



Integration
Stadt Bern



Im Kontakt mit fremdsprachigen Personen Tipps für den Verwaltungsalltag



Die Verwaltung für Fremdsprachige

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.

Sie werden nicht oder ungenügend verstanden.

Die Verständigung ist nicht möglich.

Der Sachverhalt ist zu komplex

Tipps

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.

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!

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

Beispiel Informationen

Ihre Informationen und Dienstleistungen erreichen eine bestimmte Zielgruppe nicht.

Sprachliche Hürden

Tipps

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.

Beispiel Verwaltungsverfahren

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

Sachdienliche Abklärungen

Tipps

Sie stossen bei Ihren Abklärungen auf Personen und Umstände, bei denen Sie die Amtssprache Deutsch nicht weiterbringt.

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.

Unterstützung, Vermittlung, Übersetzung

Hier finden Sie Unterstützung, interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer oder in dringenden Fällen telefonische Übersetzung.

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

Kompetenzzentrum Integration KI

Effingerstrasse 33, 3008 Bern
Tel 031 321 60 36
integration@bern.ch
www.bern.ch/integration

comprendi? – Der Dolmetschdienst der Caritas Bern - vermittelt interkulturelle Dolmetschende für mündliche Übersetzungen in verschiedenen Sprachen. Dank dem Leistungsvertrag der Stadt Bern mit comprendi? können die Dienststellen der Stadtverwaltung (ausser SD und teilweise EKS) und subventionierte Betriebe die Dienstleistungen der Vermittlungsstelle zu einem **günstigeren Tarif** beziehen.

comprendi?

Tel 031 378 60 20
vermittlung@caritas-bern.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 regionale Übersetzungsdienst nimmt an Werktagen von 07.00 bis 19.00 Uhr Anrufe aus der ganzen Schweiz entgegen und vermittelt geeignete Übersetzer/innen für eine telefonische Übersetzung in über 50 Sprachen.

AOZ Medios

Tel 0842 442 442
0842-442-442@aoz.ch
www.0842-442-442.ch