



Orientierungshilfen für Integrations-  
lotsenprojekte im WIR-Programm  
des Landes Hessen



# Kernprofil der WIR- Integrationslotsinnen und -lotsen



## Vorwort des Staatsministers für Soziales und Integration



Kai Klose  
Staatsminister für Soziales  
und Integration

Sehr geehrte Interessierte,

über zwei Millionen Menschen sind in Hessen bürgerschaftlich engagiert. Sie investieren viel freie Zeit für unterschiedlichste Aktivitäten in allen hessischen Städten und Regionen. Das Engagementspektrum ist genauso vielfältig wie die Menschen, die sich engagieren, und daher eine wertvolle Basis für ein gelingendes und wertschätzendes Miteinander.

Die Hessische Landesregierung will dieses Engagement weiterhin bestärken, neues ermöglichen, aber auch bewährtes verstetigen. Seit dem Jahr 2005 ist die Förderung von bürgerschaftlichem Integrationslotsenengagement ein wichtiger Schwerpunkt hessischer Integrationspolitik. Unser Ziel ist, dass alle Menschen, die in Hessen leben, sich hier dazugehörig fühlen und am gesellschaftlichen Leben teilhaben können - unabhängig von ihrer ethnischen Herkunft, als Frauen, Männer, trans\*- und intergeschlechtliche Menschen, mit ihrer jeweiligen Religion oder Weltanschauung, mit oder ohne Behinderung, in jedem Lebensalter und mit ihrer jeweiligen sexuellen Identität.

In diesem Sinne unterstützen ehrenamtlich aktive WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen Menschen mit Migrationshintergrund, die neu zuwandern, aber auch solche, die schon länger hier leben, dabei, sich in den gesellschaftlichen Strukturen und Anforderungen zurechtzufinden. WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen leisten Hilfe zur Selbsthilfe und können Regelstrukturen ergänzen, ersetzen sie aber nicht. Sie werden von Kommunen, Vereinen und Wohlfahrtsverbänden auf ihr bürgerschaftliches Engagement vorbereitet und im Anschluss weiterhin von professionellen Fachkräften unterstützt.

Was WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen leisten und leisten können, welche Aufgaben sie beispielsweise im Unterschied zu Patenschaften und anderen Unterstützungsformen wahrnehmen, und wann die Arbeit hauptamtlicher Fachkräfte unabdingbar ist, ist dennoch nicht ausreichend bekannt.

Mit diesen neuen Handreichungen werden deshalb ein gemeinsamer Rahmen und so gemeinsame Standards für die Integrationslotsenarbeit in Hessen geschaffen. Er bietet Informationen über die möglichen Aufgaben und die Konzeptionen der geforderten Qualifizierungsmodule. Damit unterstützen wir langjährig tätige Träger und erleichtern allen neuen Projektträgern, einen eigenen Integrationslotsenstandort aufzubauen. Verfügbar sind zum einen ein Kern- bzw. Kurzprofil der hessischen WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen und zum anderen ein Leitfaden zu ihrer Qualifizierung mit entsprechenden Seminarplänen sowie ein Methodenpool.

Ich hoffe, Sie finden viele hilfreiche Anregungen für die eigene Ideenentwicklung.

Allen, die an den Handreichungen mitgewirkt haben - insbesondere dem „Kompetenzzentrum Vielfalt - WIR Lotsen“ und den aktiven Trägern - danke ich sehr.

Ihr  
Kai Klose



Staatsminister für Soziales und Integration



**Ziel: ein gemeinsames WIR** **6**

**Grundlagen und Ziele des Engagements von Integrationslotsinnen und -lotsen im Landesprogramm WIR** **9**



Was ist ehrenamtliches Engagement als WIR-Integrationslotsin oder -lotse? **10**

Landesweites Kernprofil und lokale Projektprofile **11**

Welche Aufgaben erfüllen die Integrationslotsinnen und -lotsen im Landesprogramm WIR? **12**

Sprach- und Kulturmittlerinnen und -mittler **12**

Brückenbauerinnen und Brückenbauer **13**

Vermittlerinnen und Vermittler **13**

Gestalterinnen und Gestalter **14**

Persönliche Weiterentwicklung der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen **14**

**Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen** **15**



Die Rahmenbedingungen des Engagements **15**

Ehrenamtliches Engagement **15**

Aufwandsentschädigung **16**

Freiwilligkeit **16**

Begrenzung der Begleitung **17**

Qualifizierung **18**

Zusammenarbeit und Teamorientierung **19**

Koordination und fachliche Unterstützung **20**



## **Werte und Haltungen als Grundlagen** **21**

Partnerschaftlichkeit	21
Befähigung und Hilfe zur Selbsthilfe	22
Gleichrangigkeit der Herkunftsländer, Kulturen und Religionen	23
Gleichberechtigung bzw. Gleichstellung der Geschlechter	23
Gewaltfreiheit	24
Toleranz gegenüber verschiedenen Lebensentwürfen	24
Verschwiegenheit und Datenschutz	25
Prinzipielle Verpflichtung auf Neutralität	26
Balance zwischen Nähe und Distanz	27
Lern- und Weiterbildungsbereitschaft	27



## **Wichtige Kompetenzen** **29**

Gesprächsführung und Sprachmittlung	29
Interkulturelle Kommunikation	29
Recherche und Informationsverarbeitung	30
Teamfähigkeit	31
Umgang mit Konflikten	31
Grenzen des ehrenamtlichen Engagements	32

## **Anmerkungen und Verweise** **33**

Impressum	35
-----------	----

In dieser Broschüre verwenden wir, wo immer möglich, genderneutrale Begriffe. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass alle Geschlechtsidentitäten angesprochen sind.

## Ziel: ein gemeinsames WIR

Hessen ist seit Generationen von Vielfalt und Weltoffenheit geprägt. Die Aufnahme und Integration von Zuwanderern haben eine lange und erfolgreiche Tradition. Heute leben Menschen aus rund 200 Nationen und damit aus fast allen Ländern der Welt in Hessen. Fast ein Drittel der Hessinnen und Hessen hat einen sogenannten Migrationshintergrund – d. h., sie sind selbst zugewandert oder aber mindestens ein Elternteil ist außerhalb Deutschlands geboren. Die Gründe, die Menschen nach Hessen geführt haben und führen, sind vielfältig und so unterschiedlich wie die Menschen selbst. Für die Hessische Landesregierung ist diese Vielfalt eine Bereicherung, deren Entfaltung sie weiterhin fördern will.

### Integration ist keine Einbahnstraße

Das seit 2014 bestehende und ständig weiterentwickelte Landesprogramm WIR baut auf die enge Zusammenarbeit zwischen Land und Kommunen zur Stärkung der kommunalen Integrationspolitik. Integration soll als gesamtgesellschaftliche Aufgabe umgesetzt werden. Das Landesprogramm WIR richtet sich somit sowohl an Zugewanderte wie auch an die sogenannte Aufnahmegesellschaft, um die Bereitschaft zu erhöhen, zugewanderte Menschen als gleichberechtigte Mitglieder anzuerkennen. Ziele sind ein gemeinsames WIR, die Entwicklung einer gemeinsamen Identität, ein Miteinander und kein Nebeneinander.

Die Schwerpunkte des Landesprogramms WIR liegen auf der interkulturellen Öffnung von Ämtern und Behörden vor Ort sowie auf dem Ausbau der Willkommens- und Anerkennungskultur unter Einbeziehung aller Bürgerinnen und Bürger. Dabei hat auch das ehrenamtliche Integrationslotsenengagement einen festen Platz, denn bürgerschaftliches Engagement ist eine wichtige Säule der Demokratie, die es zu stärken gilt.





## Die vier Säulen des Landesprogramms WIR

**Struktur:** Das Land fördert mit den WIR-Koordinationsstellen und den WIR-Fallmanagerinnen und Fallmanagern für Geflüchtete in allen Landkreisen, kreisfreien Städten und Sonderstatusstädten den Aufbau und die Stärkung integrationspolitischer Strukturen.

