

# Welschkorn, Türgge, Mais

Kommunikation mit Menschen  
aus anderen Ländern und Kulturen

Leitfaden für Behörden  
und Verwaltungen

Koordinationsstelle für Integration  
des Kantons St.Gallen

3	Vorwort
6	«Die sollen erst mal Deutsch lernen!»
8	Kleines ABC des Redens
10	Andere Länder, andere Sitten
18	Ich und wir, Männer und Frauen, Sicherheit und Unsicherheit
20	Banal, aber wichtig
24	Behördengang – Pflicht oder Kür?
26	Was tun, wenn es Ärger gibt?
30	Der Kunde ist König – die Bürgerin auch
34	Testen Sie Ihr Wissen!
36	Und das sind die Antworten
38	Gute Links + Literatur
39	Notizen
40	Auf Wiedersehen



## Impressum

Herausgegeben vom Departement des Innern  
des Kantons St.Gallen

Koordinationsstelle für Integration

Grundlagen: Deér Gugger Partner AG

Konzept: Beda Meier

Text: Ralph Hug

Fotos: Daniel Ammann

Gestaltung: Markus Traber

Druck: Niedermann Druck AG

Auflage: 3000 Ex.

© August 2006

ISBN: 3-033-00888-7/

ISBN 978-3-033-00888-5



Was im Titel «Welschkorn, Türgge, Mais» mitschwingt, geht oft allzu leicht vergessen: Fremde Einflüsse sind ein fester Bestandteil unseres Alltags.

Sei es in der Heimat, sei es in der Fremde, Kontakte mit «Unbekannt» prägen seit je her die Geschicke der Menschen. So gelangten die ersten Maiskörner bereits wenige Monate, nachdem Kolumbus 1493 in der Karibik zum ersten Mal Mais gesehen hatte, nach Europa. Zu Beginn des 16. Jahrhunderts fand die Pflanze ihren Weg in den vorderen Orient und kehrte von dort als «grano turco» – Türkischer Weizen – nach Italien zurück. Aus dem welschen\* Italien war der Weg dann nicht mehr weit auf die Nordseite der Alpen, wo Mais zuerst unter dem Namen Welschkorn oder Türgge angebaut und gekocht wurde.

Und nun stellen Sie sich einmal vor, Sie lebten und arbeiteten plötzlich in einem Vorort der chinesischen Hauptstadt Beijing oder im Urwald am Amazonas, weil Sie hierzulande kein Auskommen mehr finden. Selbstverständlich wollen Sie auch in China oder Brasilien von Anfang an alles richtig machen. Jedoch: Sprache, Sitten und Gebräuche sind Ihnen fremd. Es sind andere Werte und Vorstellungen massgebend. Den Nachbarn sind andere Dinge wichtiger als Ihnen und sie verhalten sich anders. Als Emigrantin oder Emigrant befinden Sie sich plötzlich und unfreiwillig in einer Situation, die zwar sehr spannend sein kann,

aber auch eine Quelle von Unsicherheit und Missverständnissen ist.

Gleich wie einst der Anbau und die Zubereitung von Mais von unseren Vorfahren erst erlernt werden musste, will auch die Kommunikation mit fremden Menschen gelernt sein. Der Ratgeber «Welschkorn, Türgge, Mais» dient Ihnen als Leitfaden für die Tücken und Tricks der interkulturellen Kommunikation.

Ein Wort noch zu den Fotografien in diesem Ratgeber: Eine geregelte Erwerbsarbeit gilt als Königsweg der Integration. Bilder aus dem Arbeitsalltag von Migrantinnen und Migranten begleiten deshalb den Leitfaden «Welschkorn, Türgge, Mais».

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre und hoffe, Sie ziehen daraus nicht nur beruflichen, sondern auch persönlichen Nutzen.

*Beda Meier*



\* wälsch, welsch, wältsch, welgsch: Adjektiv, romanisch, italienisch, französisch. Wälsch ist eine Ableitung aus dem Volksnamen Wale, mit dem die Germanen ihre südlichen und westlichen Nachbarn bezeichneten. Vgl. auch Chuderwelsch.



