



Information und Begrüssung für aus dem Ausland zugezogene Personen

Hinweise für **Gesprächsleiterinnen und Gesprächsleiter**

(Version 19. Juni 2014)

Die Gesprächsleiterinnen und Gesprächsleiter sind zentrale Akteure: sie führen das anspruchsvolle Kerngeschäft, die Informations- und Begrüssungsgespräche, durch. Ihre Leistung bestimmt wesentlich, ob die Qualität der Gespräche stimmt und ob die erwünschte Wirkung eintreten kann. Sie sind, aufgrund des direkten Kontakts mit den Neuzuziehenden, die Wissensträger im Projekt: sie wissen, wer die Neuzuziehenden sind, wie sich die Migration aktuell verändert, welche Bedürfnisse die Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger haben. Es ist wichtig, dass dieses Wissen auch dorthin fliesst, wo es notwendig ist. Deshalb müssen die Gesprächsleiterinnen und Gesprächsleiter im engen Austausch mit der Projektleitung stehen.



Ablauf und Kommunikation

Struktur anhand Gesprächsleitfaden: Mit Hilfe des Gesprächsleitfadens soll das Gespräch stark und konsequent strukturiert werden.

Gegenseitigkeit ermöglichen: Es ist darauf zu achten, dass das Gespräch wo immer möglich als Gespräch geführt wird, bei dem sich auch die neuzugezogene Person äussert, erklärt und Fragen stellt. Das Gespräch soll nicht als Vortrag gestaltet sein. Die gewünschte Informationswirkung tritt nur ein, wenn die Kommunikation gelingt, und dies ist von beiden Seiten abhängig.

Bedarfsorientiert und der Situation angepasst: Jede Gesprächsteilnehmerin und jeder Gesprächsteilnehmer ist anders; dadurch wird das Gespräch geprägt. Es ist deshalb wichtig, dass jedes Gespräch so geführt wird, dass es auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden zugeschnitten ist. Dazu werden vom Einwohneramt gewisse Schlüsselinformationen erfragt und vorgängig übermittelt, sodass eine Vorbereitung in groben Zügen möglich ist. Vom strukturierten Gesprächsleitfaden ausgehend sind sodann die Themen gemeinsam mit der teilnehmenden Person zu identifizieren. Die Fragen bei den Teilnehmenden entstehen oft erst im Laufe des Gesprächs.

Übersetzung: Gespräche sollen stetes professionell übersetzt werden, ausser der Gesprächsleiter / die Gesprächsleiterin beherrscht die Sprache selbst sehr gut. Übersetzungen durch Angehörige, Verwandte, Kinder und Kollegen sind abzulehnen. Auch bei übersetzten Gesprächen ist es sehr wichtig, dass der direkte Kontakt zwischen Gesprächsteilnehmenden und der Gesprächsleiterin / dem Gesprächsleiter besteht (z.B. über Blickkontakt); das Gespräch sollte nicht mit der Übersetzerin / dem Übersetzer geführt werden.

Und zuletzt: „*C'est le ton qui fait la musique.*“



Themen

Wichtige Themen: Alle Themen in den Gesprächsleitfäden sind wichtig. Zwei Themen haben sich als besonders nachgefragt, aber zum Teil auch anspruchsvoll zu beantworten, erwiesen:

- *Soziale Integration:* Hinweise auf Vereinslandschaft, politische Aktivität und private Kreise sind sinnvoll.
- *Zusammenleben, Rechte und Pflichten:* Viele Teilnehmende fragen, wie man sich richtig zu verhalten habe, damit die Integration gelingt. Als Antwort können die Hinweise des Gesprächsleitfadens von Wil dienen. Die Unterscheidung zwischen festgeschriebenen Regeln, Rechten und Pflichten auf der einen Seite und ungeschriebenen Regeln und Gewohnheiten ist wichtig. Die letzteren sind als Hinweise zu formulieren, deren Kenntnis und Beachtung allenfalls hilfreich sein kann im schweizerischen Alltag.

Religion: Religion war bislang nie ein Thema. Es ist davon auszugehen, dass sich die Angehörigen von Religionsgemeinschaften selbständig organisieren.



Informationsabgabe

Schriftliche Informationsabgabe: Die Abgabe des Gesprächsleitfadens mit den zentralen Informationen pro Themenfeld und den wichtigsten Kontakten der zuständigen Fachstellen und Organisationen hat sich als hilfreich erwiesen. Die Information ist vorzugsweise sowohl schriftlich als auch visuell zu vermitteln. Zudem ist es hilfreich und sinnvoll, die vorhandenen Informationsunterlagen pro Thema (z.B. Gesundheitsführer Schweiz) in der jeweiligen Sprache bereitzulegen und bei Bedarf abzugeben.

Vorsicht Bildersprache: Insbesondere bei der Bebilderung ist grosse Vorsicht geboten, um Missverständnisse zu vermeiden und nicht Vorurteile zu bestärken.



Qualitätssicherung

Um die Qualität der eigenen Arbeit zu sichern, sind verschiedene Instrumente vorgesehen:

- **Protokollierung der Gespräche:** Unmittelbar nach jedem Gespräch ist das durch die Projektleitung resp. den Kanton vorgegebene Raster auszufüllen. Diese Statistik ist dann der Projektleitung zu festgelegten Terminen zuzustellen.
- Aufgrund der Statistik gibt die Projektleitung ein Feedback zur geleisteten Arbeit.
- Mit der Projektleitung sollen zu festgelegten Zeitpunkten und/oder auf Wunsch Feedback-Gespräche abgehalten werden.



Spielkiste für die Kleinkinder / Familiengespräche nicht vergessen!

Nachbemerkungen

Diese Hinweise beruhen auf den Erfahrungen der Stadt Wil und dem St. Galler Rheintal sowie den Resultaten aus der im Rahmen des Projektes durchgeführten Schulung im Mai 2014. Sie sind als Arbeitshilfe



für die neuen Projekte zur Information und Begrüssung von aus dem Ausland zugezogenen Personen zu verstehen. Die Hinweise stellen eine Auswahl dar; sie decken nicht alle Aspekte der Projektarbeit ab. Die Erfahrungen der neuen Projekte sollen später in die Aktualisierung und Erweiterung der Hinweise einfließen.

Die Ausgangslage und die spezifischen Verhältnisse von Gemeinde zu Gemeinde variieren stark. Diese unterscheiden sich nicht nur durch den unterschiedlichen Charakter der Zuwanderung, sondern auch durch die spezifischen Strukturen, mit und in denen eine Gemeinde arbeitet. Die Hinweise sind deshalb auf die Gegebenheiten jeder Gemeinde zu übertragen, sie sollen Innovation vor Ort nicht behindern.

Franz Kehl, 19.6.2014