**Innovation:** Mit innovativen Projekten fördert das Land die Erprobung von Modellvorhaben von kirchlichen und gemeinnützigen Trägern sowie Kommunen.

**Sprache:** Das Land fördert den Deutschspracherwerb von Zugewanderten mit niedrighschwelligem Sprachkursangeboten sowie den Einsatz von Laiendolmetscherinnen und -dolmetschern zur Unterstützung bei Verständigungsproblemen.

**Ehrenamt:** Das Land stärkt die Professionalisierung von hessischen Migrantenorganisationen. Zudem werden die Qualifizierung und der Einsatz von ehrenamtlichen Integrationslotsinnen und -lotsen finanziert. Beide Bereiche - Migrantenorganisationen und Integrationslotsen - werden durch das Kompetenzzentrum Vielfalt Hessen unterstützt.

## Ziel: ein gemeinsames WIR



### WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen und das Kompetenzzentrum Vielfalt - WIR Lotsen

Bereits seit 2005 fördert das Bundesland Hessen Integrationslotsenprojekte. Diese gibt es inzwischen in über 40 hessischen Kommunen – in Trägerschaft der Kreise, der Städte und Gemeinden oder gemeinnütziger bzw. kirchlicher Träger. Die WIR-Integrationslotsenprojekte tragen zum Auf- und Ausbau einer hessenweiten Willkommens- und Anerkennungskultur bei. Die ehrenamtlichen Integrationslotsinnen und -lotsen übernehmen in ihren Kommunen eine wichtige Unterstützerfunktion und bauen Brücken zwischen zugewanderten Menschen, Ämtern, Behörden und im gesellschaftlichen Zusammenleben. Was sie im Einzelnen leisten und leisten können, ist im nachfolgenden Kernprofil beschrieben. Derzeit sind hessenweit rund 800 WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen aktiv. Davon haben rund 70 Prozent einen Migrationshintergrund. Der Frauenanteil mit über 75 Prozent ist besonders hervorzuheben.

Das Kompetenzzentrum Vielfalt - WIR Lotsen unterstützt, vernetzt, begleitet und berät Träger von hessischen Integrationslotsenprojekten beim Aus- und Aufbau ihres kommunalen Projekts innerhalb des Landesprogramms WIR. Darüber hinaus soll ein inhaltlicher und organisatorischer Rahmen für das ehrenamtliche Engagement als WIR-Integrationslotsin oder -lotse entstehen, der einerseits eine verlässliche Struktur gibt, andererseits aber auch Raum lässt, um kommunale Besonderheiten und Schwerpunktsetzungen zu berücksichtigen. Das Kernprofil ist ein Teil dieses organisatorischen Rahmens.

Das Land fördert die Qualifizierung und den ehrenamtlichen Einsatz der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen sowie die Einrichtung des Kompetenzzentrums Vielfalt - WIR Lotsen. In die Arbeit des Kompetenzzentrums fließen sowohl das fundierte Praxiswissen aus dem Freiwilligenengagement durch die LAGFA Hessen e. V. (Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen in Hessen) als auch die wissenschaftliche Expertise durch Dr. Jürgen Schumacher ein. Die landesstrategische Perspektive vertritt in diesem Dreiklang das Hessische Ministerium für Soziales und Integration.

## Grundlagen und Ziele

Das vorliegende Kernprofil der Integrationslotsinnen und -lotsen im Landesprogramm WIR verdeutlicht, was hessenweit die gemeinsame Grundlage dieses ehrenamtlichen Engagements ist. Angesichts der Vielfalt der Ansätze und der weitgehenden Gestaltungsfreiheit der lokalen Integrationslotsenprojekte im Landesprogramm WIR ist dies eine spannende Aufgabe.

Das Kernprofil stützt sich auf die Ergebnisse zweier Workshops, die das Hessische Ministerium für Soziales und Integration zusammen mit dem Kompetenzzentrum Vielfalt - WIR Lotsen und Dr. Jürgen Schumacher als sozialwissenschaftlichen Berater zu diesem Thema durchgeführt hat. In diesen Workshops haben Vertreterinnen und Vertreter aus unterschiedlichen WIR-Integrationslotsenprojekten mitgearbeitet und eine Vielfalt von Aspekten und Ideen beigesteuert.



Gemeinsame  
Erarbeitung des  
Kernprofils

Ein erster Entwurf für das Kernprofil wurde den Beteiligten zur Kommentierung zugesandt und die Ergebnisse in das vorliegende Papier eingearbeitet. Den Vertreterinnen und Vertretern der beteiligten Projekte sei an dieser Stelle für ihr Engagement und ihren Ideenreichtum vielmals gedankt.

In den folgenden Abschnitten wird einleitend zum eigentlichen Kernprofil umrissen,

- was Integrationslotsentätigkeit ist und wo sie im Spektrum der integrationsfördernden Maßnahmen und Aktivitäten auf lokaler Ebene einzuordnen ist,
- was das ehrenamtliche Engagement als Integrationslotsin oder -lotse im Gegensatz zu beruflicher Integrationsarbeit auszeichnet sowie
- was das Engagement von Integrationslotsinnen und -lotsen bewirken kann.





Unterscheidung zu anderen Projekten

## Was ist ehrenamtliches Engagement als WIR-Integrationslotsin oder -lotse?

Jeder Mensch, der sich schon einmal in einer fremden Umgebung zurechtfinden und sich sogar an neue gesellschaftliche Regeln und Besonderheiten gewöhnen musste, konnte die Erfahrung machen, dass dies viel leichterfällt, wenn man jemanden kennt, die oder den man fragen kann und die oder der einen unterstützt. Besonders wertvoll ist dies, wenn man sich in einem anderen Land orientieren muss, dessen Sprache man nicht oder nur unzulänglich spricht.

Vor diesem Hintergrund leuchtet ein, dass die ehrenamtliche Begleitung von zugewanderten Menschen ein wertvolles Element der Integrationsförderung ist. Viele Einrichtungen und Fachdienste der Kommunen und Landkreise bieten Leistungen für Zugewanderte an, aber diese muss man erst einmal kennen, man muss den Weg zu ihnen finden und man muss sich mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dort verständigen können. Informationen hierüber zu vermitteln und Zugänge zu Angeboten und Diensten zu ermöglichen, ist eine zentrale Aufgabe der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen.

Das Lotsenengagement ist eines unter mehreren Konzepten der ehrenamtlichen Integrationsbegleitung. Sie unterscheidet sich in zentralen Punkten von anderen Ansätzen wie dem Paten- oder Mentorenengagement<sup>1</sup>.

Patenbeziehungen sind langfristig, auf ein fürsorgendes Verhältnis zu den Zugewanderten angelegt, beziehen sich auf ein breites Spektrum von Lebensbereichen und stellen die persönliche Beziehung und das gemeinsame Erleben in den Vordergrund.

Mentorinnen und Mentoren sind für die Zielgruppe der Zugewanderten vor allem in den Bereichen Bildung und berufliche Integration tätig und begleiten ebenfalls in der Regel über längere Zeiträume hinweg.

Das Integrationslotsenengagement ist hingegen zeitlich begrenzt, findet auf gleicher Augenhöhe mit den Zugewanderten statt und bezieht sich auf konkrete und abgegrenzte Aufgabenstellungen. Es ist also eine besondere Form der Integrationsbegleitung.

Integrationslotsenprogramme gibt es in unterschiedlichen Strukturen und Organisationsformen in einer Reihe von Bundesländern. In einigen davon, z. B. in Berlin<sup>2</sup>, sind Integrationslotsinnen und -lotsen hauptamtlich tätig. Das Landesprogramm WIR ist ausschließlich für ehrenamtlich engagierte Integrationslotsinnen und -lotsen konzipiert. Ehrenamtliches

Engagement bringt eine Reihe von spezifischen Vorteilen mit sich, die so im hessischen Landesprogramm gezielt genutzt werden können. Darauf wird im Kapitel zu den Aufgaben der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen (→ S. 12) eingegangen.