## «Die sollen erst mal Deutsch lernen!»

**Ein Leben ohne gemeinsame Sprache ist ein halbes Leben. Wir wünschen uns, mit unseren fremdsprachigen Mitbürgerinnen und Mitbürgern zu reden und erwarten, dass sie sich Grundkenntnisse der deutschen Sprache aneignen. Damit sie die Sprache schneller lernen und wir uns mit ihnen besser verständigen können, braucht es auch Angebote: Deutsch- und Weiterbildungskurse im Betrieb, in der Gemeinde, in den Vereinen und Gemeinschaften. An uns liegt es, die ausländischen Betroffenen auf diese Angebote aufmerksam zu machen und deren Benutzung von ihnen einzufordern. Es braucht aber auch Rahmenbedingungen, damit ein Kursbesuch überhaupt möglich ist: zeitliche und finanzielle.**

### TATSACHEN

- > Zu viele Migrantinnen und Migranten sprechen noch zu schlecht Deutsch. Jede, die nicht Deutsch kann, ist eine zu viel – ob Vater oder Mutter, ob Jugendliche oder Kind.
- > Die meisten Ausländerinnen und Ausländer lernen Deutsch, so gut sie können. Weil sie gemerkt haben, dass sie ohne Sprachkenntnisse nicht weiterkommen und benachteiligt sind.
- > Eine kleine Minderheit will von Deutsch nichts wissen.
- > Die Lebensumstände lassen Fremdsprachigen oft wenig Zeit für den Spracherwerb. Wer Schicht arbeitet und noch Kinder hat, ist ausgelastet. Wer wenig verdient, braucht das Geld zuerst fürs Lebensnotwendige und muss das Einkommen mit Nebenjobs am Abend oder am Wochenende aufbessern.

- > Migrantenfamilien können sich in ihre Kreise zurückziehen und abkapseln. So suchen sie den Schutz und die Sicherheit, die sie in der fremden Umwelt noch nicht finden. Die Öffnung der Gettos ist eine Aufgabe der Integration. Die Starken müssen den Schwachen die Hand reichen.
- > Das Angebot an Deutschkursen und die Information über Kursangebote kann noch verbessert werden.



**Kommunikation ist keine Einbahnstrasse. Die Betonung liegt beim «Miteinander» und «hin und her». Zur Kommunikation gehören ein Sender und ein Empfänger. Und eine Nachricht, die übermittelt wird. Gesendet wird nicht immer nur mit Worten. Auch Schweigen kann eine Nachricht übermitteln. Es sagt vielleicht: «Ich will nicht gestört werden!» Körperhaltung, Gestik und Mimik sowie Stimmlage und Betonung gehören ebenfalls zur Kommunikation ohne Worte. Der fuchtelnde Finger zeigt an: «Ich sage Ihnen das mit Nachdruck!»**

### INFORMATION

*Die vier Aspekte einer Mitteilung:*

- > Sachaspekt: Bei jeder Mitteilung wird auch eine sachliche Information übermittelt. *(Die reine Information)*
- > Beziehungsaspekt: Wenn zwei miteinander reden, stehen sie in einer Beziehung. Je nach dem, wie ich mein Gegenüber anspreche, bringe ich zum Ausdruck, was ich von ihm halte. *(Das Verhältnis der Personen zu einander)*
- > Selbstoffenbarung: In jeder Nachricht gibt der Sender, ohne es bewusst zu wollen, immer auch etwas sehr Persönliches über sich, seine aktuelle Gefühlslage und seine momentane Stimmung preis. *(Die persönliche Ausstrahlung)*
- > Appellcharakter: Jede Nachricht will etwas bewirken und beim Gesprächspartner zum Beispiel eine Handlung auslösen. *(Die Erwartung an das Gegenüber)*

