

# «Benutzen Sie ein einfaches, aber korrektes Deutsch»

28

Sprachprobleme am Schalter gehören zum Alltag in städtischen Verwaltungen. Vor allem viele neu Zugewanderte können sich noch nicht oder nur schwer in Deutsch, Französisch oder Italienisch ausdrücken. Was kann der oder die Angestellte in einer solche Situation tun? Ein Merkblatt der Stadt Bern für ihre Angestellten hilft da weiter.

Deutsch ist Amtssprache in der Stadt Bern. Die sprachliche Zusammensetzung der hiesigen Wohnbevölkerung wird immer vielfältiger. Wie können Sie im Alltag diese Schwierigkeiten lösen?

## **Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten bei einfacheren Sachverhalten**

---

Wenn Sie sprachliche Verständigungsschwierigkeiten mit Bürgerinnen und Bürgern haben, so kann dies verschiedene Gründe haben, z.B.

- die Personen haben, wenn überhaupt, nur einen sehr begrenzten Deutschwortschatz,
- die Personen verfügen zwar über einen Alltagswortschatz, verstehen aber Verwaltungssachverhalte nicht,
- die Personen verstehen die Abläufe in der Verwaltung nicht,
- die Personen haben Hemmschwellen gegenüber der Verwaltung, weil sie diese in ihrem Heimatland vielleicht sehr negativ und repressiv erlebt haben.

## Tipps dazu:

- Benutzen Sie ein einfaches, aber korrektes Deutsch (kurze, vollständige Sätze machen).
- Vermeiden Sie nach Möglichkeit Fremdwörter.
- Wenn Sie Fachausdrücke brauchen müssen, erklären Sie die 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 die Person verstanden hat.
- Zeigen Sie, dass Sie bereit sind, weitere Fragen zu beantworten oder zusätzliche Informationen über Abläufe etc. zu geben.
- Wenn die Verständigung nicht möglich ist und es sich um einen einfachen, nicht sehr persönlichen Sachverhalt handelt, so fragen Sie die Person, ob sie mit jemandem aus dem Freundes- oder Bekanntenkreis wieder kommen kann, der oder die bei den Erklärungen behilflich ist. Keine Kinder beiziehen! (siehe rechts)

## Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten bei komplexeren Sachverhalten und bei konfliktträchtigen Entscheiden

Erfordern Ihre Dienste komplexere Erklärungen oder müssen Sie Entscheide fällen, die möglicherweise Konflikte mit den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern auslösen, so haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

- Kommen ähnliche Fälle in Ihrer Dienststelle häufiger vor, ist eine Lösungsmöglichkeit, dass Ihre Dienststelle ein *Merksblatt* verfasst, das in die Sprachen, welche am häufigsten vorkommen, übersetzt ist. Dies kann eine Hilfe für die bessere Akzeptanz sein.
- Eine weitere Möglichkeit ist, dass Sie für einzelne Sprachgruppen, mit denen Sie wiederholt Verständigungsschwierigkeiten haben, *Informationsveranstaltungen* anbieten, in denen Schlüsselpersonen anwesend sind, die sowohl dolmetschen wie auch so genannte kulturelle Übersetzungen machen. Dies erspart Ihnen sehr viel Beratungsaufwand für Einzelfälle und beugt Fehlern vor.
- In bestimmten schwierigeren Einzelfällen, in denen es um Angelegenheiten mit weit reichenden Konsequenzen für die betreffende Person geht und wenn die Sprachkenntnisse sehr rudimentär sind, ist es sinnvoll und Kosten sparend, eine/n Dolmetscher/in beizuziehen.

## Tipps für das Gespräch zu Dritt:

- In einem kurzen Vorgespräch geben Sie dem/r Dolmetscher/in Informationen über den Sachverhalt, Thema und Ziel des Gesprächs, über die Person, über die Art des Dolmetschens (Satzweise? Zusammenfassungen? Zusätzliche Erklärungen? Sprechen in der ersten oder der dritten Person?) und klären die Rollen.
- Beim Gespräch: Sie stellen den Dolmetscher, die Dolmetscherin vor und holen das Einverständnis der Person ein, um deren Anliegen es geht. Ferner weisen Sie auf die Schweigepflicht des Dolmetschers, der Dolmetscherin hin. Sitzen Sie mit den Anwesenden im Dreieck, so alle sich gut sehen. Berechnen Sie genügend Zeit ein.
- Ein kurzes Nachgespräch mit dem/r Dolmetscher/in dient der Klärung allfälliger Fragen und gibt Gelegenheit zu Rückmeldungen.
- Ziehen Sie nie Kinder oder nahe Verwandte bei Gesprächen dieser Art bei! Zum einen sind Kinder schnell inhaltlich überfordert, zum anderen stehen solche Personen in einem Abhängigkeitsverhältnis zur Person, um deren Anliegen es geht. Dies beeinträchtigt die Übersetzung und u. U. zu schwierigen Rollenkonflikten.