



TIPPS

FÜR KONTAKTE MIT FREMSPRACHIGEN IN ÖFFENTLICHEN INSTITUTIONEN

Die sprachliche Zusammensetzung der Bevölkerung wird immer vielfältiger. Berufsleute in öffentlichen Aufgaben brauchen ein gutes Verständnis für die Bedürfnisse fremdsprachiger Personen.

Die vorliegenden Tipps geben Ihnen Anregungen.

Bei Begegnungen zwischen einheimischen Berufsleuten am Schalter oder Empfang und fremdsprachigen Kundinnen/Kunden können anspruchsvolle Gesprächssituationen entstehen:

SPRACHLICHE VERSTÄNDIGUNGSSCHWIERIGKEITEN:

- Da Deutschkenntnisse sehr unterschiedlich und teilweise kaum vorhanden sind.
- Wenn aufgrund von ungenügenden Deutschkenntnissen nicht klar wird, was die Kundinnen/Kunden möchten.
- Auch wenn die Kundinnen/Kunden sagen, sie hätten alles verstanden, ist nicht immer sicher ob sie wissen, was gemeint ist.

AUFGRUND KOMPLEXER LEBENSITUATIONEN:

- Wenn die Kundinnen/Kunden sich in schwierigen Lebenssituationen befinden.
- Wenn aufgrund der nicht gelingenden Verständigung Aggressionen auftauchen.

AUFGRUND DER ERFAHRUNGEN MIT BEHÖRDEN:

- Die Kundinnen/Kunden haben oft vielfältige und zum Teil negative Erfahrungen bei Behördengängen gemacht und sind deswegen verunsichert.
- Oft fehlt ihnen das Verständnis gegenüber der Bürokratie, dem Ausfüllen von Formularen und dem Angeben persönlicher Daten.
- Die Kundinnen/Kunden wissen selbst nicht genau, was sie brauchen.

TIPPS IN BEZUG AUF DIE SPRACHE BZW. DIE AUSSPRACHE:

- Meist gibt es nicht viele Möglichkeiten um herauszufinden, was Kundinnen/Kunden benötigen. Versuchen Sie, die Situation zu vereinfachen, indem Sie sich bemühen zu verstehen und verständlich zu antworten.
- Sprechen Sie klar, deutlich und langsam.
- Verwenden Sie ein korrektes Schriftdeutsch, das heißt, bilden Sie vollständige, klare und kurze Sätze.
- Verwenden Sie eine einfache, gut verständliche Sprache. Benützen Sie wenn möglich keine Fremdwörter, sondern geläufige Wörter.
- Erklären bzw. umschreiben Sie wichtige Fachbegriffe.
- Achten Sie darauf, dass Sie Ausdrücke wie: «Wenn ich Sie wäre...», «möglicherweise», «es könnte sein», «Ich könnte mir vorstellen, dass...» etc. vermeiden. Sie sind zu wenig klar und können leicht falsch verstanden werden.
- Schöpfen Sie Ihre eigenen Fremdsprachenkenntnisse aus.
- Geben Sie Dokumentationen und Merkblätter in verschiedenen Sprachen heraus.
- Schreiben Sie Informationen und Angaben, wie beispielsweise Adressen, gut leserlich auf.

TIPPS IN BEZUG AUF DIE GESPRÄCHSGESTALTUNG:

- Schaffen Sie eine vertrauensvolle Atmosphäre, damit sich die Kundinnen/Kunden nicht unter Druck fühlen.
- Nehmen Sie das Gegenüber wahr bzw. ernst. Zeigen Sie Verständnis und Bereitschaft, das entspannt die Situation. Versuchen Sie, sich in die Situation der Kundinnen/Kunden hinein zu versetzen.
- Wählen Sie einen ruhigen und freundlichen Ton.
- Lassen Sie ihnen genügend Zeit, damit sie ihre Situation erklären können.
- Behandeln Sie das Gegenüber so, wie Sie selbst behandelt werden möchten.
- Ziehen Sie sich für Gespräche mit persönlichem Inhalt in einen diskreten Raum zurück.
- Achten Sie darauf, dass Sie auf gleicher Höhe wie die Kundinnen/Kunden sitzen oder stehen.
- Geben Sie schriftliche Informationen mit und lassen Sie den Kundinnen/Kunden genug Zeit, um diese übersetzen zu lassen.
- Vergewissern Sie sich durch Nachfragen regelmäßig, ob die Kundinnen/Kunden gut verstanden haben, wiederholen Sie die Fragen so oft wie nötig. Formulieren Sie die Frage gegebenenfalls um und wiederholen Sie sie erneut.

TIPPS FÜR DEN BEZUG VON INTERNER ODER EXTERNER HILFE UND HILFSMITTEL:

- Ziehen Sie zuerst fremdsprachige MitarbeiterInnen aus dem eigenen Betrieb bei. Achten Sie darauf, dass sie im selben Bereich arbeiten, also Fachbegriffe kennen und wissen, worum es geht.
- Machen Sie bei komplexen Gesprächsinhalten und Entscheidungen, die für die Kundinnen/Kunden persönliche Konsequenzen haben, einen weiteren Termin ab und ziehen Sie dafür eine/einen DolmetscherIn bei. Vereinbaren Sie den Termin schriftlich und verbindlich.
- Bei einfacheren Belangen schlagen Sie den Kundinnen/Kunden vor, mit erwachsenen Bekannten oder Verwandten, welche besser Deutsch sprechen und verstehen, wieder vorbei zu kommen.
- Es sollten jedoch keine Kinder oder Jugendliche beigezogen werden, da diese rasch inhaltlich überfordert sind und zudem in einem Abhängigkeitsverhältnis zu den Kundinnen/Kunden stehen.

TIPPS FÜR EIN GESPRÄCH, WENN VERWANDTE ODER BEKANNTE ZUR ÜBERSETZUNG MITGEBRACHT WERDEN:

- Fragen Sie immer zuerst nach dem Einverständnis der Kundinnen/Kunden.
- Achten Sie darauf, dass die Begleitperson nur übersetzt, was die Kundinnen/Kunden sagen, und nicht für diese spricht. Klären Sie mit der übersetzenden Person ihre Aufgabe und Rolle.
- Richten Sie sich trotz Sprachunterschied stets auf die Kundinnen/Kunden aus und vermeiden Sie ein direktes Gespräch mit dem Übersetzenden.
- Wenn Sie an der Richtigkeit der übersetzten Aussagen zweifeln, weisen Sie die übersetzende Person zurück und bestehen Sie darauf, dass die Kundinnen/Kunden mit einem professionellen Dolmetschenden wiederkommen.
- Vergewissern Sie sich auch hier immer wieder direkt bei den Kundinnen/Kunden, ob sie alles gut verstanden haben.

Im Auftrag der sechs Zentralschweizer Kantone führt Caritas Luzern den Dolmetschdienst Zentralschweiz. (www.dolmetschdienst.ch).

Weitere Informationen über Organisationen mit Übersetzungsangeboten und diverse Integrationsprojekte in der Zentralschweiz finden Sie auf der Website: www.integration-zentralschweiz.ch



FABIA Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländerinnen und Ausländern

Tribtschenstr. 78 | 6005 Luzern | info@fabialuzern.ch
Tel. 041 360 07 22 | Fax. 041 361 07 24
www.fabialuzern.ch