### BEISPIEL

*«Unterschreiben Sie!»*

- > Die Verwaltungsangestellte sagt zu ihrem Kunden: *«Unterschreiben Sie hier!»* Was könnte das alles heissen?
  - Sachaspekt: Das Formular muss unterschrieben werden. Unterschreiben Sie hier.
  - Beziehungsaspekt: Ich sage, was zu tun ist. Ich bin die Chefin.
  - Selbstoffenbarung: Ich bin unter Druck, habe zu viel zu tun und keine Geduld mehr.
  - Appell: Stellen Sie bloss keine Fragen mehr, machen Sie vorwärts. Der nächste Bürger wartet schon.
- > Der Bürger antwortet: *«Ich kann nicht schreiben.»* Was könnte das alles bedeuten?
  - Sachaspekt: Ich bin Analphabet.
  - Beziehungsaspekt: Ich bin von Ihnen abhängig, aber ich will Ihrer Aufforderung nicht nachkommen.
  - Selbstoffenbarung: Ich bin ungebildet. Oder: Ich lasse nicht alles mit mir machen!
  - Appell: Sagen Sie mir, was ich weiter tun soll. Helfen Sie mir. Oder: Zwingen Sie mich nicht zu etwas, was ich nicht will.





## Andere Länder, andere Sitten

Die Kommunikation zwischen Menschen aus verschiedenen Ländern und Kulturen heisst «interkulturelle Kommunikation». Sie ist zwar ein Spezialfall der Kommunikation, folgt aber im Grundsatz den gleichen Regeln wie jede andere Kommunikation auch.

### TATSACHEN

- > Es gibt Missverständnisse und Pannen im gegenseitigen Umgang. Das Gespräch ist von Unsicherheit und Verunsicherung begleitet. Zuweilen können auch Aggressionen entstehen.
- > Diese Verunsicherung ist normal. Es geht allen Menschen so.
- > Wir müssen anerkennen, dass es Menschen gibt, die «anders ticken».
- > Der Umgang mit anderen Verhaltensweisen erfordert Selbstsicherheit, Offenheit und Gelassenheit, aber auch Know-how in interkultureller Kommunikation.
- > Fragen stellen – auch scheinbar selbstverständliche – ist wichtig, damit das gegenseitige Verstehen gewährleistet wird.
- > Jede Kultur verlangt den ihr gebührenden Respekt. Dies bedeutet freilich nicht nur passives Akzeptieren des Anderen, sondern verlangt auch aktives Einfordern von Verantwortung. Wer hier lebt, muss sich mit den hiesigen Regeln vertraut machen.
- > Fremde Verhaltensweisen wollen richtig interpretiert sein.

- > Jede Kultur hat eigene Werte und eigene Handlungsweisen. Was anständig oder unanständig ist, was sich gehört und was nicht, wird jeweils anders festgelegt.

### BEISPIELE

«hier und dort»

- > *Hier:* Höflich ist, wer während eines Gesprächs dem Gegenüber in die Augen blickt. Wer das nicht tut, riskiert als unaufrichtig oder unehrlich zu erscheinen.  
*Dort:* Es könnte als unhöflich und respektlos gelten, einer älteren Person oder einer Person des anderen Geschlechts direkt in die Augen zu schauen. Der gesenkte Blick könnte Ausdruck von Höflichkeit sein.
- > *Hier:* Anständig ist, wer zurückhaltend auftritt.  
*Dort:* Ein männlich-forderndes Verhalten könnte allgemein akzeptiert sein oder gar ausdrücklich erwartet werden.
- > *Hier:* In einem Gespräch erwarten wir auf Fragen kurze und klare Antworten.  
*Dort:* Es könnte als unhöflich gelten, wenn man direkt zur Sache kommt. Man tastet sich langsam und ausschweifend zum Kern der Sache vor.
- > *Hier:* In einem Gespräch wird zwischen den Einzelnen auch räumlich stets ein bestimmter sozialer Abstand gewahrt, damit es uns wohl ist.  
*Dort:* Es könnte auch ein anderer Abstand als korrekt gelten.