## Landesweites Kernprofil und lokale Projektprofile

Die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen in Hessen praktizieren eine spezifische Form des ehrenamtlichen Integrationslotsenengagements. Die Integrationslotsenförderung im Rahmen des Landesprogramms WIR ist so konzipiert, dass sie einerseits hessenweit eine gemeinsame Grundlage und einen Rahmen hat, andererseits aber auch den lokalen Projekten möglichst viel Gestaltungsspielräume lässt, um an die spezifischen Bedingungen vor Ort anzuknüpfen und auf besondere lokale Bedarfe zu reagieren.

Dieses Wechselspiel von Gemeinsamkeit und Vielfalt hat sich seit nunmehr mehr als einem Jahrzehnt dynamisch entwickelt. Das Hessische Ministerium für Soziales und Integration hat dies zum Anlass genommen, im Rahmen der Arbeit des Kompetenzzentrums Vielfalt – WIR Lotsen die Formulierung eines Kernprofils des Engagements der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen zu fördern und damit eine Zwischenbilanz zu ziehen.

Das Kernprofil umreißt die gemeinsame Basis des Integrationslotsenengagements im Landesprogramm WIR. Ein Teil der Elemente des Kernprofils steht fest, weil sie durch die Förderrichtlinie oder andere Programmdokumente definiert werden, der andere Teil der gemeinsamen Elemente basiert auf dem Erfahrungswissen der lokalen Projekte und den Gemeinsamkeiten in den Regeln und Verfahrensweisen, die sich aufgrund dieses Erfahrungswissens herausgebildet haben.

Das Kernprofil wird ein gemeinsames und gutes Fundament für die zukünftige Förderung von Integrationslotsenprojekten im Landesprogramm WIR bieten, indem es die Aufgaben der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen präzisiert und somit zur Förderklarheit beiträgt. Auch die zukünftige Förderpraxis wird die Vielfalt der lokalen Projekte weiterentwickeln und stärken. Das Kernprofil ist in diesem Zusammenhang eine Grundlage und Orientierungshilfe, um das eigene lokale Standortprofil zu formulieren bzw. das Profil neuer WIR-Integrationslotsenprojekte von Beginn an zu schärfen.



**Gemeinsamkeit  
und Vielfalt in den  
Lotsenprojekten**



**Kernprofil als  
Grundlage und  
Orientierungshilfe**



## Welche Aufgaben erfüllen die Integrationslotsinnen und -lotsen im Landesprogramm WIR?



Bereits seit 2005 leisten Integrationslotsinnen und -lotsen mit und ohne Migrationshintergrund in Hessen einen wichtigen Beitrag zur Integration von Menschen mit Migrationshintergrund, sei es, dass diese neu zugewandert sind, schon länger hier leben oder dass ein Elternteil zugewandert ist. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass sich die Antwort auf die Frage, wozu das ehrenamtliche Integrationslotsenengagement gut ist, noch immer nicht allen Beteiligten „von selbst“ erschließt, sondern gezielt vermittelt werden muss. Vermittelt werden muss dies sowohl den Akteurinnen und Akteuren vor Ort als auch denen, die „gelotst“ werden wollen. Dabei soll das vorliegende Kernprofil unterstützen.

### Sprach- und Kulturmittlerinnen und -mittler

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen vermitteln sprachlich und kulturell bei Verständigungsproblemen zwischen ratsuchenden Zugewanderten einerseits und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Ämtern, Fachdiensten und anderen Institutionen, indem sie Zugewanderte zu Terminen begleiten und in den Gesprächen unterstützen. Sie geben Zugewanderten hilfreiche Empfehlungen, an wen sie sich vor Ort wenden können, z. B. an die Migrationsberatung oder darüber, wo geeignete Sprachkurse zu finden sind. Die Palette ist sehr umfangreich. Die Funktion der Sprachmittlung ist in vielen Integrationslotsenprojekten eine zentrale Säule der Arbeit. Sprachmittlung ist gleichzeitig weniger und mehr als Dolmetschen. Auf der rein sprachlichen Ebene ist Sprachmittlung signifikant weniger als professionelles Dolmetschen und es ist wichtig, dies im Blick zu behalten.



WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen bemühen sich aber auch und insbesondere darum, die zu vermittelnden sprachlichen Aussagen inhaltlich zu verstehen, im jeweiligen Kontext zu betrachten und ihre Bedeutung für die Ratsuchenden abzuschätzen sowie ihnen zu vermitteln. In diesem inhaltlichen Sinne ist Sprachmittlung mehr als Dolmetschen.

### Brückenbauerinnen und Brückenbauer

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen eröffnen Ratsuchenden Zugänge zu den Einrichtungen und Angeboten vor Ort und tragen so zu einer gleichberechtigten gesellschaftlichen Teilhabe der Zugewanderten bei. Es sind vielfach die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen, die eine Verständigung zwischen hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Ämtern sowie Fachdiensten mit Zugewanderten überhaupt erst ermöglichen. Indem sie ihnen häufig die Lebenssituation und die spezifischen Prägungen der jeweiligen Herkunftsgesellschaft erläutern können, tragen sie auch zu einem besseren Verständnis anderer Kulturen bei.

Sie können – im Idealfall im gemeinsamen Gespräch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Ämtern sowie Fachdiensten und den Menschen, die gelotet werden – klären, welche Anrechte auf Integrationsleistungen sie möglicherweise haben. Sie können dabei z. B. deutlich machen, welche Anforderungen an sie gestellt werden, sei es hinsichtlich vorzulegender Dokumente oder anderer Verpflichtungen.



Glückwünsche des Landes und der Stadt Offenbach für die zweite WIR-Lotsengruppe des Freiwilligenzentrums.  
Foto: Katja Lenz

### Vermittlerinnen und Vermittler

Die örtlichen Integrationslotsenprojekte haben einen umfassenden und aktuellen Überblick über Angebote und Zuständigkeiten in ihrem Einzugsbereich und können Ratsuchende zielgenau weiterverweisen. WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen vermitteln dabei zwischen den Bedürfnissen der Ratsuchenden und den Anforderungen und Möglichkeiten der Ämter und Fachdienste. Sie kennen aber auch die Vereinsstrukturen (wie z. B. Sportverein, Freiwillige Feuerwehr, Frauenschwimmen und -turnen, Musikverein, Laientheater, Mütterzentren) und können so in passende Freizeitaktivitäten vermitteln.

### Gestalterinnen und Gestalter

Wenn WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen feststellen, dass bestimmte

## Grundlagen und Ziele

### WIR- Lotsen

sind Vorbilder  
gelungener Integration

Angebote oder Verbindungen fehlen, können sie dies aufgreifen und eigene niedrigschwellige Angebote entwickeln und in Kooperation mit ihren Projektträgern umsetzen, z. B. internationale Cafés, Elterncafés oder Stadtteilerkundungen. Dort kann man sich kennenlernen, Erfahrungen austauschen und WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen um Rat fragen.

### Persönliche Weiterentwicklung der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen

Die Mitwirkung in einem WIR-Integrationslotsenprojekt eröffnet den ehrenamtlich Engagierten selbst vielfältige Möglichkeiten der persönlichen Weiterentwicklung. Zu nennen sind hier der Einsatz und die Weiterentwicklung vorhandener und der Erwerb neuer Kompetenzen, der Einblick in die Arbeit von Ämtern, Fachdiensten und sozialen Initiativen, in die (Aus-)Bildungsstruktur, das Gesundheitssystem. Ein weiterer Aspekt ist die Möglichkeit, neue soziale Kontakte zu knüpfen.



10 Jahre WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen in Hattersheim  
– ein Grund, stolz zu sein. Foto: Andrea Kreuzsch

## Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen

Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen ist in drei Bereiche gegliedert und umfasst insgesamt 23 Profilelemente. Die drei Bereiche sind

- Rahmenbedingungen des Integrationslotsenengagements,
- Werte und Haltungen im ehrenamtlichen Integrationslotsenengagement sowie
- grundlegende Kompetenzen der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen.

