anlaufpunkt für alle Kund*innen. Daher sind die Kolleg*innen der Eingangszone somit oftmals Dreh- und Angelpunkt. Der erste Eindruck wird vielfach durch den Kontakt mit und die Informationen von der Eingangszone geprägt.</p>

	<p>Dieses gilt sowohl für Kund*innen mit als auch ohne Migrationshintergrund.</p> <p>Als Teil meines Praxisprojekts im Rahmen der Weiterbildung zum Interkulturellen Botschafter für die Tätigkeit als Migrationsbeauftragter der Regionalen Jobcenter im Landkreis Böblingen möchte ich die Eingangszone deshalb in den Mittelpunkt stellen.</p> <p>Das Thema des Projekts ist die Befragung und Schulung der Eingangszonenmitarbeiter*innen.</p> <p>Was wurde bisher erreicht und wie sind Sie vorgegangen? Folgende Schritte wurden dafür durchgeführt: Als erster Schritt erfolgte eine Hospitation in der Eingangszone. Im Folgenden wurde ein Fragebogen erstellt und die Mitarbeiter*innen der Eingangszone in einem Fragebogen gestützten Interview zu ihren Erfahrungen befragt. Das Erkenntnisinteresse bestand unter anderem darin herauszufinden, wie die Mitarbeiter*innen mit Kund*innen umgehen die kein oder wenig Deutsch sprechen. Als nächsten Schritt nehme ich Kontakt mit dem IQ Netzwerk auf, um eine Schulung für die Mitarbeiter*innen im Jobcenter zum Thema leichte Sprache zu organisieren. Die Auswertung der Interviews soll mir helfen, wenn es darum geht, wie eine interkulturelle Öffnung in den verschiedenen Bereichen des Jobcenters angegangen werden kann.</p> <p>Ihr Tipp für eine erfolgreiche Umsetzung: Sich Zeit nehmen. Sowohl für die Vorbereitung einer Befragung, als auch für die Durchführung der Befragung mit den Mitarbeiter*innen. Es war mir wichtig Antworten auf meine Fragen zu bekommen. Ebenso wichtig war es mir aber auch, den Mitarbeiter*innen aktiv zuzuhören und sie als Expert*innen in ihrem Bereich wertzuschätzen. Ich habe den Mitarbeiter*innen den Fragebogen nicht ausgeteilt und sie die Fragen alleine schriftlich beantworten lassen, sondern ihnen die Fragen in einem persönlichen Gespräch (Interview) und unter vier Augen gestellt. Ich habe die Antworten stichwortartig, gelegentlich auch wortwörtlich, mitgeschrieben und nachher ausformuliert. Die Antworten der Mitarbeiter*innen bezogen sich nicht ausschließlich auf meine gestellten Fragen, somit ging auch die Länge der einzelnen Interviews über die ursprünglich einkalkulierte Dauer pro Gespräch hinaus.</p>
<p>Evaluation</p>	<p>Eine Evaluation ist nach Abschluss der Befragung, bzw. nachdem die Schulungen durchgeführt wurden, geplant.</p>
<p>Bewertung der Ergebnisse</p>	<p>Im Zuge der Planung des Projekts musste berücksichtigt werden, dass es vier Jobcenterstandorte im Landkreis Böblingen gibt, mit jeweils einer Eingangszone und einem Team- bzw. einem Jobcenterleiter. Sowohl für die Durchführung der Interviews, als auch im Nachhinein für die Schulungen ergeben sich Schwierigkeiten aufgrund der Arbeitszeiten der Eingangszonenmitarbeiter*innen. Viele arbeiten nur in Teilzeit und sind während der Öffnungszeiten des Jobcenters nicht abkömmlich.</p>