## TIPPS

Finden Sie heraus, wo es Unterschiede gibt und welches diese Unterschiede sein könnten. Bauen Sie Beziehungen zu Mitbürgerinnen und Mitbürgern aus anderen Ländern auf und fragen Sie immer wieder nach. Es gibt auch Kurse und Weiterbildungsangebote, in denen das Know-how der «interkulturellen Kommunikation» erworben und trainiert werden kann. Erkundigen Sie sich über Kursangebote bei den Integrationsfachstellen in Ihrer Region.

### **Weil der Mensch ein Mensch ist...**

Natürlich spielt nicht nur die Kultur eine Rolle, sondern immer auch der einzelne Mensch mit all seinen Eigenarten. Wir alle sind individuelle Persönlichkeiten, egal woher wir stammen und in welchem Land wir aufgewachsen sind. Die einen sind scheu, die andern extrovertiert, es gibt Misstrauische und Verschlussene, Offene und Fröhliche, Optimisten und Pessimisten. In jedem Land und jeder Kultur ist die ganze Palette von menschlichen Charaktereigenschaften zu finden. Niemand kann nur auf eine wie auch immer geartete Kultur reduziert werden.





# Ich und wir, Männer und Frauen, Sicherheit und Unsicherheit

**Es gibt Kulturkreise, die sich von unserem Kulturkreis dadurch unterscheiden, dass sie der Gemeinschaft den Vorzug geben, während in der westlichen Welt eher das Individuum massgebend ist. Individualismus steht gegen Kollektivismus. In der einen Tradition heisst es: Eva Herzig hat ein Baby erhalten. In der anderen Tradition heisst es: Die Familie Herzig hat ein neues Mitglied erhalten.**

## INFORMATION

- > Bei uns zählen persönliche Unabhängigkeit und Selbstverwirklichung. Alle wollen ihr eigenes, individuelles Leben führen. Dagegen haben sich die Mitglieder einer kollektiven Gesellschaft dem Fortbestand der Familien-, Sippen- oder Dorfgemeinschaft unterzuordnen. Kollektive Werte stehen über den individuellen. Die Erwartungen der Familie zählen mehr als die eigenen Wünsche.
- > Bei uns wird die Gleichheit und Gleichberechtigung von Männern und Frauen angestrebt. Beide sollen die gleichen Lebens- und Entwicklungsmöglichkeiten in Familie und Beruf, im Privaten wie in der Öffentlichkeit haben. Dagegen können in nichtwestlichen Gesellschaften die Geschlechterrollen anders festgelegt sein. Gleichberechtigung muss nicht Gleichheit heissen. Mehr noch als bei uns können Männer und Frauen unterschiedliche Aufgaben haben und für unterschiedliche Lebensbereiche verantwortlich sein. Der Mann kann die Familie beispielsweise in der Öffentlichkeit vertreten, während die Frau für die Familie zu Hause verantwortlich ist.

Doch aufgepasst: Auch in nichtwestlichen Ländern bekleiden Frauen schon lange politische Spitzenämter, sind in der Öffentlichkeit aktiv und universitär ausgebildet.

Manchmal bekunden Männer schweizerischer oder ausländischer Herkunft Mühe, eine Verwaltungsangestellte als Autoritätsperson zu akzeptieren. Sie tun dies erst, wenn diese ihre typisch schweizerische Zurückhaltung ablegt und als freundliche, aber bestimmte Autoritätsperson auftritt.

