

# INFObenevol

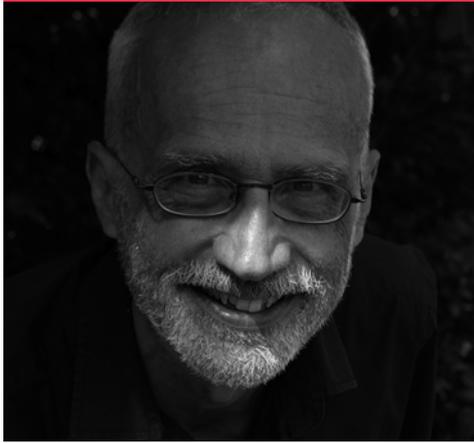
2/22 | November | novembre

canton de Berne

Kommunikation / Communication



benevol



## La communication – une force de vie

Avez-vous lu le livre ou vu le film *Le scaphandre et le papillon* de Jean-Dominique Bauby? C'est l'histoire émouvante d'un homme plein de vie qui soudain se trouve dans l'incapacité presque totale de communiquer: il le fait uniquement par des clins d'œil et réussit, en peu de temps, non seulement à établir un lien avec son animatrice mais aussi à écrire un livre. Il réussit à partager son expérience incroyable par un canal extrêmement étroit. Comment était-ce possible? Bauby ne pouvait plus parler, mais il maîtrisait la langue française, il entendait et il voyait, même si sa vue était fortement réduite.

Imaginez un enfant, né sans vue et sans ouïe. Comment peut-il communiquer avec ses parents, comment les parents peuvent établir un lien avec cet enfant? Cet enfant est toujours en contact avec le monde par le goût, l'odorat et le sens du toucher. Il peut apprendre une langue, à lire et à écrire. C'est nettement plus exigeant ainsi, évidemment. Le livre *The story of my life*, paru en 1903 (titre de la traduction en français: *Sourde, muette, aveugle: histoire de ma vie*), en est une preuve touchante. Helen Keller était aveugle et sourde; et elle est devenue une écrivaine importante du 20<sup>e</sup> siècle.

Jean-Dominique Bauby et Helen Keller montrent que la communication trouve son chemin si elle est poussée par une force suffisamment grande – par exemple par le désir inné d'entrer en lien avec d'autres personnes.

Conclusion pour notre quotidien? Si la communication semble bloquée il faut chercher d'autres chemins, d'autres moyens. Il y en a en abondance.

Peter Walther

# Inhalt / Sommaire

**Editorial** Seite 2

**Kommunikation mit grosser Wirkung** Seite 3

**Aktiv die Kommunikation gestalten** Seiten 4–5

**Feedback-Kultur verhindert Konflikte** Seite 6

**Cherchons bénévoles de langue maternelle...** Seite 7

**Kurse / Cours** Seiten 8–9

**Hinweise / Suggestions** Seite 10

**benevol-Aktuell-actuel** Seite 11

**Geringe Deutschkenntnisse sind kein Hindernis** Seiten 12–13

**L'engagement bilingue** Seite 14

**Portrait Isaura Placi** Seite 15

**benevol-jobs** Seite 16

### Impressum

**INFObenevol Nr. 2/22**

**Herausgeber**  
benevol Kanton Bern  
Bahnhofplatz 2  
3011 Bern  
031 312 2 312  
info@benevol-be.ch  
www.benevol-be.ch

Auflage Nr. 2/22: 1742 Ex.  
Erscheint 2 x jährlich

**Layout und Druck**  
Jordi AG, Belp

**Redaktion**  
Viola Hofmann  
Samuel Ninck  
Barbara Richiger  
Maria Vila  
Antonia Zbinden

**Gastbeitrag**  
Mirjam Münger  
Peter Walther

**Korrektur**  
Renate Kinzl – wort-spiegel.ch

### Fotonachweis

Titelblatt shutterstock/  
Roman Samborskyi  
S. 2 Peter Walther-Müller  
S. 4 frauenlauf.ch  
S. 7 Antonia Zbinden  
S. 11 benevol Kanton Bern /  
Denise Vogel  
S. 14 Stöh Grünig  
S. 15 Antonia Zbinden

# Kommunikation mit grosser Wirkung

**Kommunikation ist ein unerlässliches Instrument in der Freiwilligen-Koordination; sei es zum Informieren und Gewinnen neuer Freiwilliger oder für die Beziehungspflege.**

Vorneweg, es gibt kein Betty-Bossi-Rezept, denn jeder Mensch, jede Einsatzorganisation sowie die freiwilligen Einsätze unterscheiden sich, deshalb sind individuelle Kommunikationsformen und Kanäle nötig. Nachfolgend geben wir Tipps zur Kommunikation von Mensch zu Mensch und für die Öffentlichkeitsarbeit.

