

Schlüsselpersonen im St. Galler Rheintal

Was sind Schlüsselpersonen?¹

Unter Schlüsselpersonen werden alltagssprachlich Migrantinnen und Migranten verstanden, die gut integriert sind und gleichzeitig einen direkten, weil informellen Zugang zu Zugezogenen mit ähnlichem ethno-kulturellen und sprachlichen Hintergrund haben. Dieser Umstand erlaubt ihnen die Funktion als Brückenbauer:innen zwischen Zugewanderten und den hiesigen Regelstrukturen wie auch, in einem weiteren Sinne, der einheimischen Bevölkerung.

Die Schlüsselpersonen der Fachstelle Integration Rheintal sind als Interkulturelle Dolmetscher:innen und Vermittler:innen im Auftragsverhältnis beim Verein St. Galler Rheintal angestellt. Sie sind dementsprechend ausgebildet und begleitet (INTERPRET-Zertifikatslehrgang, Intervision, Fallbesprechungen, etc.).

Auftragsbereiche von Schlüsselpersonen

Die Aufgaben von Schlüsselpersonen können grob in verschiedene Bereiche unterteilt werden: Interkulturelles Dolmetschen (mündlich), Interkulturelles Übersetzen (schriftlich), Interkulturelles Vermitteln und Interkulturelles Begleiten. Dazu kommt seit Juli 2021 ein weiterer Bereich, die «Offene Sprechstunde». Die ersten Bereiche sind punktuelle Einsätze / Aufträge. Der letzte Bereich (das Interkulturelle Begleiten) umfasst mehrmalige Aufträge in verschiedenen Themenbereichen.

- Das **interkulturelle Dolmetschen** findet in einer Dialogsituation, d.h. einem Dialog zu Dritt, statt. Darunter wird das wortwörtliche, bzw. sinngemässe (je nach Abmachung) Übersetzen des Gesprochenen verstanden. *Beispiel: Schlüsselperson dolmetscht bei einem Gespräch auf Sozialamt zwischen dem Klienten und der Sozialarbeiterin.*
- **Interkulturelles Übersetzen** ist das sinngemässe (schriftliche) Übersetzen von schriftlichen Dokumenten. *Beispiel: Schlüsselperson übersetzt einen Elternbrief von der Schule für die Eltern (mündlich) oder Schlüsselperson übersetzt für die Fachstelle Integration einen Flyer (schriftlich).*
- Zum **interkulturellen Vermitteln** gehört die Vermittlung von Wissen und Informationen zwischen verschiedenen Lebenswelten/-formen im Migrationskontext. *Beispiel: Schlüsselperson vermittelt bei einem Elterngespräch zwischen Lehrperson und Eltern.*
- Das **interkulturelle Begleiten** ist ein längerer Auftrag von interkulturellem Vermitteln, meist mit mehrmaligem Treffen und verschiedenen Themen. *Beispiel: Schlüsselperson begleitet eine Person oder Familie über längere Zeit und unterstützt sie beim Integrationsprozess, z.B. Elterngespräche in der Schule, Motivation zur Teilnahme an Früh-Förderangeboten (z.B. Spielgruppe), Übersetzung von Dokumenten des RAV, Erklären von Schulsystem und dualem Bildungssystem, etc.*
- **Offene Sprechstunde:** Während der Offenen Sprechstunde bieten die Schlüsselpersonen in verschiedenen Sprachen Unterstützung beim Zusammenstellen von Dokumenten, beim Ausfüllen von Formularen (Schreibdienst), beim Einholen von Informationen und bei der Vereinbarung von Terminen. Sie leisten Triage und vermitteln Ratsuchende an die richtigen Fachstellen. Die Offenen Sprechstunden finden zu fixierten Zeiten in verschiedenen Familien- und Begegnungszentren im Rheintal statt. Sie können auch zusätzlich zu spezifischen Zeiten oder in

¹ Quelle: Master-Thesis von Livia Knecht von 2014

anderen Sprachen abgemacht werden. Das Angebot der Offenen Sprechstunden ist kostenlos für alle Einwohner:innen des Rheintals.

Positionierung und Leitbild

1. Schlüsselpersonen sind im St. Galler Rheintal gut integriert und bei zugezogenen Personen akzeptiert und anerkannt.
2. Die Arbeit von Schlüsselpersonen zeichnet sich dadurch aus, dass sie...
 - korrekt informieren,
 - korrekt übersetzen und bei Unklarheiten nachfragen,
 - dabei nicht ins Gespräch eingreifen,
 - unparteiisch sind,
 - allen Parteien respektvoll und neutral begegnen,
 - aktiv zuhören und
 - das Vertrauen aller Parteien wahren, indem sie sich an die Verschwiegenheitspflicht halten.
3. Schlüsselpersonen sind Mitarbeitende der Fachstelle Integration St. Galler Rheintal und pflegen einen regelmässigen Austausch mit der Fachstelle. Die Aufträge der Schlüsselpersonen werden von der Fachstelle vorab genehmigt.