- > Bei uns wird Sicherheit gross geschrieben. Die Schweizerinnen und Schweizer sind die Weltmeister im Versichern. Auch der Staat baut Unsicherheit durch viele gesetzliche Regelungen ab. Dagegen wird in andern Ländern Unsicherheit oft leichter als normaler Bestandteil des täglichen Lebens akzeptiert. Man reagiert auf unsichere Situationen mit viel Improvisationskunst. Mit staatlichen Stellen hat die Bevölkerung eher wenig Kontakt. Viele Migrantinnen und Migranten begreifen daher nicht, welche Bedeutung diese Stellen genau haben. Einigen Migrantinnen und Migranten kann das Verständnis für die vielen Regeln, die festgeschrieben sind und die bei uns für alle verbindlich sind fehlen. Sie können sich mit Formularen schwer tun. Auch wird die Wichtigkeit von schriftlichen Formalitäten mangels Wissen und Erfahrung möglicherweise nicht richtig eingeschätzt.



## Banal, aber wichtig

**Für ein erfolgreiches Gespräch gibt es einige grundlegende Regeln. Lernen Sie sie kennen. Sie gelten nicht nur für interkulturelle Gespräche.**

### TIPPS

#### > *Gute Vorbereitung:*

- Setzen Sie klare Ziele: Was will ich erreichen? Was soll das Ergebnis des Gesprächs sein?
- Strukturieren Sie das Gespräch: Wie beginne ich das Gespräch? Wie beende ich das Gespräch?
- Geben Sie sich genügend Zeit: Teilen Sie die Zeit genau ein. Planen Sie eine Fortsetzung des Gesprächs.
- Informieren Sie sich vorher über die Gesprächspartner/innen: Gibt es eine Vorgeschichte? Was könnte das Anliegen des Gegenübers sein?
- Sehen Sie bei Bedarf den Einsatz von Dolmetschenden vor und beschaffen Sie sich mehrsprachiges Informationsmaterial, das Sie überreichen können.

#### > *Kunden- und Bürgerorientierung:*

- Stellen Sie sich und ihre Funktion vor.
- Geben Sie den Gesprächsinhalt, das Gesprächsziel und den Zeitrahmen bekannt.
- Erkundigen Sie sich, ob Schweizer Dialekt oder Hochdeutsch besser verstanden wird.
- Erklären Sie die Zusammenhänge und legen Sie die Gründe für Entscheide dar.
- Machen Sie Betroffene zu Beteiligten. Zeigen Sie die weiteren Schritte auf.

- Stellen Sie Verständnisfragen und klären Sie Fragen oder Missverständnisse: Braucht Geduld und Nerven!
- Helfen Sie beim Ausfüllen von Formularen.
- Werden Sie dem Einzelfall gerecht.
- Geben Sie den Ermessensspielraum bekannt.
- Händigen Sie Adresse und Telefonnummer der zuständigen Stelle aus.

#### > *Zuvorkommendes Verhalten:*

- Seien Sie freundlich und respektvoll.
- Hören Sie zu und lassen Sie ausreden.
- Seien Sie offen, menschlich und verständnisvoll.

#### > *Verständliche Sprache:*

- Sprechen Sie deutlich.
- Wählen Sie einfache Worte.
- Sprechen Sie in kurzen, aber vollständigen und korrekten Sätzen.
- Verzichten Sie auf Fremdwörter und Fachbegriffe.
- Üben Sie sich darin, Gespräche auf Hochdeutsch zu führen.





## Behördengang – Pflicht oder Kür?

**Die Kommunikation mit Behörden ist etwas anderes als jene im Freundeskreis. Das amtliche Gespräch hat einen besonderen Charakter. Vergegenwärtigen Sie sich die Eigenheiten.**

### INFORMATION

#### > *Erzwungener Kontakt*

Wie der Gang zum Zahnarzt wird auch der Behördengang oft nicht gesucht und nur im Bedarfsfall angetreten. Es handelt sich um einen unangenehmen Akt oder um eine erzwungene Kontaktaufnahme.

#### > *Machtgefälle*

Im Behördengespräch sitzen Verwaltungsangestellte am längeren Hebel. Es existiert ein Machtungleichgewicht. Das hat Auswirkungen auf die Kommunikation. Die ungleiche Verteilung von Macht kann zu Unsicherheit, Misstrauen, Missstimmung oder Aggressionen führen.

