



Stadt Bern

Direktion für Bildung
Soziales und Sport

Kompetenzzentrum Integration

**Im Kontakt mit
fremdsprachigen Personen**

Tipps für den Verwaltungsalltag



In der Amtssprache Deutsch kann die Stadtverwaltung nicht immer alle erreichen, die sie erreichen will. Diese Broschüre unterstützt Sie beim Kontakt mit fremdsprachigen Bürgerinnen und Bürgern.

Manchmal reichen die Deutschkenntnisse fremdsprachiger Personen nicht aus, um sich im Kontakt mit der Verwaltung zu verständigen. Ob am Schalter, im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens oder bei allgemeinen Informationen der Stadtverwaltung: Bisweilen stösst die Kommunikation an Ihre Grenzen, und die Dienstleistungen der Stadt können nicht von allen Menschen gleichermassen genutzt werden.

Diese Broschüre unterstützt Verwaltungsangestellte im Umgang mit Personen, welche die Amtssprache Deutsch nicht genügend beherrschen. Einerseits werden Tipps aufgezeigt für konkrete Situationen mit Verständigungsschwierigkeiten, andererseits finden Sie Hinweise auf Stellen, die Sie beratend unterstützen sowie auf Übersetzungsdienste.

Beispiel Schalter

Sie haben in Ihrem Arbeitsalltag direkten und persönlichen Kontakt mit Personen, welche nicht ausreichend Deutsch verstehen.

Tipps

Sie werden nicht oder ungenügend verstanden.

Verwenden Sie ein einfaches, aber korrektes Deutsch.

Fragen Sie nach, begnügen Sie sich nicht mit «ja» oder «nein», sondern lassen Sie Ihr Gegenüber erklären, was er oder sie verstanden hat.

Machen Sie Ihre Bereitschaft deutlich, weitere Fragen zu beantworten oder zusätzliche Informationen zu geben.

Die Verständigung ist nicht möglich.

Handelt es sich um einen einfachen, nicht sehr persönlichen Sachverhalt, fordern Sie die Person auf, mit einem Familienangehörigen oder jemandem aus dem Freundeskreis wieder zu kommen, der oder die bei den Erklärungen behilflich ist. Ziehen Sie keine Kinder bei!

Der Sachverhalt ist zu komplex.

Bei komplexen oder sehr persönlichen Sachverhalten ziehen Sie einen interkulturellen Übersetzungsdienst bei.

Ihre Informationen und Dienstleistungen erreichen eine bestimmte Zielgruppe nicht.

Tipps

Sprachliche Hürden

Lassen Sie Ihre Informationen übersetzen.

Wo wird informiert?

Nutzen Sie für die Informationsvermittlung Migrationsorganisationen und fremdsprachige Medien.
Machen Sie dort Werbung, wo sich Ihre Zielgruppe aufhält.

Wie wird informiert?

Verlassen Sie sich nicht ausschliesslich auf schriftliche Informationen: Organisieren Sie eine Informationsveranstaltung mit interkultureller Übersetzung.
Suchen Sie Schlüsselpersonen der Zielgruppe.
Bieten Sie für die Zielgruppe aufsuchende Beratung mit interkultureller Übersetzung an.

Bei einem Verwaltungsverfahren hat die reibungslose Verständigung eine besondere Bedeutung, weil Missverständnisse eine Beschwerde nach sich ziehen können.

Tipps

Sachdienliche Abklärungen

Sie stoßen bei Ihren Abklärungen auf Personen und Umstände, bei denen Sie die Amtssprache Deutsch nicht weiter bringt.

Ziehen Sie eine interkulturelle Übersetzung bei, um alle für einen Entscheid sachdienlichen Abklärungen vorzunehmen.

Rechtliches Gehör

Ein Verfahren kann Anlass zu Beschwerden geben, weil die betroffene Person aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse Verständnisschwierigkeiten hat.

Verhindern Sie Folgekosten, indem Sie das rechtliche Gehör garantieren. Auch hier gilt: Nutzen Sie die Möglichkeit der interkulturellen Übersetzung.

Das Kompetenzzentrum Integration KI der Stadt Bern unterstützt und berät Sie gern in allen Fragen zum Umgang mit Fremdsprachigen.

Kompetenzzentrum Integration KI

Effingerstrasse 21 | Postfach 8125 | 3001 Bern |

Tel 031 321 60 36 | Fax 031 321 62 66

integration.bss@bern.ch | www.integration.bern.ch

comprendi? – Berner Vermittlungsstelle für interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer - vermittelt interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer in verschiedenen Sprachen für mündliche und schriftliche Übersetzungen. Dank dem Leistungsvertrag der Stadt Bern mit comprendi? können die Dienststellen der Stadtverwaltung und zugewandte Betriebe die Dienstleistungen der Vermittlungsstelle zu einem **günstigeren Tarif** beziehen.

comprendi?

Tel 031 378 60 20 | vermittlung@comprendi.ch |

Öffnungszeiten und Preise finden Sie auf der Website von comprendi: www.comprendi.ch

Für dringende Fälle und kurze Gespräche empfiehlt es sich, den telefonischen Dolmetschdienst Medios zu nutzen. Der nationale Übersetzungsdienst nimmt rund um die Uhr und an allen Wochentagen Anrufe aus der ganzen Schweiz entgegen und vermittelt geeignete Übersetzer/innen für eine telefonische Übersetzung in 12 Sprachen.

AOZ Medios

Tel 0842 442 442 | telmedios@aoz.ch

www.stadt-zuerich.ch/aoz > Konflikte und Soziale Integration > Medios