Alle Profilelemente werden in den folgenden Abschnitten in einheitlicher Form dargestellt: Das eigentliche Profilelement wurde möglichst kurz formuliert und ist zur Hervorhebung jeweils in einen Rahmen gestellt. Darunter folgt eine Erläuterung, warum das Element in das Kernprofil aufgenommen wurde und welchen Zweck es erfüllt.



**Kernaussage  
und Erläuterung**

Das Kernprofil wendet sich an alle Akteurinnen und Akteure vor Ort, die mit den WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen zu tun haben. Ein Teil von ihnen wird aller Erfahrung nach nicht die Zeit erübrigen, zu ihrer Information über das Integrationslotsenengagement einen Text von mehr als zwanzig Seiten zu lesen. Die nachfolgend in Rahmen gestellten Kurztex-te sind deswegen so formuliert, dass sie auch für sich alleine stehen können und damit eine knappe Kurzfassung des Kernprofils bilden.

### Rahmenbedingungen des Engagements

Für das Engagement der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen gilt eine Reihe von Rahmenbedingungen, die in den folgenden Abschnitten beschrieben werden.

### Ehrenamtliches Engagement

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen sind ehrenamtlich aktiv. Das heißt, sie engagieren sich freiwillig, gemeinwohlorientiert und ihr Engagement ist nicht auf einen materiellen Gewinn ausgerichtet.



# Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen



**Ehrenamtlich für  
andere Menschen  
da sein**

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen engagieren sich in erster Linie um der Sache willen und tragen zum Wohl der Allgemeinheit bei. Diese Gemeinwohlorientierung ist somit nicht orientiert an der eigenen Familie oder Verwandtschaft. WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen sind volljährig.

## Aufwandsentschädigung

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen können für ihr ehrenamtliches Engagement eine pauschale Aufwandsentschädigung erhalten, die dazu gedacht ist, die in diesem Rahmen entstehenden Kosten unbürokratisch zu erstatten.



**Aufwands-  
entschädigung zur  
Kostenabdeckung**

Ehrenamtliches Engagement ist keine Arbeit gegen Entgelt. Wichtig ist aber auch, dass Ehrenamtliche nicht auch noch Geld für ihr Engagement aufwenden müssen. Aus dem Landesprogramm können WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen eine pauschale Aufwandsentschädigung in Höhe von 5 € pro Stunde für (durchschnittlich) maximal sechs Stunden pro Woche erhalten. Sind sie ehrenamtlich in der Koordination des lokalen Projekts tätig, so kann eine Aufwandsentschädigung für durchschnittlich maximal neun Stunden gezahlt werden. Diese Aufwandsentschädigung ist keine Bezahlung, sondern deckt Fahrt- und andere Kosten ab, die den WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen im Rahmen ihres ehrenamtlichen Einsatzes entstehen.

## Freiwilligkeit

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen engagieren sich auf freiwilliger Basis, d. h., sie können in jedem Einzelfall entscheiden, ob sie eine bestimmte Aufgabe übernehmen möchten oder nicht. Ebenso können sie eine bereits übernommene Aufgabe in Abstimmung mit der örtlichen Projektkoordination wieder abgeben.



**Freie Entscheidung  
für eine Aufgabe im  
Rahmen der beste-  
henden Regeln**

Ebenso frei sind sie in der Entscheidung, ob sie nach Abschluss der Basisqualifizierung das Engagement als WIR-Integrationslotsin oder -lotse aufnehmen oder ob sie dies nicht tun. Sie sollten eine

Entscheidung gegen ein bestimmtes Engagement oder die Entscheidung, ihr Engagement insgesamt zu beenden, möglichst früh der Koordination ihres Projekts mitteilen, sie müssen diese Entscheidung aber nicht begründen oder rechtfertigen.

Während ihres Engagements sind sie allerdings an Regeln gebunden, die zunächst landesweit durch das vorliegende Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen definiert sind und darüber hinaus durch weitere projektspezifische Vorgaben ergänzt werden können.

Die Freiwilligkeit der Entscheidung für oder gegen das Engagement wird im Alltag nicht selten von dem Gefühl überlagert, in ein Netz von Erwartungen und Verpflichtungen eingebunden zu sein, dem man sich kaum entziehen kann. Deswegen sollte das Thema Freiwilligkeit in Teamtreffen, im Erfahrungsaustausch oder auch in Einzelgesprächen der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen mit der haupt- oder ehrenamtlichen Koordination des Projekts immer wieder aufgegriffen werden.

Die Unterstützung dabei, „nein“ sagen zu lernen, wenn Anforderungen oder Erwartungen zu weit gehen, ist nicht nur ein Weg, die Freiwilligkeit des Engagements zu erhalten, sondern auch ein Vorteil und wesentlicher Beitrag zur Sicherung seiner Nachhaltigkeit.

### Begrenzung der Begleitung

Die Unterstützung der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen für einzelne Ratsuchende ist an konkrete und abgrenzbare Aufgaben gebunden und damit begrenzt. Sie ist nicht auf eine langfristige Begleitung angelegt.

Die Begleitung von Zugewanderten mit einer definierten Aufgabe ist eines der wichtigsten Abgrenzungskriterien von Lotsen- gegenüber Patenprojekten (→ S. 10). Diese zeitliche Begrenzung hilft entscheidend bei der Umsetzung der Anforderung, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten (→ S. 22) und den Ratsuchenden möglichst schnell zu mehr Unabhängigkeit zu verhelfen, statt eine langfristige fürsorgende Beziehung aufzubauen.

Ebenso wie bei der Sicherstellung der Freiwilligkeit des Engagements (→ S. 16) reichen auch hinsichtlich der Beendigung einer Unterstützungsbeziehung formelle Regelungen oft nicht aus. Nicht selten haben



Die Möglichkeit,  
auch „nein“ sagen  
zu dürfen



Zeitliche Begren-  
zung der Lotsen-  
tätigkeit

# Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen



Grenzen setzen  
kann nötig sein

WIR-Integrationslotsinnen oder -lotsen das Gefühl, die Ratsuchenden nach Erfüllung der vereinbarten Aufgabe nicht im Stich lassen zu können. Ebenso kann es vorkommen, dass Ratsuchende weiterhin um Unterstützung bitten oder sogar Hilfe einfordern. Auch diese Problematik sollte die jeweilige Projektkoordination im Blick behalten. Sie kann als Thema in die Basisqualifizierungen integriert und später in Teamtreffen und Einzelgesprächen wieder aufgegriffen werden.

Von 2014–2018 wurden

168

Lotsen-Qualifizierungs-  
maßnahmen aus „WIR“  
gefördert

## Qualifizierung

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen haben eine Basisqualifizierung absolviert, in der sie auf ihre Aufgaben vorbereitet wurden. Insbesondere wurden sie hier über die Rahmenbedingungen des Engagements informiert und inhaltlich in die verschiedenen Einsatzgebiete eingeführt.

Weiterhin wurden soziale Kompetenzen gestärkt und die Haltungen thematisiert, die für ein qualifiziertes Integrationslotsenengagement erforderlich sind.



Qualifizierung ist  
das Rüstzeug der  
Lotsentätigkeit

Die Teilnahme an Basisqualifizierung ist Voraussetzung für ein WIR-Integrationslotsen-Engagement. Die Förderrichtlinie gibt dafür einen Zeitrahmen von 20 bis 36 Unterrichtseinheiten à 45 Minuten und Hinweise zu Themen vor<sup>4</sup>. Träger, die Ehrenamtliche in ähnlichen Themen nach der WIR-Förderrichtlinie qualifiziert haben, können im Einzelfall auch die Einsatzförderung beantragen. In den meisten Projekten wird die maximal förderfähige Zeit ausgeschöpft, sodass – insbesondere im Vergleich zu ähnlichen Ansätzen – von einer eingehenden Vorbereitung ausgegangen werden kann. In diesem Rahmen ist es möglich, ausführlich auf die Rolle und die Aufgaben der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen einzugehen und dabei auch die Grenzen dieses ehrenamtlichen Engagements insbesondere gegenüber den hauptamtlichen Strukturen vor Ort deutlich zu machen.