#### > *Existenzielle Bedeutung*

Auch für Migrantinnen und Migranten hat der Gang zur Behörde häufig sehr weitreichende, existenzielle Bedeutung. Entscheide von Verwaltungsstellen, die ihre gesetzlich vorgeschriebenen Aufgaben wahrnehmen, können tief in das Leben der Betroffenen eingreifen und ihre Zukunft beeinflussen. Entscheide von Lehrkräften oder Schulbehörden können grosse Auswirkungen auf die Lebenssituation von Migrantenfamilien haben, wie auch Entscheide von RAVs, von Sozialberatungsstellen, vom Ausländeramt oder von Einbürgerungsräten. Vielfach sind sol-

che Entscheide mit erheblichen Unsicherheiten über den künftigen Lebensweg verbunden. Verständlich, dass der Umgang mit Behörden in besonderem Mass von Unsicherheit und Nervosität geprägt ist.

#### > *Der Einzelfall zählt*

Migrantinnen und Migranten sind wie alle Menschen daran interessiert, dass auf ihren individuellen Fall eingegangen wird und alle Aspekte ihres Einzelfalls berücksichtigt werden. Solche Gesprächskontakte sind für sie ausserordentliche Ereignisse. Für Verwaltungsangestellte, die häufigen Publikumskontakt haben, sind sie demgegenüber Teil ihres Jobs und tägliche Routine.



## Was tun, wenn es Ärger gibt?

**In jedem Gespräch können spannungsgeladene Situationen entstehen. Wer war nicht schon einmal über ein falsches Wort verärgert oder ist empört davongelaufen? Das ist Teil des Verwaltungsalltags. Folgende Hinweise helfen, die Situation zu entschärfen und bei Konflikten richtig zu reagieren.**

### TIPPS

- > Nehmen Sie Anfeindungen, unberechtigte Kritik oder Wut nicht persönlich. Häufig sind sie Ausdruck einer Verunsicherung oder eines Ohnmachtsgefühls.
- > Werden Sie als weibliche Angestellte nicht akzeptiert, so überzeugen Sie durch ein selbstbewusstes, bestimmtes Auftreten. Wenn dies nichts nützt, ist es besser, den Fall an eine andere Kollegin oder einen anderen Kollegen abzutreten, als sich über mangelnde Kooperation zu ärgern.
- > Wenn das Gespräch aus dem Ruder zu laufen droht, bewahren Sie Ruhe und einen kühlen Kopf. Lassen Sie sich nicht aus dem Konzept bringen und halten Sie sich an Ihre Gesprächsvorbereitung.
- > Vermeiden Sie Schuldzuweisungen, wie sie in gereizten Situationen schnell einmal aufkommen können.
- > Lassen Sie sich ausfällige Bemerkungen und einen unangebrachten Tonfall nicht gefallen. Setzen Sie stattdessen freundlich, aber bestimmt klare Grenzen.

- > Wenn es nicht mehr anders geht, brechen Sie das Gespräch ab und vereinbaren Sie einen neuen Termin, damit sich die Gemüter in der Zwischenzeit beruhigen können.
- > Droht eine Situation zu eskalieren, ziehen Sie früh genug Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen oder Vorgesetzte bei, damit diese Sie unterstützen können.







## Der Kunde ist König – die Bürgerin auch

**Unnötige Hindernisse erschweren den Kontakt zwischen Migrantinnen und Migranten und der Verwaltung. Räumen Sie sie aus dem Weg – und Sie ersparen sich so lästige Umtriebe. Das Prinzip der Kundenorientierung kann viel bewirken.**

### INFORMATION

#### > *Passende Öffnungszeiten*

Setzen Sie die Öffnungszeiten so fest, dass auch Berufstätige Zeit für den Gang zur Behörde finden. Viele Gemeindeverwaltungen nehmen bereits darauf Rücksicht und haben an einem Wochentag auch am Abend oder über Mittag geöffnet.

