

Sprachpool der Stadtverwaltung Wolfsburg
Inhaltliche Beschreibung zur Einsendung für den Bundeswettbewerb
„Zusammenleben Hand in Hand – Kommunen gestalten“

Das Integrationskonzept der Stadt Wolfsburg „Vielfalt leben“ wurde im Juni 2011 vom Rat der Stadt Wolfsburg beschlossen – Konzept siehe Anlage 1. Eine wesentliche Beschlusslage aus Politik und Verwaltung war es, die interkulturelle Öffnung der Verwaltung fortzusetzen.

Die Bezeichnung wurde für Wolfsburg im Laufe der weiterführenden Arbeit als „Interkulturelle Stadtverwaltung Wolfsburg“ festgelegt. Eine interkulturelle Stadtverwaltung nimmt wichtige soziale Aufgaben und ihre politische Stellung in einer zunehmend diversifizierten Gesellschaft, den vielfältigen Herausforderungen entsprechend, wahr. Zufriedenstellende und erfolgreiche Arbeitsabläufe für die Mitarbeitenden werden gefördert. Auf Bedürfnisse von Menschen mit Zuwanderungsgeschichte wird geachtet und eingegangen.

Der Sprachpool der Stadtverwaltung ist eingebettet in das Handlungskonzept Interkulturelle Stadtverwaltung Wolfsburg. Dies übersende ich mit der Anlage 2.

Überwindung von Sprachbarrieren stellen eine der größten Herausforderungen von Mitarbeitenden und Kundinnen und Kunden mit Zuwanderungsgeschichte dar. Der Einsatz von Dolmetschern ist jedoch oftmals nicht unumstritten. In vielen Behörden herrscht die Meinung vor, dass man sich in der Kommunikation mit Verwaltungskunden nicht auf andere Sprachen einlassen sollte, da die Amtssprache Deutsch ist. Das Verwenden anderer Sprachen in der Verwaltung stehe außerdem dem Erlernen der deutschen Sprache von Neuzuwandernden entgegen.

Diese Vermutung greift jedoch zu kurz. Die Verwaltung ist auch Dienstleisterin für Menschen, die (heute) noch nicht ausreichend Deutsch sprechen. Eine einwandfreie Verständigung erleichtert zudem den Kontakt und kann den Arbeitsaufwand sowohl für die Mitarbeitenden der Verwaltung senken als auch für die Kundinnen und Kunden. Maßnahmen zur Überwindung von eventuell vorhandenen Sprachbarrieren sind daher für die Verwaltung dringend geboten, selbst wenn die Amtssprache – d. h. die Sprache, in der rechtsverbindliche Auskünfte durch die Verwaltung erteilt werden – Deutsch bleibt. Es wurde definiert, dass Dokumente usw. natürlich der deutschen Sprache bedürfen. Aber die verbale Gesprächsführung kann durch mehrsprachige Kompetenz bereichert werden. Mehrsprachige schriftliche Informationsangebote in Form von Flyern usw. werden ebenso für die Verwaltung eingesetzt.

Im Rahmen einer Bedarfs- und Bestandsanalyse zum Handlungskonzept Interkulturelle Stadtverwaltung Wolfsburg wurden alle Geschäftsbereiche und Referate der Stadtverwaltung interviewt. Der Bedarf an Unterstützung des Verwaltungshandelns durch Mehrsprachenkompetenz ist ein Ergebnis dieser Analyse.

Die Stadt Wolfsburg bietet ihren Mitarbeitenden unterschiedliche Möglichkeiten für die Überwindung von sprachlichen Hürden. Eine Übersicht gibt das „Merkblatt für den Umgang mit Sprachbarrieren“, siehe Anlage 3.

Eine dieser Möglichkeiten ist der Sprachpool der Stadtverwaltung. Im Rahmen eines Projektauftrages wurde der Sprachpool der Stadtverwaltung gegründet. Dazu wurden in Zusammenarbeit von Geschäftsbereich Personal und Integrationsreferat die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Einbindung der städtischen Mitarbeitenden festgelegt. Die Koordination für den Sprachpool ist im Integrationsreferat angesiedelt.

Im Rahmen einer Mitarbeiter/innen-Befragung wurde ein Kataster für die verfügbaren Sprachkompetenzen angelegt. Mitarbeitende mit zusätzlichen Sprachkompetenzen können sich anmelden, schriftlich oder mit einem Onlinefragebogen. Dieser ist im Verwaltungsportal erhältlich. Das Dolmetschen erfolgt im Rahmen der Arbeitszeit. Unter dem Motto Kollegen helfen Kollegen dolmetschen Mitarbeitende der Stadtverwaltung in den erforderlichen Situationen. Die Einsätze erfolgen auch geschäftsbereichsübergreifend. Daher wurde das Verfahren im Vorfeld mit den Geschäftsbereichs- und Referatsleitungen abgestimmt und vom Verwaltungsvorstand beschlossen. Es erfolgt eine regelmäßige Berichterstattung.

Die Einsätze werden koordiniert im Integrationsreferat. Das bedeutet, Anfragen werden bearbeitet und Dolmetscherinnen und Dolmetscher vermittelt.

Die Mitarbeitenden, die mit zusätzlichen Sprachkompetenzen das Verwaltungshandeln unterstützen, bringen unterschiedliche Erfahrungen mit. Wir konnten gute Erfahrungen mit der Qualifizierung zur Theorie des Dolmetschens machen. Außerdem wurden in Rollenspielen Dolmetschsituationen geübt und ausgewertet. Für die Qualifizierung arbeitet die Stadt Wolfsburg mit einer Dozentin zusammen, die sowohl professionelle Dolmetscher/innen ausbildet als auch Erfahrungen hat mit der Ausbildung von semiprofessionellen Dolmetschern/innen.

Der Sprachpool der Stadtverwaltung arbeitet seit September 2016. Der Sprachpool hat etwa 60 Mitarbeitende. Im Rahmen einer Auftaktveranstaltung wurde mit allen Interessierten das Verfahren erörtert. Der Sprachpool hat bislang 110 Einsätze gehabt. Eine Evaluation findet statt.

Im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit wurde der Sprachpool im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellt, zur Information von Bürgerinnen und Bürgern. Zur internen Öffentlichkeitsarbeit gehören der Flyer – s. Anlage 4. Dieser Flyer wurde an alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung ausgegeben. Weiterhin wird im Verwaltungsportal 1- 2 jährlich Werbung gemacht bzw. in der Mitarbeiterzeitung der Stadtverwaltung, siehe Anlage 5.