Vertiefungsseminare machen dauerhaft „fit“

Die Basisqualifizierung allein reicht in der Regel nicht aus, um die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen dauerhaft „fit“ für die sich wandelnden Anforderungen des Engagements zu halten. Die Projektträger bieten Vertiefungsseminare an, die ebenfalls vom Land Hessen gefördert werden. Die Teilnahme daran erfordert die Bereitschaft, die eigenen Kompetenzen zu aktualisieren und weiterzuentwickeln

(→ S. 27). Viele aktive WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen haben solche Vertiefungsseminare oder andere einschlägige Qualifizierungsveranstaltungen besucht.

Für Basisqualifizierungen entwickelt das Kompetenzzentrum Vielfalt - WIR Lotsen in enger Abstimmung mit dem Hessischen Ministerium für Soziales und Integration einen Leitfaden mit vielfältigen inhaltlichen und methodischen Anregungen. Diese dienen als Orientierungshilfen für die Träger von WIR-Integrationslotsenprojekten und können nicht nur für die Neukonzeption der Kurskonzepte von Basisqualifizierungen, sondern auch für die Aktualisierung und Überarbeitung vorhandener Konzepte genutzt werden.

Die Themen für Vertiefungsschulungen können gemeinsam mit aktiven WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen gesammelt werden, um die tatsächlichen Bedarfe abzufragen.



Die Lotsenteams aus Rodgau und Seligenstadt bei einem gemeinsamen Ausflug in Heidelberg.  
Foto: Caritasverband Offenbach am Main, Ehrenamtskoordination Rodgau-Seligenstadt

## Zusammenarbeit und Teamorientierung

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen tauschen ihre Erfahrungen aus, arbeiten bei Bedarf in einem Team zusammen oder beraten einander kollegial.

Das Engagementspektrum der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen ist weit gefächert, zum Teil komplex und immer wieder Wandlungsprozessen unterworfen. Viele Aufgaben lassen sich leichter bewältigen, wenn auch die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen andere um Rat fragen können. Dies können hauptamtliche Fachkräfte sein (→ S. 20), aber es können auch andere WIR-Integrationslotsinnen oder -lotsen sein.

Für diese Zusammenarbeit dienen zunächst regelmäßige Treffen zum Erfahrungsaustausch, in denen es um allgemeine Informationen, aber auch um konkrete Fälle gehen kann, zu denen die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen sich dann gegenseitig beraten können.

In Projekten, in denen mehrere WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen an einem Ort aktiv sind und regelmäßig zusammentreffen, haben sich oft Teams herausgebildet.



Im Team stärker  
und sicherer

# Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen



Austausch im Team hilft



Im ländlichen Raum, wo das ehrenamtliche Engagement als WIR-Integrationslotsin oder -lotse meist auf Kreisebene organisiert ist und es in den einzelnen kreisangehörigen Kommunen oft nur eine(n) oder zwei WIR-Integrationslotsinnen oder -lotsen gibt, stellt die Zusammenarbeit im Team eine größere Herausforderung dar. Auch im ländlichen Raum sind Erfahrungsaustausch und Zusammenarbeit der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen wichtige Mittel, um die Aufgaben einfacher, aber auch besser erledigen zu können.

Trotz des höheren organisatorischen Aufwands in kreisweiten Projekten sollte überall dort, wo dies noch nicht geschehen ist, versucht werden, „Einzelkämpferinnen bzw. Einzelkämpfer“ unter den WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen in Teams einzubinden, um eine gegenseitige kollegiale Unterstützung zu ermöglichen.

## Koordination und fachliche Unterstützung

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen tauschen ihre Erfahrungen aus, arbeiten bei Bedarf in einem Team zusammen oder beraten einander kollegial.

Koordination und fachliche Begleitung sind in den WIR-Integrationslotsenprojekten unterschiedlich organisiert und unterschiedlich stark ausgeprägt. Für die Koordination sind die hauptamtliche sowie gegebenenfalls die ehrenamtliche Koordination des jeweiligen Projekts zuständig. In die fachliche Unterstützung sind vielfach auch Spezialistinnen und Spezialisten aus den Ämtern und Fachdiensten eingebunden.



Rat und fachliche Unterstützung helfen bei der Lotsentätigkeit

Wichtig ist dabei, dass die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen mit eventuell auftretenden Problemen nicht allein gelassen und damit möglicherweise überfordert werden, sondern dass sie jemanden haben, an den sie sich wenden können, um Rat und Unterstützung zu erhalten.

Aufseiten der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen setzt dies voraus, dass sie die fachliche Unterstützung suchen und annehmen und nicht versuchen, alle Aufgaben ohne Hilfe von anderen zu erledigen. Hierzu dienen auch die regelmäßigen Teamtreffen, die besonders zu Beginn des WIR-Integrationslotsen-Engagements für den Erfahrungsaustausch bedeutsam sind. Ebenso gehört dazu die Bereitschaft zur Weiterbildung (→ S. 27).

## Werte und Haltungen als Grundlagen

Werte und Haltungen sind wesentliche Orientierungen für das soziale Handeln von Menschen. Die Grundlagen für Werte und Haltungen entstehen früh in den persönlichen Biografien und sind eng verknüpft mit Milieus, Kulturen, Weltanschauungen und familiären Prägungen. Sie sind entsprechend tief in der Persönlichkeit verankert und nicht leicht veränderbar.

Es gibt eine Reihe von Werten und Haltungen, die für das Engagement der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen maßgeblich sind, denn hierbei geht es um die Integration von Zugewanderten mit dem Ziel einer gleichberechtigten gesellschaftlichen Teilhabe. Diese Werte und Haltungen werden in den folgenden Abschnitten dargestellt.

Nicht alle Menschen, die sich für ein Engagement als WIR-Integrationslotsin oder -lotse interessieren, teilen diese Werte und Haltungen, sondern haben möglicherweise andere Vorstellungen, z. B. über Integration, Toleranz oder Gleichberechtigung. Da sich wünschenswerte Haltungen nicht ohne Weiteres „verordnen“ oder vermitteln lassen, muss der Prozess der Veränderung von Haltungen in der Basisqualifizierung beginnen und in der Diskussion mit den WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen fortgeführt werden.

Ein erster Schritt besteht darin, dass die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen über die Wertorientierungen und Haltungen, die von ihnen erwartet werden, informiert sind. In einem zweiten Schritt sollte erreicht werden, dass sich die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen mit diesen Werten und Haltungen identifizieren können und entsprechend verhalten.

### Partnerschaftlichkeit

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen handeln als gleichrangige Partnerinnen und Partner der Ratsuchenden. Beide Seiten begegnen einander auf Augenhöhe.



**Gemeinsame Grundlagen schaffen für das gemeinsame Tun**



# Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen



Unterstützung auf  
Augenhöhe bieten

Da WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen schon länger oder auch schon immer in Deutschland leben, kennen sie sich gut aus, vor allem hinsichtlich der Fragen, die insbesondere neu Zugewanderte bewegen. WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen mit einem Migrationshintergrund haben hierdurch vielfach ein größeres interkulturelles Verständnis.

Aufgrund des Wissens- und Orientierungsvorsprungs der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen kann sich leicht eine hierarchische Beziehung zu den Ratsuchenden entwickeln. Dies sollte auf keinen Fall geschehen und deswegen ist es wichtig, dass die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen eine partnerschaftliche Haltung gegenüber den Ratsuchenden einnehmen.