#### > *Gleiche Ansprechpartner*

Nach Möglichkeit sollten Migrantinnen und Migranten wie alle Bürgerinnen und Bürger immer mit der gleichen Ansprechperson zu tun haben. So kann sich ein Vertrauensverhältnis entwickeln, und die Einarbeitungszeit für Verwaltungsangestellte wird verringert. Organisieren Sie die Arbeitsweise wenn möglich entsprechend um.

#### > *Genügend Zeit*

Bleiben Sie bei den Zeitvorgaben für Kontakte, Befragungen und Beratungsgespräche flexibel und passen Sie sie dem Kundenprofil an. Zu knapp bemessene Zeitvorgaben führen bei allen Beteiligten zu unnötigem Stress und Enttäuschung.

#### > *Weg mit der Formularflut!*

Dämmen Sie die Formularflut nach Möglichkeit ein. Welche Formulare sind zwingend, auf welche kann

verzichtet werden? Könnten die benötigten Angaben statt auf zwei auch auf einem einzigen Formular Platz finden?

#### > *Übersetzung nötig?*

Schaffen Sie die Voraussetzung für den Beizug von Dolmetscherinnen und Dolmetschern. Beantragen Sie einen entsprechenden Budgetposten. Der Einsatz von Übersetzerinnen und Übersetzern kann beiden Seiten erhebliche Erleichterungen bringen. Erkundigen Sie sich bei ihrer kantonalen oder städtischen Integrationsfachstelle nach interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzern.





## Testen Sie Ihr Wissen!

**Richtig oder falsch? Nachfolgend finden Sie eine Reihe von Aussagen, mit denen Sie Ihr interkulturelles Wissen jetzt testen können. Die richtige Antwort fällt Ihnen gewiss leicht. Alle Fragen beziehen sich auf die Texte der vorangegangenen Seiten.**

**Die richtigen Antworten finden Sie auf Seite 36.**

1. Ausländerinnen und Ausländer lieben die deutsche Sprache einfach nicht und wollen sie deshalb auch nicht lernen.

Richtig  Falsch

2. Eine Aufforderung ist eine Aufforderung, aber es spielt eine Rolle, in welchem Gemütszustand oder mit welcher Haltung sie geäußert wird.

Richtig  Falsch

3. Migrantinnen und Migranten kommen alle aus ausgesprochen individualistischen Gesellschaften.

Richtig  Falsch

4. Es ist nicht nötig, mit Dolmetschenden zu arbeiten. Wer kein Deutsch kann, ist selber schuld.

Richtig  Falsch

5. Beratungsgespräche brauchen nicht immer gleich viel Zeit. Es kann eine Rolle spielen, ob jemand hier aufgewachsen ist oder nicht.

Richtig  Falsch

6. Ausfällige Bemerkungen sollen dem Frieden zuliebe toleriert werden.

Richtig  Falsch

7. Im Gespräch zwischen den Mitarbeitenden der Verwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern sind die beiden Seiten nie gleich stark.

Richtig  Falsch

8. Die Schweizer sind allesamt Macker.

Richtig  Falsch

9. Kundenorientierung ist gut für die Privatwirtschaft, aber eine öffentliche Verwaltung hat andere Prioritäten.

Richtig  Falsch

10. Migrantinnen und Migranten sind sehr kontaktfreudig und schätzen es, bei Behörden mit verschiedenen Ansprechpartnern zu verhandeln.

Richtig  Falsch

11. Die Haltung, dass alle Menschen zwar gleich, aber unterschiedliche Persönlichkeiten mit unterschiedlichen sozialen und kulturellen Hintergründen sind, ist die beste Voraussetzung für eine erfolgreiche Kommunikation.

Richtig  Falsch

12. Es ist wichtig und nützlich, Migrantinnen und Migranten zu Deutschkursen aufzufordern.

Richtig  Falsch



## Und das sind die Antworten

**Sicher fiel es Ihnen nicht schwer, die Testfragen korrekt zu beantworten. Oder haben Sie Zweifel? Hier sind die richtigen Antworten:**

1. *Falsch.*

Es ist erwiesen, dass sich die Mehrheit der Migrantinnen und Migranten um Deutschkenntnisse bemüht, so gut es eben geht.