## Wertschätzende Kommunikation

*Kommunikation ist keine Einbahnstrasse.* Jede, jeder soll sich wohl genug fühlen, um Lob auszusprechen oder Verbesserungsvorschläge zu machen, sei es die Mitarbeiterin, der Freiwillige, die Bewohnerin der Altersresidenz und ihre Angehörigen oder die Koordinatorin für Freiwilligenarbeit. Den Dialog zu fördern und für eine wertschätzende Kommunikation zu sorgen, motiviert, schafft Zufriedenheit und führt zu längerfristigen Engagements.

*Bleiben Sie authentisch.* Wer interessiert zuhört, transparent ist, sich selbst treu bleibt und sich auf sein Gegenüber einlässt, hat gute Chancen verstanden zu werden.

*Im Kontakt bleiben.* Während des Einsatzes miteinander plaudern tut gut. Manche Freiwillige schätzen es auch, ihre Erfahrungen zu teilen, das kann bei ERFA-Treffen stattfinden oder in WhatsApp-Gruppen oder ähnlichen Messenger-Diensten.

## Öffentlichkeitsarbeit

*Klarheit schaffen.* Vor dem Verfassen einer Mitteilung, eines Inserates oder eines Flyers sollte man wissen: Wofür stehen wir? Was für Einsätze bieten wir an, gibt es neue Einsatzbereiche? Warum sind unsere Freiwilligen gerne bei uns aktiv? Und welche Interessen wollen wir ansprechen, welches ist unsere Zielgruppe? Gibt es intern Kommunikationsexpert:innen, die unterstützen können? Zum Beispiel Ideen liefern, gute Kanäle kennen, Texte gegenlesen, Drucksachen grafisch gestalten und die Produktion koordinieren?

*Texte verfassen.* Es ist hilfreich, in einem ersten Schritt die Kernaussagen zu notieren, um anschliessend spezifisch für den geplanten Instagram-Post und den Flyer zu formulieren. Für längere Texte prägnante Sätze schreiben und den Text strukturieren, was die Lesefreundlichkeit erhöht. Einsatzausschreibungen enthalten nebst den gesuchten Erfordernissen und Aufgaben auch, was den Freiwilligen im Gegenzug geboten wird, zum Beispiel Weiterbildungen.

*Publikationen.* Eine Reportage in der Mitarbeiterzeitschrift, das Porträt einer Freiwilligen in der lokalen Zeitung oder Zitate zufriedener Engagierter auf der Website zeigen auf, wie das freiwillige Engagement gelebt wird. Inserate sind bei weitem nicht die einzige Art, das freiwillige Engagement bekannt zu machen und dadurch neue Freiwillige gewinnen zu können.

*Verbündete finden.* Von Mensch zu Mensch verbreiten sich Informationen am schnellsten, sei es von Mund zu Mund oder auch von einem Social-Media-Account zum anderen. Bereits aktive Freiwillige, Mitarbeiter:innen, Partnerorganisationen und natürlich die nächste benevol-Fachstelle, sie alle sollten über aktuelle Informationen im Bilde sein.

Wer etwas bewirken will, bemüht sich um eine gute Kommunikation, nutzt vielfältige Kanäle und begegnet dem Gegenüber ehrlich und wertschätzend. Dank eigener Erfahrung entwickelt sich ein individueller Stil, der dafür sorgt, sich sicher und gewandt auf dem Kommunikationsparkett zu bewegen.