## WIR- Lotsen

motivieren und  
unterstützen bei der  
Sprachkurssuche

### Befähigung und Hilfe zur Selbsthilfe

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen leisten Hilfe zur Selbsthilfe. Sie bemühen sich darum, den Ratsuchenden die Kenntnisse und Fähigkeiten zu vermitteln, die nötig sind, um ihre Angelegenheiten ohne fremde Hilfe zu regeln.

Menschen in einer Notlage zu helfen, ist von jeher eine zentrale Motivation für ehrenamtliches Engagement. Dies gilt in besonderem Maße für das Engagement zugunsten von Zugewanderten. Die Erfahrung zeigt, dass Ehrenamtliche mit einer Nothelfermotivation dazu neigen, selbst aktiv zu werden und ihren „Schützlingen“ alle Steine aus dem Weg zu räumen, statt sich auf das zu beschränken, was Ratsuchende alleine nicht bewältigen können.



Ratsuchenden  
Hilfestellung geben,  
aber nicht alle  
Hindernisse aus  
dem Weg räumen

Auch Ratsuchende selbst finden es oft angenehmer, Unterstützung von WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen in Anspruch zu nehmen, als zu versuchen, eine Aufgabe selbst zu erledigen. Beiden muss eine Haltung vermittelt werden, die zu selbständiger Handlungskompetenz der Zugewanderten führt.



Ziel ist die Hilfe zur  
Selbsthilfe

Nur das Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe führt zur Befähigung und damit schließlich in die Unabhängigkeit der Zugewanderten und zu ihrer vollen Handlungsfähigkeit in der neuen gesellschaftlichen Umgebung. Geht man diesen Weg nicht, dann bleibt die Abhängigkeit der Ratsuchenden dauerhaft erhalten. Dies ist nicht erstrebenswert. Deswegen ist das Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe für das WIR-Integrationslotsen-Engagement von zentraler Wichtigkeit.

### Gleichrangigkeit der Herkunftsländer, Kulturen und Religionen

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen respektieren die Gleichrangigkeit der Ratsuchenden untereinander. Sie machen in ihrer Tätigkeit keine Unterschiede danach, aus welchem Land sie kommen, zu welcher Kultur sie gehören und welche Religion sie haben.

Abwertende Haltungen der verschiedenen Herkunftskulturen zueinander, oft kurz als „Rassismus“ bezeichnet, sind nicht seltener als negative Haltungen von alteingesessenen Deutschen gegenüber Zugewanderten und umgekehrt. Allerdings wird diese Problematik vergleichsweise selten thematisiert und weil dies so ist, sollten die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen deutlich auf eine Haltung verpflichtet werden, die frei von Rassismus und abwertenden Urteilen über andere Kulturen und Religionen ist.



Rassismus und  
Diskriminierung  
anderer Kulturen  
sind tabu

### Gleichberechtigung bzw. Gleichstellung der Geschlechter

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen respektieren die Gleichberechtigung bzw. Gleichstellung von Mann und Frau.

In verschiedenen Herkunftskulturen von Zugewanderten sind traditionelle männerdominierte Geschlechterrollen tief verankert. Auch in der einheimischen Bevölkerung ist die Gleichstellung von Mann und Frau noch immer nicht vollständig realisiert. Traditionelle Geschlechterrollen beziehen sich auch auf Dimensionen wie den Zugang von Frauen zu einer Berufstätigkeit und zum öffentlichen Leben oder zu Deutschkursen, die für die Integration in Deutschland von zentraler Bedeutung sind. WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen müssen diesen traditionellen Vorstellungen etwas entgegensetzen und dazu bedarf es eines offensiven Bekenntnisses zur Gleichstellung von Mann und Frau und somit ihren gleichen Rechten.



Frauen und Männer  
sind gleichberechtigt

# Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen

## Gewaltfreiheit

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen bekennen sich dazu, dass körperliche, psychische und sexuelle Gewalt keine erlaubten Verhaltensweisen sind.

Körperliche und sexuelle Gewalt sowie Erniedrigungen in Familie und Partnerschaft sind in allen Kulturen leider noch immer verbreitete Verhaltensweisen. Gewalt als Mittel der Auseinandersetzung ist in verschiedenen Kulturen jedoch unterschiedlich verankert. Während sie in den mitteleuropäischen Kulturen zwar vorkommt, allgemein jedoch als illegitim gilt und gesetzeswidrig ist, gibt es Kulturen, in denen sie eine erlaubte Verhaltensweise ist.



Gewalt wird nicht geduldet

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen, die in ihrer Tätigkeit von gewalttätigem Verhalten erfahren oder es sogar miterleben, dürfen dies nicht stillschweigend hinnehmen. Vielmehr sollten sie sich umgehend an die Koordination des WIR-Integrationslotsenprojekts oder eine andere Fachkraft wenden.

## Toleranz gegenüber verschiedenen Lebensentwürfen

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen verhalten sich tolerant gegenüber den Lebensformen und Lebensentwürfen der Ratsuchenden, d. h., sie respektieren das Selbstbestimmungsrecht der Ratsuchenden.

Toleranz ist in einer von Vielfalt geprägten Gesellschaft eine unverzichtbare Haltung, wenn es darum geht, Verbindungen herzustellen und den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu stärken. Dies gilt in besonderem Maße für das ehrenamtliche Engagement als WIR-Integrationslotsin oder -lotse. Nur die Toleranz derer, die bei der Integration von Zugewanderten in die neue gesellschaftliche Umgebung begleiten, beraten und unterstützen, kann gewährleisten, dass diese Integration selbstbestimmt stattfindet.



Toleranz ist eine unverzichtbare Haltung

Das Gebot der Toleranz gilt gegenüber allen Personengruppen, gleich welcher ethnischen Herkunft, welchen Geschlechts, welcher Religion oder Weltanschauung, ob mit oder ohne Behinderung, welchen Alters und welcher sexuellen Identität<sup>5</sup>.



„WIR“  
für alle

Toleranz hat allerdings da klare Grenzen, wo es um nicht akzeptable Haltungen und Verhaltensweisen geht. Somit gilt die Grundregel der Toleranz nicht gegenüber Gewalt (→ S. 24) und Rassismus (→ S. 23).

### Verschwiegenheit und Datenschutz

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen sprechen nicht über die Angelegenheiten der Ratsuchenden und geben keine Informationen über sie weiter. Sie kennen die wichtigsten Bestimmungen zum Datenschutz und halten sie ein.

Voraussetzung ist zunächst, dass die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen die Modalitäten ihrer Verschwiegenheitspflicht und die grundlegenden Datenschutzbestimmungen kennen (→ S. 30).

Unter dem Gesichtspunkt der Werte und Haltungen ist es wichtig, dass den WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen ihre Verschwiegenheitspflicht als Haltung präsent ist und sie in der Lage sind, mit der Weitergabe von Informationen angemessen umzugehen, denn natürlich hat die Verschwiegenheitspflicht Grenzen: WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen können und sollten mit anderen WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen, mit der Koordination ihres Projekts sowie mit den Fachleuten in den Ämtern und Einrichtungen über „Fälle“ reden, aber dies beinhaltet nicht, dass man dabei die Identität bestimmter Personen preisgibt.

Die Grenze zwischen einem sachbezogenen und einem personenbezogenen Informationsfluss ist nicht immer leicht zu erkennen und einzuhalten. Deswegen ist es wichtig, dass Verschwiegenheit und Datenschutz als Haltungen verankert sind.

Ratsuchende müssen darauf vertrauen können, dass das, was die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen über ihre persönlichen Verhältnisse, Probleme und Perspektiven erfahren, vertraulich bleibt und nicht weitergetragen wird.



Vertraulichkeit ist wichtig



Intensiver Austausch der Integrationslotsinnen und -lotsen in Wetzlar beim Freiwilligenzentrum Mittelhessen.  
Foto: FWZ Mittelhessen

# Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen



## Prinzipielle Verpflichtung auf Neutralität

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen verhalten sich neutral gegenüber den beteiligten Personen und den Organisationen, die sie vertreten.