2. *Richtig.*

Die Gefühle und Einstellungen beeinflussen eine Botschaft und können ihr eine andere Bedeutung geben.

3. *Falsch.*

Viele nichtwestliche Kulturen sind eher gemeinschaftsorientiert. Allerdings gibt es grosse Unterschiede zwischen Menschen aus dem gleichen Kulturkreis.

4. *Falsch.*

Wer für entscheidende Gespräche Dolmetschende bezieht, macht sich selber das Leben leichter und erfüllt seinen Auftrag professioneller. In der Polizei- und Gerichtspraxis ist die Arbeit mit Dolmetschenden beispielsweise längst gang und gäbe.

5. *Richtig.*

Die Beratungszeit soll im Rahmen der Vorgaben individuell festgelegt werden.

6. *Falsch.*

Ausfällige Bemerkungen sollen nicht akzeptiert werden. Ihnen ist mit einem klaren und bestimmten Verhalten entgegenzutreten.

7. *Richtig.*

Zwischen einer Behörde und den bei ihr vorsprechenden Personen besteht immer ein Machtgefälle.

8. *Falsch.*

Zwar ist auch die Gesellschaft hierzulande männlich geprägt, aber es gibt wie in allen Gesellschaften grosse individuelle Unterschiede.

9. *Falsch.*

Eine moderne Verwaltung richtet sich auf die Bedürfnisse der Kundschaft aus, auch wenn sie nicht in allen Teilen mit der Privatwirtschaft verglichen werden kann.

10. *Falsch.*

Wie wir, bevorzugen auch Ausländerinnen und Ausländer klare Verhältnisse und klar definierte Bezugspersonen.

11. *Richtig.*

Menschen unterscheiden sich nach Geschlecht, Einkommen, Bildung, Sprache, Alter, Herkunft, etc.

12. *Richtig.*

Es ist für das Zusammenleben wichtig, dass wir unsere Erwartungen formulieren. Eine direkte, persönliche Einladung zu einem Besuch von Kursen führt eher zum Erfolg als anonyme Aufforderungen.



Im Folgenden finden Sie einige nützliche Hinweise für weiterführende Literatur sowie Angaben von interessanten Seiten zum Thema im Internet.

### LITERATUR

- > Geert Hofstede: Lokales Denken, globales Handeln. Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Handeln. Deutscher Taschenbuch-Verlag (dtv), 3. Auflage 2006
- > Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden. Band 1: Störungen und Klärungen. Band 2: Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Band 3: Das «innere» Team und situationsgerechte Kommunikation. Rowohlt Taschenbuch-Verlag, Reinbek bei Hamburg

### INTERNETSEITEN

- > [www.enzian.ch](http://www.enzian.ch)  
Homepage der St.Galler Integrationsförderung mit vielen Hinweisen zu regionalen und lokalen Kursen und Veranstaltungen
- > [www.eka-cfe.ch](http://www.eka-cfe.ch)  
Homepage der Eidgenössischen Ausländerkommission mit interessanten Informationen zu integrationspolitischen Themen.
- > [www.okay-line.ch](http://www.okay-line.ch)  
Homepage für Zuwanderung und Integration in Vorarlberg

## Auf Wiedersehen

Wir haben die Hoffnung geäußert, dass Sie aus diesem Leitfaden Nutzen ziehen können. Halten Sie die Ratschläge für praktisch und nützlich? Konnten Sie sie im Alltag erfolgreich anwenden?

Ihre Meinung ist uns wichtig. Teilen Sie uns Ihre Erfahrungen mit, gute und schlechte. Damit auch wir von Ihnen profitieren können. Herzlichen Dank für ein kurzes Mail an: *beda.meier@sg.ch*





ISBN 3-033-00888-7/  
ISBN 978-3-033-00888-5