



## Tipps für den Umgang von öffentlichen Verwaltungsstellen mit Zugewanderten

In Graubünden leben und arbeiten Menschen aus rund 120 Ländern. Leben in sprachlicher und kultureller Vielfalt ist somit Alltag und das Zusammenleben zwischen der einheimischen und zugewanderten Bevölkerung funktioniert in der Regel gut. Wie überall, wo das Zusammenleben geregelt werden muss und Menschen unterschiedlichster Herkunft einander begegnen, kann es aus unterschiedlichen Gründen zu Missverständnissen und Irritationen kommen, insbesondere auch für Mitarbeitende der öffentlichen Verwaltung.

### Verwaltungswelt trifft auf Alltags- und Erfahrungswelt der Zugewanderten

Verwaltungsdienste sind eine wichtige Schaltstelle für ein gut funktionierendes Zusammenleben. Viele Gespräche und Begegnungen zwischen Mitarbeitenden und Zugewanderten verlaufen denn auch problemlos. Es gibt aber auch Situationen, die für eine oder beide Seiten unbefriedigend verlaufen und zu keiner Klärung führen, was zusätzlichen Aufwand für alle bedeutet.

Verwaltungssprache wie auch Verfahrensabläufe sind vielfach durch gesetzliche Vorgaben bestimmt und dadurch für Aussenstehende komplexe und komplizierte Angelegenheiten. Um zu verstehen, wie die öffentliche Verwaltung in der Schweiz funktioniert, sind insbesondere Zugewanderte auf entsprechende Informationen aber auch auf Verständnis, Wohlwollen und Unterstützung angewiesen.

Im Hinblick auf eine gute Kundenorientierung sowie im Umgang mit Verständigungsproblemen und unterschiedlichen kulturellen Hintergründen gibt es eine Vielzahl von Lösungsansätzen. Mit der folgenden Auswahl an Tipps sollen verschiedene Aspekte von Gesprächssituationen im interkulturellen Kontext ausgeleuchtet, mögliche kommunikative Hürden aufgezeigt und zu kreativen, individuellen Lösungsfindungen angeregt werden.

Bei Fragen oder Anliegen sind wir gerne für Sie da.

*Fachstelle Integration Graubünden*

# 8 Tipps

## für den Umgang von öffentlichen Verwaltungsstellen mit Zugewanderten

**1. Aufzeigen der Verwaltungsabläufe.** Zugewanderte müssen sich an ihrem neuen Wohnort orientieren und sich Alltagswissen über das Leben in der Schweiz aneignen. Kenntnisse über Arbeitsschritte und -prozesse, die zur Erfüllung von Verwaltungsaufgaben wichtig sind, können somit nicht vorausgesetzt werden. Verständlich verfasste schriftliche Erläuterungen in den unterschiedlichen Herkunftssprachen mit entsprechenden mündlichen Erklärungen bauen Brücken für ein besseres Verständnis und erleichtern den Umgang mit der öffentlichen Verwaltung.

**2. Verschiedene Länder – unterschiedliche Erfahrungen mit der öffentlichen Verwaltung.** Kontakte mit der Verwaltung verlaufen in jedem Land anders und bedingen je nach Situation unterschiedliches Verhalten. Diese Erfahrungen prägen die Einstellung der Zugewanderten gegenüber Verwaltungsstellen und haben Einfluss darauf, wie man sich Mitarbeitenden gegenüber verhält und was man von ihnen erwartet.

**3. Klärung von Anspruchs- und Erwartungshaltungen.** Erwartungen und vermeintliche Ansprüche bestimmen häufig die Art und Weise des Umgangs mit Mitarbeitenden der öffentlichen Verwaltung. Diese von Anfang an zu erfragen und verständlich zu formulieren, was möglich ist und was nicht, trägt zur Klärung bei und beugt Missverständnissen vor. Dabei gilt es, falsche Erwartungen anzusprechen und im Hinblick auf zu lösende Fragestellungen und Anliegen richtig zu stellen.

**4. Verständliche Kommunikation.** Die Sprache der öffentlichen Verwaltung ist häufig durch gesetzliche Vorgaben, Routine oder gar Zeitdruck bestimmt und für ein systemunkundiges Gegenüber oft unverständlich und nicht einzuordnen. Eine möglichst klare und auf das Gegenüber abgestimmte Kommunikation fördert einen konstruktiven Gesprächsverlauf. Dazu gehören langsames Sprechen mit Pausen für Klärungsfragen, kurze

Sätze, eine einfache Wortwahl und die Aufforderung, bei Unklarheiten, Fragen zu stellen.

**5. Vor und hinter dem Schreibtisch.** Eine wichtige Aufgabe im Rahmen der administrativen Abläufe in der Verwaltung besteht im Einfordern von Dokumenten, um Bewilligungen erstellen oder Entscheide fällen zu können. Wenn entsprechende Abläufe unbekannt sind, kann dies bei Sprach- und Systemunkundigen Unsicherheit, Unbehagen oder gar Angst auslösen, was zu unterschiedlichsten Reaktionen führen kann. Sich in diesen Situationen der Komplexität aber auch der „Machtposition“ einer öffentlichen Verwaltungsstelle bewusst zu sein, fördert Verständnis und hilft Barrieren zu überwinden.

**6. Anliegen verstehen.** Der Verwaltungsalltag ist oft hektisch und belastend und stellt hohe Anforderungen an die Mitarbeitenden. Trotzdem ist es wichtig, sich im Kontakt mit der Bevölkerung Zeit für Fragen und Anliegen zu nehmen und damit eine gute Grundlage für weitere Kontakte zu schaffen.

**7. Sprache als Schlüssel zur Verständigung.** Eine gemeinsame Sprache ist Voraussetzung für ein zufriedenstellendes und zielführendes Gespräch. Falls dies – aus welchen Gründen auch immer – nicht möglich ist, ist mit dem Beizug von sprachkundigen Arbeitskolleginnen bzw. -kollegen, Schlüsselpersonen oder interkulturellen Dolmetschenden die sprachliche Verständigung sicherzustellen.

**8. Umgang mit negativen Erfahrungen und irritierenden Arbeitssituationen.** Es gibt immer wieder Situationen, die unangenehm, belastend oder ärgerlich sind. Sich mit Kolleginnen und Kollegen darüber auszutauschen und Unterstützung zu holen, hilft, professionelle Distanz zu wahren und Irritationen sowie negative Erfahrungen zu relativieren.

Die Fachstelle Integration ist kantonale Anlaufstelle bei Fragen rund um das Thema Integration/Migration. Ihre Angebote richten sich an die einheimische und ausländische Wohnbevölkerung sowie an Gemeinden, Behördenstellen, Institutionen und Organisationen.

Engadinstrasse 24, 7001 Chur

Telefon 081 257 26 38

[info@integration.gr.ch](mailto:info@integration.gr.ch)

[www.integration.gr.ch](http://www.integration.gr.ch) / [www.hallo.gr.ch](http://www.hallo.gr.ch)