Menschen, die sich für ein ehrenamtliches Engagement als WIR-Integrationslotsin oder -lotse entscheiden, stehen in aller Regel von ihrer Motivation her auf der Seite der Ratsuchenden, die sie begleiten. Zugewanderte im Prozess ihrer Integration zu unterstützen, ist eine wesentliche Triebfeder für ihr Engagement. Die Anforderung, prinzipiell eine neutrale Haltung einzunehmen, schließt keineswegs aus, dass die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen den Menschen, die sie lotsen, mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Ihre Motivation, die andere Seite ihrer Vermittlungsarbeit, also Ämter, Fachdienste und andere Organisationen in ihrer Aufgabenerfüllung zu unterstützen, ist im Vergleich zu dem Wunsch, Zugewanderten zu helfen, möglicherweise weniger ausgeprägt oder sogar nicht vorhanden.

Jede Art von Vermittlung zwischen verschiedenen Parteien ist aber dann aussichtsreicher, wenn sich die vermittelnde Person neutral verhält, also während der Begleitung und sprachlichen Mittlerfunktion nicht Partei für eine Seite nimmt. Eine solche neutrale Haltung ist auch dann möglich und angebracht, wenn die Motivationslage, wie oben dargestellt, nicht neutral ist.

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen sollten deswegen in ihrem Engagement als Brückenbauerinnen und Brückenbauer eine prinzipiell neutrale Haltung einnehmen. Dies macht einen wesentlichen Unterschied zu anderen Ansätzen der ehrenamtlichen Integrationsbegleitung aus. Jedoch sollten die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen angehalten werden, dort, wo sie die Interessen der „Gelotsten“ nicht gewahrt sehen, auf die hauptamtliche Koordination des WIR-Integrationslotsenprojekts zuzugehen, um hier eine Klärung oder einen Informationsaustausch herbeiführen zu können.



**Neutrale Haltung  
ist hilfreicher**



**Im Interesse der  
Ratsuchenden  
unterstützen**

## Balance zwischen Nähe und Distanz

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen bauen eine vertrauensvolle Beziehung zu den Ratsuchenden auf, wahren aber gleichzeitig in privaten und persönlichen Angelegenheiten die nötige Distanz zu ihnen.

Nähe zwischen WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen und Ratsuchenden stellt sich aufgrund von Sympathie, vielfach aufgrund der Zugehörigkeit zu derselben Community und schließlich aufgrund der gemeinsamen Bewältigung von Anforderungen oft von selbst ein.

Eine solche Nähe ist auf der einen Seite schön und wünschenswert, kann aber auch dazu führen, dass die Grenze zwischen der ehrenamtlichen Lotsenbeziehung und einer privaten Beziehung verschwimmt und von der einen oder anderen Seite überschritten wird. Die Anforderung, die Distanz zu wahren, die eine ehrenamtliche Lotsenbeziehung erfordert, und den Ratsuchenden persönlich nicht zu nahe zu kommen, bildet ein notwendiges Gegengewicht zu dieser Nähe.



Grenzen wahren

## Lern- und Weiterbildungsbereitschaft

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen sind bereit, Neues dazulernen, sich weiterzubilden sowie in ihrem Engagement selbst Unterstützung zu suchen und anzunehmen. Sie überprüfen ihr eigenes Verhalten und entwickeln es erforderlichenfalls weiter.

Eine kontinuierliche Weiterentwicklung der persönlichen Kompetenzen ist angesichts der Vielfalt der Aufgaben, mit denen WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen konfrontiert werden, und des schnellen Wandels von Problemlagen und Rahmenbedingungen des Integrationsprozesses für ein qualifiziertes Engagement unerlässlich.



## Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen



### Offenheit für Weiterbildung

Lernprozesse können auf unterschiedlichen Wegen vorangetrieben werden. Zunächst sind hier die im Rahmen des Landesprogramms WIR förderfähigen Vertiefungsseminare zu nennen. An vielen Projektstandorten gibt es darüber hinaus weitere Bildungsangebote, die für das Engagement als WIR-Integrationslotsin oder -lotse von Belang sind. Die Nutzung solcher Bildungsangebote ist eine gute Möglichkeit der Reflexion und (persönlichen) Weiterentwicklung (→ S. 14).



Große Freude vor dem Offenbacher Rathaus, die erste WIR-Lotsengruppe des Freiwilligenzentrums ist qualifiziert.  
Foto: Bernd Georg



## Wichtige Kompetenzen

Im Engagement der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen werden vielfältige Kenntnisse und Fähigkeiten benötigt. Diese sind je nach den Schwerpunkten der lokalen WIR-Integrationslotsenprojekte und nach den persönlichen Tätigkeitsschwerpunkten der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen recht unterschiedlich. Die WIR-Förderrichtlinie<sup>6</sup> gibt hierzu eine grobe Auskunft.

Jenseits davon gibt es aber auch einige grundlegende Kompetenzen, über die alle WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen verfügen sollten. Diese werden in den folgenden Abschnitten beschrieben.

### Gesprächsführung und Sprachmittlung

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen haben die Fähigkeit, den Ratsuchenden, aber auch den Mitarbeitenden in Behörden und Fachdiensten zuzuhören, klärende Fragen zu stellen und die Sachverhalte beider Seiten verständlich zu erklären. Sie sprechen gut Deutsch und in vielen Fällen darüber hinaus ihre Herkunftssprache oder eine Fremdsprache.

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen können Gespräche ergebnisorientiert führen und sprachlich zwischen den Beteiligten vermitteln. Dazu benötigen sie über die Kommunikationskompetenz (Sprachkenntnisse mindestens auf B2-Niveau) hinaus ein gewisses Maß an Sachkenntnis hinsichtlich der Angelegenheit, zu deren Klärung sie hinzugezogen wurden.

### Interkulturelle Kommunikation

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen haben über ihre generelle Kommunikationskompetenz (siehe oben) hinaus die Fähigkeit, eine Verständigung zwischen Angehörigen verschiedener Kulturen herzustellen.



**Sprachliche Vermittlung – mehr als Dolmetschen**

# Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen

Ein großer Teil der Einsätze von WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen bezieht sich auf die Vermittlung zwischen Angehörigen verschiedener Kulturen. Diese interkulturelle Kommunikation stellt hohe Anforderungen.



Verständnis für unterschiedliche Kulturen

Im Grundsatz geht es darum, dass mit den verbalen, aber auch mit den nonverbalen Kommunikationssignalen bestimmte Bedeutungen verbunden sind, die man im eigenen Kulturkreis relativ gut entschlüsseln kann, die aber zwischen den Kulturen recht unterschiedlich wahrgenommen werden können, sodass es leicht zu Missverständnissen kommen kann.



Verständigung zwischen unterschiedlichen Kulturen

Ihre interkulturellen Kommunikationskompetenzen befähigen WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen dazu, Missverständnisse zu erkennen und auszuräumen und so für eine reibungslose Verständigung zu sorgen. Hilfreich können dabei eigene Migrationserfahrung sein oder die Erfahrung in der Migrationsarbeit.



**WIR-  
Lotsen**

kennen sich vor Ort aus

## Recherche und Informationsverarbeitung

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen haben die nötigen Kenntnisse im Umgang mit Informationen. Dies betrifft die Bereiche Recherche, Verarbeitung, Dokumentation und Weitergabe von Informationen sowie Kenntnis der einschlägigen Beratungs- und Versorgungseinrichtungen vor Ort.



Wissen, wo was ist, und dies vermitteln

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen kommen in ihrem Engagement nicht ohne Informationsbeschaffung, -verarbeitung und -weitergabe aus. Für Ersteres sind Grundkenntnisse in der Recherche im Internet von großem Vorteil. Wichtig ist weiterhin eine gute Kenntnis derjenigen Personen und Einrichtungen vor Ort, bei denen weitere Informationen gezielt erfragt werden können.

Für die Informationsweitergabe sind Kenntnisse hinsichtlich der genauen Modalitäten der Schweigepflicht ebenso wichtig wie die Kenntnis der einschlägigen Datenschutzregelungen.