*Barbara Richiger*

Weitere Tipps aus dem benevol-Forum 2021 stehen unter folgendem Link bereit: [bit.ly/Forum21\\_Kommunikation](https://bit.ly/Forum21_Kommunikation)

## Une communication à fort impact

**La communication est un outil indispensable dans la coordination des bénévoles, que ce soit pour informer et recruter de nouveaux volontaires ou pour entretenir les relations.**

*Dans la communication interpersonnelle,* encourager le dialogue et veiller à une communication valorisante motive, crée de la satisfaction et conduit à des engagements à plus long terme. En écoutant avec intérêt, en étant transparent et fidèle à soi-même, et en s'engageant auprès de son interlocuteur, on a de bonnes chances d'être compris. Il est aussi important de

rester en contact, car certains bénévoles apprécient de pouvoir partager leurs expériences.

*Dans les relations publiques,* il est nécessaire de faire preuve de clarté. Avant de rédiger un message, il faut savoir quels sont nos objectifs, quels engagements nous proposons, pourquoi nos bénévoles aiment-ils travailler entre nous et qui est notre groupe cible. Le texte doit être bien structuré et les phrases concises. La publication de reportages, portraits de bénévoles ou des citations de personnes engagées satisfaites peut aider à promouvoir et faire connaître le bénévolat. Et pour diffuser l'information, il faut trouver des alliés: les bénévoles déjà actifs, les collaborateurs, les organisations partenaires et, bien sûr, le bureau benevol le plus proche!

# Aktiv die Kommunikation mitgestalten

**In der Schweiz leben mehr als 1,3 Millionen Menschen mit einer Hörbehinderung. Somit ist es wahrscheinlich, dass jeder und jede im Laufe des Lebens einer Person mit einer Hörbehinderung begegnet. Für viele stellt sich die Frage: Wie kommuniziere ich mit diesen Menschen?**

Menschen mit einer Hörbehinderung bewegen sich wie hörende Menschen in unterschiedlichen Kontexten: Sie sind sportlich oder kulturell unterwegs, können von Erwerbslosigkeit oder einer Krankheit betroffen sein.

In diesem Artikel begleiten uns Daniela, eine gehörlose Frau, die am Frauenlauf in Bern teilnimmt, und Elena, die an diesem Sportevent als Freiwillige tätig ist. Die beiden Frauen begegnen sich am Frauenlauf.

*Am Stand für Informationen ist Elena verwirrt, weil die Frau vor ihr in Gebärdensprache und vereinzelt mit Lauten kommuniziert. Es ist Daniela.*

*Daniela gibt mit Gesten zu verstehen, dass sie nichts hört. Aus ihrem Rucksack kramt sie Papier und einen Stift heraus und schreibt darauf: «Wo ist der Start?» Elena lächelt und deutet mit der Hand in die Richtung, in welche Daniela sich begeben muss, um zum Startpunkt zu gelangen: «Geradeaus und die vierte Strasse nach links.»*

Viele Personen fühlen sich im ersten Moment in der Kommunikation und im Umgang mit hörbehinderten Menschen unsicher. Meistens kann jedoch direkt und unkompliziert mit der betroffenen Person geklärt werden, wie kommuniziert werden soll.

## Kommunikation individuell anpassen

Menschen mit einer Hörbehinderung haben unterschiedliche Kommunikationsbedürfnisse und -ressourcen. Beispielsweise verstehen manche schwerhörige Menschen eher Dialekt, andere verstehen Hochdeutsch besser. Darum ist es wichtig, individu-

ell zu klären, wie mit der betreffenden Person am besten kommuniziert wird. Hierfür haben sich folgende Strategien bewährt:

- direkter und konstanter Blickkontakt
- bei Bedarf Hochdeutsch sprechen
- kurze und klare Sätze formulieren
- auf gute Beleuchtung achten und Gegenlicht vermeiden
- bei Schwierigkeiten: aufschreiben / visualisieren
- mehr Zeit für die Kommunikation einplanen
- nach Bedarf Gesten / Gebärden einsetzen
- bei Menschen mit Hörgeräten oder -systemen auf eine geräuschfreie Umgebung achten
- professionelle Schrift- oder Gebärdensprachdolmetscher:innen organisieren, z. B. bei Gesprächen mit einer Ärztin oder einem Arzt