Schlüsselpersonen weisen sich als Mitarbeitende der Fachstelle aus, um nicht zuletzt eine gewisse Distanz gegenüber den Auftragserteilenden aufzeigen zu können. Probleme dabei werden der Fachstelle kommuniziert.
4. Schlüsselpersonen werden geschult und sind dementsprechend, nebst dem sprachlichen Aspekt, auch fachlich adäquat vorbereitet. So können sich Schlüsselpersonen diverser lösungsorientierter Gesprächs- und Moderationstechniken bedienen. Kompetenzen bei der Interkulturellen Kommunikation werden gefördert und vertieft. Dazu gehört eine stetige Weiterbildung.
5. Vier Mal jährlich treffen sich Schlüsselpersonen, um sich auszutauschen.

Aufgaben der Schlüsselpersonen

1. Schlüsselpersonen sind zentraler Ansprechpartner für zugezogene Personen. Sie helfen ihnen in schwierigen Situationen, die meist durch Sprachbarrieren oder kulturelle Unterschiede entstehen, und **vermitteln zwischen den Zugezogenen und den Regelstrukturen** (Gemeinden, Schulen, Kirchen, Fachstellen, etc.).
2. Schlüsselpersonen kommen zum Einsatz, wenn sich Migrantinnen und Migranten aufgrund ihrer Situation (Sprach- und Kulturschwierigkeiten) nicht selbst helfen können. Schlüsselpersonen geben eine **Hilfe zur Selbsthilfe (Empowerment)**.
3. Die Fachstelle kann Schlüsselpersonen für Integrationsprojekte situativ einsetzen.
4. Schlüsselpersonen geben in der Regel nur mündlich Auskunft. In Ausnahmefällen und in Rücksprache mit der Fachstelle kann zusätzlich eine schriftliche Unterstützung angeboten werden.
5. Schlüsselpersonen können von Regelstrukturen (also **von Gemeindeverwaltungen, Schulen, Fachstellen**) **kostenpflichtig als Vermittler:innen und Dolmetschende eingesetzt** werden. Dazu gehören folgende Tätigkeiten: Interkulturelles Dolmetschen (mündlich, z.B. Gespräch beim RAV), Interkulturelles Übersetzen (schriftlich, z.B. Flyer für die Fachstelle übersetzen), interkulturelles Vermitteln (z.B. Vermitteln zwischen Lehrperson und Eltern) und interkulturelles Begleiten (mehrmalige, längerfristige Aufträge).

6. Schlüsselpersonen sind Mitarbeitende der Fachstelle Integration St.Galler Rheintal und weisen sich mit einer Visitenkarte aus. Sie sind verpflichtet, an regelmässig stattfindenden Sitzungen, Interventionen und Weiterbildungen teilzunehmen.
7. Nicht zu ihren Aufgaben gehören die Beratung und Unterstützung für Projekte, bei denen ein kommerzielles Interesse im Vordergrund steht (z.B. Häuserkauf).

Ausbildung / Weiterbildung

Im Dezember 2016 startete die Fachstelle Integration St. Galler Rheintal die Ausbildung für Schlüsselpersonen. Nelly Langenegger, Leiterin BILANG von der ARGE Integration Ostschweiz, führte die neu entwickelte Ausbildung in Zusammenarbeit mit der Fachstelle durch. Es war die erste solche Ausbildung in der Schweiz. Die Ausbildung umfasste in drei Modulen das Erlernen von interkulturellen Kompetenzen, die Grundzüge des interkulturellen Dolmetschens und das interkulturelle Vermitteln.

Im Juni 2017 haben 17 Schlüsselpersonen diese Ausbildung abgeschlossen.

Die Fachstelle Integration führt in regelmässigen Abständen thematische Weiterbildungen durch. 2019 waren dies «KESB – Organisation, Zuständigkeitsbereich, Kindes- und Erwachsenenschutz, Ablauf eines Verfahrens» und «Interkulturelles Dolmetschen – Tipps von einer erfahrenen Gerichtsdolmetscherin».

Im Sommer / Herbst 2020 hat Carmelita Boari (Migrationsfachfrau und NCBI Schweiz) eine Weiterbildung in fünf Modulen für die Schlüsselpersonen veranstaltet (Modul 1 «Kultur – Werte – Vorurteile», Modul 2 «Integration in der Schweiz», Modul 3 «Kommunikation – Dolmetschen – Rollenklärung», Modul 4 «Konflikt- und Krisenbewältigung», Modul 5 «Nähe und Distanz als Schlüsselperson»).

Im Jahr 2021 hat die CARITAS Schweiz verschiedene Module für die Schlüsselpersonen angeboten, z.B. «Einblick in die Arbeit der Staatsanwaltschaft», «Familienrecht», «Telefondolmetschen», «Beschleunigtes Asylverfahren». Zusätzlich haben einige Schlüsselpersonen eine spezielle Weiterbildung bei NCBI «Brückenbauer*innen und Trauma» für die Begleitung von psychisch belasteten Geflüchteten absolviert.

Von November 2021 bis Mai 2022 absolvieren 20 Schlüsselpersonen den Zertifikatslehrgang (Modul 1 und Modul 2), welche CARITAS Schweiz extra für die Fachstelle Integration Rheintal durchführt. Die Teilnehmenden erlangen am Schluss das INTERPRET-Zertifikat, und sind damit den VERDI-Dolmetschenden gleichgestellt.

