



Cusseglis als posts da l'administraziun publica en il contact cun personas immigradas

En il Grischun vivan e lavuran umans da var 120 pajais. La vita culturala e linguistica multifara furma il mintgadi. La convivenza tranter la populaziun indigena e la populaziun immigrada funcziuna per regla bain. Sco dapertut, nua che la convivenza sto vegnir reglada e nua che umans da las pli differentas derivanzas sa scuntran, pon resultar per divers motifs malchapientschas ed irritaziuns, particularmain er per collavuraturas e collavuratur da l'administraziun publica.

Il mund administrativ scuntra sin il mintgadi e sin las experientschas da las personas immigradas

Ils servetschs administrativs èn scharniers impurtants per ina convivenza che funcziuna bain. Blers discurs e bleras scuntradas tranter collavuraturas e collavuratur e personas immigradas na chaschunan nagins problems. Ma i dat situaziuns che n'èn betg cuntentaivlas u per l'ina u per tuttas duas varts e che na sa schlian betg, quai signifitga lavur supplementara per tuts.

La lingua administrativa sco er ils andaments da procedura èn bleras giadas definids da prescripziuns legalas ed èn uschia fatschentas complexas e cumplitgadas per personas d'ordaifer. Per chapir, co che l'administraziun publica funcziuna en Svizra, dependan cunzunt personas immigradas d'infurmaziuns correspondentas dentant er da chapientscha, da bainvulientscha e da sustegn.

Per s'orientar bain a la clientella sco er per tractar problems da chapientscha chaschunads dals divers funds culturals datti in grond dumber da soluziuns. La suandanta tscherna da cussegls duai illuminar differents aspects da discurs en contexts interculturals, mussar eventuals problems comunicativs e svegliar l'interess per soluziuns creativas ed individualas.

En cas da dumondas u da giavischs stain nus gugent a Vossa disposiziun.

Post specialisà per l'integrasiun dal Grischun

8 cussegls

als posts da l'administraziun publica en il contact cun personas immigradas

1. Mussar ils andaments administrativs. Personas immigradas ston s'orientar en lur nov lieu da domicil e s'acquistar enconuschientschas da la vita da mintgadi en Svizra. Enconuschientschas da pass e process da lavur ch'èn impurtants per ademplir incumbensas administrativas, na pon pia betg vegnir presumadas. Explicaziuns scrittas en moda chapaivla en las differentas linguas da derivanza, cumbinadas cun decleraziuns correspundentas a bucca fan punts per ina megla chapientscha e faciliteschan il contact cun l'administraziun publica.

2. Differents pajais – differentas experientschas cun l'administraziun publica. Ils contacts cun l'administraziun percurran en mintga pajais differentamain e chaschunan divers cumportaments tut tenor la situaziun. Questas experientschas marcan la tenuta da las personas immigradas envers ils posts d'administraziun ed influenzeschan il cumportament envers collavuraturas e collavuratur ed envers las aspectativas a quellas e quels.

3. Sclerir las pretensiuns e las aspectativas. Aspectativas e pretensiuns presumptivas defineschan savens la moda e maniera dal contact cun las collavuraturas ed ils collavuratur da l'administraziun publica. Dumandar questas aspectativas e pretensiuns dal cumenzament ennè e formular quellas en moda chapaivla sco er declerar tge ch'è pussaivel e tge betg, gida a sclerir la situaziun ed ad evitar malchapientschas. Qua vali da mussar si faussas aspectativas e da curreger quellas en vista a las dumondas che ston vegnir scleridas ed als giavischs che ston vegnir ademplids.

4. Communicaziun chapaivla. La lingua da l'administraziun publica è savens determinada da prescripziuns legalas, da la rutina u schizunt dal squitsch da temp e savens malchapibla e betg identitfigabla per in visavi che n'enconuscha betg il sistem. Ina communicaziun uschè clera sco pussaivel ed adattada al

visavi promova in andament constructiv dal discurs. Tar quai tutgan discurren plaun cun pausas per scleriments, frasar curtas, plets simpels e l'envid da far dumondas, sch'insatg n'è betg cler.

5. Davant e davos il pult. Ina incumbensa impurtanta en il rom d'andaments administrativs en l'administraziun è quella da dumandar documents, per pudair conceder permissiuns u trair decisiuns. Sch'ils andaments correspundents n'èn betg enconuschents, po quai chaschunar malsegirezza, malesser u schizunt tema tar las personas che n'enconuschan ni la lingua ni il sistem e provocar las pli differentas reacziuns. Sch'ins è conscient – en questas situaziuns – da la complexitad ed er da la "pussanza" d'in post da l'administraziun publica, promova quai la chapientscha e gida a surmuntar barrieras.

6. Chapir ils giavischs. Il mintgadi da l'administraziun è savens hectic ed engrevgiant e fa grondas pretensiuns a las collavuraturas ed als collavuratur. En il contact cun la populaziun èsi tuttina impurtant da sa prender temp per dumondas e per giavischs e da stgaffir uschia ina buna basa per ulteriurs contacts.

7. La lingua sco clav per la chapientscha. Ina lingua communabla è la premissa per in discurs cuntentaivel e cunvegnent. Sche quai n'è betg pussaivel – per tge motivs ch'i saja –, sto la chapientscha linguistica vegnir garantida cun consultar collegas da lavur che san la lingua, personas decisivas ubain interpretas ed interprets interculturalis.

8. Ir enturn cun experientschas negativas e cun situaziuns da lavur irritantas. I dat adina puspè situaziuns ch'èn dischagreablas, engrevgiantas u disgustusas. Sa barattar davart quellas cun collegas e dumandar sustegn, gida a mantegnair la distanza professiunala ed a relativar irritaziuns sco er experientschas negativas.

Il post spezialisà per l'integraziun è il post da consultaziun chantunal per dumondas davart il tema integraziun/migraziun. Las purschidas sa drizzan a la populaziun indigena ed estra sco er a las vischnancas, a las autoritads, a las instituziuns ed a las organisaziuns.

Engadinstrasse 24, 7001 Cuir
Telefon 081 257 26 38
info@integration.gr.ch
www.integration.gr.ch / www.hallo.gr.ch