## Absehen bleibt immer knifflig

Viele Menschen mit einer Hörbehinderung lesen von den Lippen ab. Folglich muss der Mund der Sprechenden Person unverdeckt und der betroffenen Person zugewandt sein. Es können aber nur 15 bis 30 Prozent der Laute abgesehen werden. Viele Laute sehen bei der Aussprache sehr ähnlich aus, wie z. B. «b», «p» und «m», und die Kehllaute «ch», «g», «k» sind gar nicht erkennbar. Demgemäss müssen Menschen, die absehen, aus vielen einzelnen Bruchstücken einen Zusammenhang konstruieren, was sehr anstrengend ist und öfters dazu führt, dass Gesagtes entweder anders oder nur zum Teil oder gar nicht verstanden wird. Deshalb ist es in der Kommunikation mit hörbehinderten Menschen manchmal sinnvoll, Gesagtes zu wiederholen oder aufzuschreiben, allenfalls mit anderen Worten.



*Daniela schüttelt den Kopf, um zu signalisieren, dass sie nicht verstanden hat, und reicht Elena das Papier und den Stift. Während Elena schreibt, liest Daniela mit: «Geradeaus, dann die vierte Seitenstrasse nach links.» Daraufhin leuchtet Danielas Gesicht auf, und sie sagt ein paar Wörter. Elena entdeckt, dass sie einige verstehen kann, unter anderem «Vielen Dank!». Daniela hebt ihre Hand zum Abschied und lächelt. Elena winkt und lächelt zurück.*

### **Übung macht den Meister**

Weil insbesondere gehörlose Menschen ihre eigene Stimme nicht hören, ist die Tonlage und Intonation ihrer Stimme für die meisten Hörenden anfänglich ungewohnt. Trifft man sich regelmässig mit ihnen, versteht man sie durch die Übung immer besser.

Es kommt vor, dass Menschen mit einer Hörbehinderung vor lauter Anstrengung, Gesagtes verstehen zu wollen, Informationen inhaltlich nicht verstehen oder nicht in einen Zusammenhang bringen können. Auch beeinflussen verschiedene Faktoren die Fähigkeit, Informationen aufzunehmen, weiterzuverarbeiten sowie mit anderen zu verknüpfen. So spielt beispielsweise der Zeitpunkt, wann die Hörbehinderung aufgetreten ist (bei der Geburt, in der Kindheit oder im späteren Alter), eine grosse Rolle. Entscheidend sind auch, wann der Spracherwerb stattgefunden hat (vor oder nach dem Hörverlust), die Art der Hörbehinderung und ob die betreffende Person eine adäquate Förderung bekommen hat, ob sie gut in ihr Umfeld inkludiert oder vom alltäglichen Kommunikationsgeschehen ausgeschlossen worden ist.

### **Kreativität darf sein! Bei Fragen hilft die BFSUG!**

Für Freiwillige bedeutet dies, dass sie individuell auf die Kommunikationsressourcen der hörbehinderten Person eingehen müssen. In einigen Kommunikationssituationen ist mehr Kreativität und Flexibilität gefragt. Merken die Freiwilligen, dass Informationen und Abmachungen nicht verstanden werden, ist es hilfreich, diese einfach zu wiederholen, gegebenenfalls mit anderen Worten, oder mit Notizen oder Skizzen nachzuhelfen. Sozialarbeitende der BFSUG Beratung für Schwerhörige und Gehörlose unterstützen gerne bei Fragen, wie gelingende Kommunikation gestaltet werden kann. Freiwillige, Fachkräfte, Angehörige von Betroffenen oder sonstige Interessierte können sich bei der BFSUG melden.

*Mirjam Münger*

[www.bfsug.ch](http://www.bfsug.ch)

## **Participer activement à la communication**

En Suisse, plus de 1,3 million de personnes souffrent d'un handicap auditif. Il est donc probable que chacun-e d'entre nous rencontre une personne malentendante au cours de sa vie. Pour beaucoup, la question est de savoir comment communiquer avec ces personnes.

Au premier abord, de nombreuses personnes ne se sentent pas à l'aise pour communiquer et interagir avec des personnes malentendantes. Cependant, la plupart du temps, il est possible de clarifier directement et simplement avec la personne concernée la manière dont il faut communiquer, en fonction de ses besoins et ses ressources.

