

## Hilfe in 20 Sprachen

Erfolgreiches Projekt während der Corona-Zeit bei der AWO

Ein besorgter Familienvater ist am Telefon. Sein Lkw-Führerschein läuft ab. Wie kann er das Dokument verlängern, wenn Ämter den Publikumsverkehr eingeschränkt haben? Ein typischer Fall für die Corona-Hotline der Arbeitswohlfahrt (AWO) in Gelsenkirchen: Sie, hilft und beantwortet Fragen in über 20 Sprachen!

Kaum hat sie einen Anrufer weiterverbunden, klingelt es wieder: Bei Birgit Bendixen im AWO Quartierszentrum Feldmark laufen alle Fäden zusammen. Sie ist die erste Gesprächspartnerin, wenn jemand die mehrsprachige Corona-Hotline anwählt. „Ich frage zunächst, worum es geht und welche Sprachen der Anrufer beherrscht. Dann kann ich zu einem unserer Kollegen weiterverbinden.“ Oft sind es wiederkehrende Fragen, mit denen sich die Ratsuchenden beschäftigen: Wann ist wieder Schule? Dürfen sich die Kinder mit ihren Freunden treffen? Was muss ich tun, wenn mein Chef Kurzarbeit angekündigt hat?

„Vieles können die Integrationslotsen direkt beantworten. Bei speziellen Fragen stellen sie den Kontakt zu weiteren Anlaufstellen her. Dabei bleiben die Kollegen zur Sprachvermittlung weiter in der Leitung“, erklärt Admir Bulic, Leiter der AWO-Integrationsagentur.



Miora Boboc und Danail Veselinov (Hintergrund) beraten an der Corona-Hotline. Mit rund 40 Prozent des Spieleinsatzes unterstützt WestLotto über Abgaben an das Land gemeinnützige Institutionen in NRW. Dazu gehört auch die AWO. Foto: Jürgen Peperhowe

„Viele Anrufer freuen sich einfach, jemanden zu haben, der ihnen zuhört“, berichtet Miora Boboc. Die langjährige Integrationslotsin der AWO hilft mit ihren rumänischen und arabischen Sprachkenntnissen.

Als die Ausmaße der Corona-Krise immer deutlicher wurden, hat die AWO nicht lange gezögert. Die Integrationslotsen mussten ihre Tätigkeit mit Hausbesuchen verändern. Bereits am 1. April ging die mehrsprachige Corona-Hotline an den Start. Das Angebot hat seitdem für Hunderte Menschen Licht ins Dunkel gebracht. „Viele gerade zugezogene Menschen sprechen wenig Deutsch, haben Fragen bezüglich der sich ändernden Regeln“, erklärt AWO-Geschäftsführerin Gudrun Wischnewski. Neben Deutsch ist die Beratung

schwerpunktmäßig in Englisch, Polnisch, Arabisch, Türkisch, Farsi, Bulgarisch, Rumänisch und Russisch möglich. „Unsere Teams können mehr als 20 Sprachen abdecken“.

Dutzende Anrufe pro Tag zeigen den hohen Bedarf an Information. „Jetzt rücken Sorgen um den Arbeitsplatz in den Vordergrund“, erläutert Wischnewski. „Durch das Telefonangebot haben wir viele Menschen erreicht, zu denen wir gar keinen Kontakt hatten“, sagt Miora Boboc. Daher könnte aus der Corona-Hotline, die ohne zusätzliche finanzielle Mittel realisiert wurde, eine feste Einrichtung werden. Dafür, räumt Bulic ein, ist die Projektförderung zu klären. Die Hotline ist montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr unter Tel. 0209/169-7000 zu erreichen.