



Tipps für den Verwaltungsalltag:
*Im Kontakt mit Personen,
welche die Amtssprache Deutsch
nicht genügend beherrschen*

Deutsch ist die Amtssprache im Kanton Schaffhausen.

Die sprachliche Zusammensetzung unserer Wohnbevölkerung wird immer vielfältiger und kann zu Verständigungsschwierigkeiten im Arbeitsalltag führen. Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten können verschiedene Gründe haben, zum Beispiel

- die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner haben einen sehr begrenzten Deutschwortschatz;
- sie verfügen zwar über einen Alltagswortschatz, haben jedoch Mühe, Verwaltungssachverhalte zu verstehen;
- sie haben keine Kenntnis von Verwaltungsabläufen;
- sie haben Hemmschwellen gegenüber der Verwaltung, weil sie diese früher negativ erlebt haben.

Folgende Tipps können helfen:

► Bei alltäglichen Verständigungsschwierigkeiten:

1. Sprechen Sie in einfachen, kurzen und vollständigen Sätzen.
2. Vermeiden Sie nach Möglichkeit Fremdwörter.
3. Sind Fachausdrücke unausweichlich, erklären Sie deren Bedeutung.
4. Fragen Sie nach und lassen Sie die Ansprechperson in eigenen Worten wiederholen, wie sie Ihre Erklärung verstanden hat. Auf diese Weise können Sie Missverständnisse verhindern.
5. Zeigen Sie Ihre Bereitschaft, weitere Fragen zu beantworten und zusätzliche Informationen über Abläufe zu geben.
6. Ist die Verständigung in einer einfachen und wenig persönlichen Sache nicht möglich, bitten Sie Ihre Ansprechpartner, sich Hilfe aus dem Freundes- oder Bekanntenkreis zu holen und mitzubringen. Die Mithilfe von Kindern sollten Sie jedoch ablehnen, da diese schnell inhaltlich oder emotional überfordert sind!

► **Verständigungsschwierigkeiten bei komplexeren Sachverhalten und bei konfliktträchtigen Entscheiden:**

- Häufen sich ähnliche Fälle von Verständigungsschwierigkeiten in komplexen Situationen, können übersetzte Merkblätter hilfreich sein
- oder die Durchführung von Informationsveranstaltungen mit interkultureller Übersetzung für einzelne Sprachgruppen.
- In komplexen Einzelfällen kann es sinnvoll und effizient sein, eine interkulturelle Übersetzerin / einen interkulturellen Übersetzer beizuziehen (Gespräch zu dritt).

► **Tipps für das Gespräch zu dritt:**

1. Berechnen Sie genügend Zeit für das Gespräch und holen Sie für die Übersetzung das Einverständnis der Person ein, um deren Anliegen es geht.
2. In einem kurzen Vorgespräch informieren Sie die Übersetzerin oder den Übersetzer über Sachverhalt, Thema und Ziel des Gesprächs, über die involvierten Personen sowie über die gewünschte Art der Übersetzung (satzweise, zusammengefasst, mit zusätzlichen Erklärungen). Klären Sie die Rollen.
3. Zu Beginn des Gesprächs stellen Sie die Übersetzerin / den Übersetzer vor. Weisen Sie auf die Schweigepflicht der Übersetzerin / des Übersetzers hin - das schafft Vertrauen. Sitzen Sie mit den am Gespräch Beteiligten im Dreieck, so dass sich alle gut sehen können.
4. Ein kurzes Nachgespräch mit der Übersetzerin / dem Übersetzer dient der Klärung allfälliger Fragen und gibt Gelegenheit zu Rückmeldungen.
5. Ziehen Sie nie Kinder oder nahe Verwandte für Gespräche dieser Art bei! Sie stehen in einem Abhängigkeitsverhältnis zur Person, um deren Anliegen es geht. Kinder sind zudem sehr schnell überfordert. Dies beeinträchtigt und erschwert die Übersetzung und führt letztendlich zu Konflikten.

gemeinsam! für Vermittlung – Anlaufstelle für interkulturelle Vermittlung

Die von Integres und DERMAN Schaffhausen geführte Anlaufstelle betreut ein Netz von ehrenamtlich und professionell tätigen interkulturell Übersetzenden.

► **gemeinsam! für Vermittlung**

Tel. 052 630 06 47

DERMAN Schaffhausen – Fachstelle für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln

Die Fachstelle DERMAN bietet Dienstleistungen im interkulturellen Übersetzen und Vermitteln sowie Beratung bei Problemen und Konflikten im Gesundheits-, Schul- und Sozialbereich an.

► **DERMAN / SAH Schaffhausen / Repfergasse 21-25 / 8200 Schaffhausen**

Tel. 052 630 06 40 / www.sah-sh.ch

INTERPRET

Schweiz. Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln

Weitergehende Informationen zu beruflichen Standards und nationalen Entwicklungen im Bereich des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns erteilt:

► **INTERPRET / Monbijoustrasse 61 / 3007 Bern**

Tel. 031 351 38 28 / www.inter-pret.ch

Integres

Integrationsfachstelle für die Region Schaffhausen

Krummgasse 10

8200 Schaffhausen

052 624 88 67 / info@integres.ch / www.integres.ch

Integres
Integrationsfachstelle Region Schaffhausen

In
t
eg
res