Arbeitsverhältnis Schlüsselpersonen / Rechte und Pflichten Schlüsselpersonen

Viermal jährlich findet eine Intervision statt. Teilnehmende sind alle Schlüsselpersonen zusammen. Die Intervision dient der Vernetzung und dem Informationsaustausch, der Fallbesprechung sowie der Auseinandersetzung mit Schwierigkeiten. Die Vernetzung, bzw. der Austausch wird auch in einer Whatsapp-Gruppe gepflegt. Bei jährlichen Personalgesprächen werden aktuelle Themen, Herausforderungen und Schwierigkeiten angesprochen. Die Schlüsselpersonen stehen in stetigem Austausch mit der Fachstelle Integration; Probleme, belastenden Situationen, Schwierigkeiten, Beobachtungen, Rollenkonflikte, etc. können stets mit der Fachstelle Integration thematisiert werden.

Die Schlüsselpersonen sind mit einem Arbeitsvertrag im Stundenlohn angestellt; Lohnabrechnung wird den Schlüsselpersonen monatlich zugestellt, ausbezahlt wird gemäss den rapportierten Stunden der Schlüsselpersonen (bis am 20. des Monats). Arbeitsbewilligungen werden von der Fachstelle Integration eingeholt, bzw. eine Meldung an das Migrationsamt gemacht (je nach Vorschrift). Die Arbeitnehmenden mit B- oder F-Ausweis werden bei der Quellensteuer angemeldet.

Die Schlüsselpersonen reichen vor Unterzeichnung des Arbeitsvertrages einen aktuellen Strafregisterauszug und Betreibungsregisterauszug bei der Fachstelle Integration ein (dies gilt ab 1. Januar 2021, dienstältere Schlüsselpersonen reichen den Strafregisterauszug bis 31. Dezember 2020 nach).

Die Schlüsselpersonen dürfen auch für andere Anbieter übersetzen und dolmetschen (z.B. VERDI, AOZ, HEKS, etc.). Wichtig ist, dass sich die Schlüsselpersonen bei einem Einsatz zuerst vorstellen und deklarieren in welchem Auftrag und wofür sie da sind. Die Schlüsselpersonen verfügen über Visitenkarten, damit sie sich professionell vorstellen können. . Ebenfalls wird den Schlüsselpersonen eine Email-Adresse (xxx.xxxxx@rheintal-integration.com), ein Teams-Account und die Zeiterfassungs-App eingerichtet.

Auftragserteilung

Sämtliche Aufträge an die Schlüsselpersonen erfolgen entweder **zentral über die Fachstelle Integration St. Galler Rheintal** oder in Rücksprache mit dieser.

Bei einer Auftragserteilung müssen die Aufgaben für die Schlüsselpersonen klar kommuniziert werden: Wird die Schlüsselperson als Vermittler:in oder Dolmetscher:in gebraucht?

Falls Aufträge von Gemeinden, Fachstellen und Schulen direkt an die Schlüsselpersonen gelangen, müssen diese mit der Fachstelle abgesprochen, bzw. rückgemeldet werden.

Auftragsentschädigung

- Entschädigt werden sowohl effektive Auftragszeit als auch Fahrzeit
- Intervention und allfällige Sitzungen werden ebenfalls im Stundenlohn entschädigt (ohne Spesen).
- Stundensatz: Fr. 35.00 plus Spesen.
- Die Schlüsselpersonen erfassen ihre Aufträge online in der Zeiterfassungsapp 123erfasst.
- Die Stundenentschädigung erfolgt monatlich aufgrund Zeiterfassungsapp 123erfasst. Die Aufträge müssen spätestens 48 Stunden nach Auftrags erledigung erfasst werden.

Detaillierter Prozessablauf für Regelstrukturen

Gemeindevertreter, Schulen, Fachstellen oder andere Vertreter der Regelstrukturen gelangen an die Fachstelle:

1. Die Fachstelle klärt mit den Schlüsselpersonen ab, ob und wie der Auftrag erledigt werden kann. Dabei muss der Inhalt des Auftrags vom Auftragserteilenden klar kommuniziert werden.
2. Falls es zu einem Auftrag kommt, mailt die Fachstelle der Schlüsselperson und der Auftraggebenden Stelle die gegenseitigen Kontaktdaten. Die Terminvereinbarung findet dann in der Regel bilateral zwischen Schlüsselperson und Auftraggebender Stelle statt.
3. Alternativ können die Regelstrukturen auch direkt in Kontakt mit den Schlüsselpersonen treten und einen Auftrag abmachen, dies vor allem wenn Fachperson und Schlüsselperson einander bereits von vorherigen Aufträgen kennen.
4. Nach Abschluss des Auftrags erfasst die Schlüsselperson den Auftrag in der Zeiterfassungsapp.
5. Die Fachstelle rechnet die Kosten für die Regelstrukturen alle drei Monate ab und verschickt den Regelstrukturen quartalsweise Rechnungen (inkl. einer Übersicht über die geleisteten Aufträge).