

## Kommunikations- und Dolmetschrichtlinien

**Grundsatz:** Die Stadtverwaltung bemüht sich, der fremdsprachigen Bevölkerung ihre Botschaften so zu kommunizieren, dass sie verstanden werden.

**Im Gegenzug wird von der fremdsprachigen Bevölkerung erwartet, dass sie sich selbst darum bemüht, ihre Anliegen verständlich zu machen.**

### Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten bei einfacheren Sachverhalten

Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten mit fremdsprachigen Personen können verschiedene Gründe haben:

- Der Deutschwortschatz ist sehr begrenzt oder fehlt ganz.
- Der Alltagswortschatz reicht nicht aus, um Verwaltungssachverhalte zu verstehen.
- Die Abläufe in der Verwaltung werden nicht verstanden.
- Es bestehen Hemmschwellen gegenüber der Verwaltung, weil diese im Heimatland negativ oder repressiv erlebt worden ist.

### Tipps

- Benutzen Sie ein einfaches, aber korrektes Deutsch (kurze, vollständige Sätze).
- Vermeiden Sie nach Möglichkeit Fremdwörter.
- Wenn Sie Fachausdrücke verwenden, erklären Sie deren Bedeutung.
- Wenn Sie merken oder vermuten, dass Sie nicht verstanden werden, fragen Sie nach. Begnügen Sie sich nicht mit der Antwort «Ja» oder «Nein», sondern lassen Sie sich erklären, was ihre Gesprächspartnerin/ihr Gesprächspartner verstanden hat.
- Signalisieren Sie die Bereitschaft, weitere Fragen zu beantworten oder zusätzliche Informationen über Abläufe usw. zu vermitteln.

### Unterstützung durch sprachkundiges Personal

Ziehen Sie, falls nötig, Mitarbeitende mit Fremdsprachen-Kenntnissen bei. Diese Hilfe ist auf rein informative Einsätze und praxisnahe Situationen zu beschränken: Erklären von Reglementen oder Verordnungen, Fragen zu Einwohnerkontrolle, Krankenkasse, Steuern, Kehrichtentsorgung usw.

Jedes Departement ist angehalten, eine Liste mit Mitarbeitenden zu führen, die bereit sind, sich freiwillig für diese Aufgabe zu engagieren.

Für den Beizug von sprachkundigen Mitarbeitenden gelten folgende Grundsätze:

- Sie sind in erster Linie im eigenen Departement zu suchen.
- Sie müssen die entsprechende Fremdsprache beherrschen und über gute Deutschkenntnisse verfügen.
- Sie sollten mit dem Thema und der Verwaltung vertraut sein.
- Sie müssen diese Aufgabe während der Arbeitszeit übernehmen (es gibt keine finanzielle Abgeltung).
- Die Beratung darf nicht länger als 30 Minuten in Anspruch nehmen.

## **Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten bei komplexeren Sachverhalten, bei konflikträchtigen Entscheiden und Themen, welche die persönliche Sphäre berühren**

- Kommt es in Ihrer Dienststelle immer wieder zu Verständigungsschwierigkeiten, empfehlen wir Ihnen, ein *Merkblatt* in jenen Sprachen zu verfassen, mit denen Sie am häufigsten konfrontiert sind. Dieses kann eine Hilfe für eine bessere Akzeptanz sein.
- Eine weitere Möglichkeit ist, dass Sie den Menschen aus den Sprachgruppen, mit denen Sie wiederholt Verständigungsschwierigkeiten haben, *Informationsveranstaltungen* anbieten, an denen Fachleute anwesend sind, die interkulturell dolmetschen. Dies erspart Ihnen viel Beratungsaufwand für Einzelfälle und beugt Fehlinterpretationen und Fehlentscheiden vor.
- Bei persönlichen und anderen heiklen Themen (z.B. medizinische und rechtliche Fragen), müssen professionelle Dolmetschende herbeigezogen werden, damit Amtsgeheimnis und wahrheitsgetreue Übersetzung gewahrt werden (Art. 307 StGB).
- Interkulturell Dolmetschende sind beizuziehen, wenn zwischen den Kulturen vermittelt werden muss. Immer dann also, wenn es nicht um rein sprachliche Verständigungsschwierigkeiten, sondern auch um kulturell gefärbte Themen geht. Die Fachstelle Integrationsförderung der Stadt Winterthur (Tel. 052 267 36 94) führt eine offizielle Liste von qualifizierten interkulturell Dolmetschenden.

## **Tipps für das Gespräch zu Dritt**

- Informieren Sie die/den interkulturell Dolmetschende/n in einem kurzen Vorgespräch über Sachverhalt, Person, Thema und Ziel des Gesprächs sowie über die gewünschte Art der Verdolmetschung (satzweise, zusammengefasst, mit zusätzlichen Erklärungen, in der ersten oder der dritten Person). Klären Sie die Rollen.
- Stellen Sie die Dolmetscherin/den Dolmetscher vor und holen Sie das Einverständnis der Person ein, um deren Anliegen es geht. Weisen Sie auf die Schweigepflicht der Dolmetscherin/des Dolmetschers hin. Sitzen Sie mit ihren Gesprächspartner/innen in einem Dreieck, so dass sich alle gut sehen können. Berechnen Sie genügend Zeit ein.
- Führen Sie ein kurzes Nachgespräch mit der Dolmetscherin/dem Dolmetscher, in dem Sie allfällige Fragen klären und Rückmeldungen entgegennehmen.
- Ziehen Sie nie Kinder oder nahe Verwandte zu solchen Gesprächen bei! Zum einen sind Kinder inhaltlich rasch überfordert, zum anderen stehen sie ebenso wie Verwandte in einem Abhängigkeitsverhältnis zur Person, um deren Anliegen es geht. Dies beeinträchtigt die Verdolmetschung und kann zu schwierigen Rollenkonflikten führen.