## Teamfähigkeit

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen sind in der Lage, im Team zu arbeiten. Sie suchen bei Bedarf Rat bei anderen WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen, bei der Koordination ihres WIR-Integrationslotsenprojekts oder bei Fachkräften in den Ämtern und Einrichtungen. Umgekehrt sind sie bereit, ihre Kenntnisse an andere WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen weiterzugeben und sie in ihrer Arbeit zu unterstützen.

In vielen Projekten, in denen mehrere WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen an einem Standort tätig sind, haben sich Teams gebildet, in denen WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen eng zusammenarbeiten (→ S. 19). Dies bietet die Möglichkeit, dass sich einzelne WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen auf bestimmte Aufgaben spezialisieren.

Diese Möglichkeiten erfordern von den einzelnen WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen nicht nur eine Teamorientierung, sondern auch die Fähigkeit, im Team zu arbeiten, also erkennen zu können, wann es besser ist, andere einzubeziehen.

## Umgang mit Konflikten

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen verfügen über grundlegende Kompetenzen im Umgang mit Konflikten. Sie können zur Klärung der Konfliktsachen und zur Schlichtung beitragen und erkennen den Punkt, an dem die Koordination des WIR-Integrationslotsenprojekts eingeschaltet oder die Bearbeitung eines Konflikts einem Fachdienst übertragen werden muss.

Zu **75** Prozent  
sind Frauen als  
Integrationslotsinnen  
aktiv



Zusammenarbeit  
im Team

Sie „lotsen“  
Menschen mit Migrations-  
hintergrund, die schon  
länger hier leben, neu  
Zugewanderte und auch  
Geflüchtete

# Das Kernprofil der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen



Konflikte erkennen  
und bearbeiten



Konfliktbearbeitung ist sicherlich eines der schwierigsten Arbeitsfelder der WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen. Möglicherweise wird dafür auch professionelle Unterstützung erforderlich sein. Deswegen ist es wichtig, dass die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen über Grundkenntnisse darüber verfügen, wie man Konflikte und ihre Ursachen erkennt und welche Wege gegangen werden können, um die Konflikte zu bearbeiten und günstigenfalls zu lösen. Da dieses Thema für die Basisqualifizierung (nach der WIR-Förderrichtlinie) empfohlen wird, kann hier schon die Aufmerksamkeit darauf gelenkt werden, wie WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen bei Konflikten hilfreich vermitteln können.

## Grenzen des ehrenamtlichen Engagements

WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen wissen, was sie in ihrer Rolle und mit ihren persönlichen Voraussetzungen und Fähigkeiten tun müssen, tun sollten und tun können. Sie wissen auch, was sie in dieser Rolle nicht tun dürfen oder nicht tun sollten.



Grenzen kennen  
und setzen

Grenzen und deren Überschreitung waren weiter oben bereits in einer Reihe von Zusammenhängen Thema, so z. B. im Hinblick auf Nähe und Distanz (→ S. 27), Verschwiegenheit (→ S. 25) oder Teamfähigkeit (→ S. 31). Generell ist wichtig, dass WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen ihre Grenzen genau kennen und sie Ratsuchenden sowie Kooperationspartnerinnen und -partnern deutlich machen können. Sie wissen auch, an wen sie sich wenden können, und wer zuständig ist, wenn diese Grenzen überschritten werden.

Nicht zuletzt ist es wichtig, dass die WIR-Integrationslotsinnen und -lotsen ein Bewusstsein für ihre eigenen Grenzen haben, sei es im Hinblick auf ihre Fähigkeiten, die zeitliche oder psychische Belastbarkeit oder die Abwehr von Anforderungen, die über die Grenzen dessen hinausgehen, was sie selbst leisten wollen und können.

## Anmerkungen und Verweise

<sup>1</sup> Vgl. Huth, Susanne (2017): PatInnen, MentorInnen, LotsInnen für Integration – Akteure, Konzepte, Perspektiven. Expertise, BBE-Arbeitspapiere Nr. 1, [https://www.inbas-sozialforschung.de/fileadmin/user\\_upload/bbe-reihe-arbeitspapiere-001.pdf](https://www.inbas-sozialforschung.de/fileadmin/user_upload/bbe-reihe-arbeitspapiere-001.pdf), abgerufen am 19.08.2019

<sup>2</sup> Vgl. Die Beauftragte des Berliner Senats für Integration und Migration: Integrationslotsinnen und Integrationslotsen in Berlin, <https://www.berlin.de/lb/intmig/themen/integrationslots-innen/>, abgerufen am 19.08.2019

<sup>3</sup> Vgl. Hessisches Ministerium für Soziales und Integration: Förderung von ehrenamtlichen Laiendolmetscherinnen und –dolmetschern, <https://integrationskompass.hessen.de/f%C3%B6rderprogramm/f%C3%B6rderung-von-ehrenamtlichen-laiendolmetscherinnen-und-dolmetschern>, abgerufen am 19.08.2019

<sup>4</sup> Vgl. Hessisches Ministerium für Soziales und Integration: FAQ. Die hessische Integrationslotsenförderung im Landesprogramm „WIR“ von A bis Z, Januar 2017, <https://integrationskompass.hessen.de/sites/integrationskompass.hessen.de/files/FAQ%2BIntegrationslotsenf%C3%B6rderung%2Bim%2BWIR-pdf.pdf>, abgerufen am 19.08.2019

<sup>5</sup> Die Aufzählung lehnt sich an § 1 des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes vom 14. August 2006 (BGBl. I S. 1897) an, das zuletzt durch Artikel 8 des Gesetzes vom 3. April 2013 (BGBl. I S. 610) geändert worden ist, <https://www.gesetze-im-internet.de/agg/BJNR189710006.html>, abgerufen am 19.08.2019

<sup>6</sup> Vgl. Hessisches Ministerium für Soziales und Integration: Förderrichtlinie zum Landesprogramm „WIR – Wegweisende Integrationsansätze Realisieren“ Wiesbaden, den 10. Dezember 2018, <https://rp-darmstadt.hessen.de/sites/rp-darmstadt.hessen.de/files/WIR%20Fach-%20und%20F%C3%B6rdergrunds%C3%A4tze%2019.pdf>, abgerufen am 19.8.2019

Beispiel Viernheim:

**1.777**

Beratungen im Angebot  
der interkulturellen  
Vermittlung 2018



## Impressum

### **Herausgeber:**

Hessisches Ministerium  
für Soziales und Integration  
Abteilung Integration  
Sonnenberger Straße 2/2a, 65183 Wiesbaden  
<https://soziales.hessen.de>

V. i. S. d. P.: Alice Engel

### **Redaktion:**

Dr. Jürgen Schumacher  
Sozialwissenschaftliche Beratung

### **Gemeinsam mit:**

Kompetenzzentrum Vielfalt - WIR Lotsen  
Monika Präse und Lucia Rutschmann  
Domstraße 81 | 63067 Offenbach  
Telefon 069 82367233  
[wir-lotsen@lagfa-hessen.de](mailto:wir-lotsen@lagfa-hessen.de)  
[www.kompetenzzentrum-vielfalt-hessen.de](http://www.kompetenzzentrum-vielfalt-hessen.de)

Wiebke Schindel und Heike Würfel  
Hessisches Ministerium für Soziales und Integration  
[www.integrationskompass.de](http://www.integrationskompass.de)

### **Gestaltung**

[www.unikatwertvoll.de](http://www.unikatwertvoll.de)

### **Titel**

Bildnachweis  
Titel: Katja Lenz  
S. 12 istock/aisseeit

September 2019

Kompetenzzentrum Vielfalt - WIR Lotsen  
EIN PROJEKT VON:



GEFÖRDERT VON:

Hessisches Ministerium für Soziales und Integration

HESSEN



**Hessisches Ministerium  
für Soziales und Integration**

Abteilung VI - Integration

Sonnenberger Straße 2/2a  
65183 Wiesbaden

<https://soziales.hessen.de>