Les stratégies suivantes ont fait leurs preuves: établir un contact visuel direct et constant; formuler des phrases courtes et claires; veiller à un bon éclairage et éviter le contre-jour; écrire ou visualiser en cas de difficultés; utiliser des gestes ou des signes si nécessaire; pour les personnes équipées d'appareils ou de systèmes auditifs, s'assurer que l'environnement soit exempt de bruits; faire appel à des interprètes professionnels de l'écrit ou du langage des signes, par exemple pour les entretiens avec un médecin.

De nombreuses personnes malentendantes lisent sur les lèvres. Par conséquent, la bouche de la personne qui parle doit être découverte et faire face à la personne concernée. Or, seuls 15 à 30% des sons peuvent être distingués. C'est pourquoi il est parfois utile de répéter ou d'écrire ce qui a été dit, éventuellement avec d'autres mots.

Comme les personnes sourdes, en particulier, n'entendent pas leur propre voix, le ton et l'intonation de leur voix sont, au début, inhabituels pour la plupart des entendants. Si vous les rencontrez régulièrement, vous les comprendrez de mieux en mieux.

Il arrive aussi que les personnes malentendantes, à force d'essayer de comprendre ce qui est dit, ne parviennent pas à saisir le contenu des informations ou à les mettre en contexte.

Pour les bénévoles, cela signifie qu'ils doivent s'adapter individuellement aux ressources de communication de la personne malentendante. Dans certaines situations, il faut faire preuve de plus de créativité et de flexibilité. Si les bénévoles remarquent que les informations partagées ou les décisions prises ne sont pas comprises, il est utile de les répéter simplement, en utilisant d'autres mots si nécessaire, en prenant des notes ou en faisant des croquis.

Les travailleurs sociaux du Centre de consultation pour personnes sourdes et malentendantes (BFSUG) sont prêts à répondre à vos questions.

[www.bfsug.ch](http://www.bfsug.ch)

# Feedback-Kultur verhindert Konflikte

**Es gibt Einsätze, die Freiwillige als unbefriedigend empfinden, und es kommt vor, dass begleitete Menschen unzufrieden sind. Feedbacks helfen Konflikte zu erkennen.**

«Mein Einsatz wird weder wahrgenommen noch geschätzt», klagt ein Freiwilliger beim Erfahrungsaustausch. «Wenn ich Vorbehalte äussere, hört die Freiwillige mir nicht zu», meldet die Pflegefachfrau der Koordinatorin Freiwilligenarbeit. Rückmeldungen, negative wie positive, sind für die Koordinator:innen wichtig, um befriedigende freiwillige Engagements zu schaffen.

## Mut zum Feedback

Wie schade ist es, wenn Freiwillige ohne Begründung austreten, weil sie ihren Unmut nicht geäussert haben. Verantwortliche für Freiwilligenarbeit sind gut beraten, wenn sie «ihre» Freiwilligen einladen, Feedback zu geben und zu signalisieren: «Ich habe ein offenes Ohr.» Gleichzeitig sind die Engagierten selbst auch in der Pflicht, wenn nötig ein Gespräch mit ihren Ansprechpersonen zu führen.

Finden Einsätze für vulnerable Menschen statt, ist es Standard, in regelmässigen Abständen bei allen nachzufragen, wie es ihnen geht. Angehörige schätzen es, wenn sie mit einbezogen werden; zum Beispiel dann, wenn der kranke Vater nicht mehr gut sprechen kann oder die Mutter sich vor lauter Dankbarkeit nicht getraut, etwas zu bemängeln. Werden Kinder betreut, wie beim Caritas-Programm «mit mir – Patin, Pate sein», ist der Austausch mit den Eltern nötig, um Missverständnisse zu verhindern und eine Beziehung zwischen Freiwilligen und Eltern aufzubauen.

Sind die angestellten Mitarbeiter:innen darüber informiert, dass eine neue Freiwillige ihren Einsatz antritt? Was banal klingt, wird oft vergessen und kann zu einem brüskten Start führen, wenn beispielsweise einer Besuchenden der Zugang zum Bewohner verweigert wird. Ausserdem können die Meinungen darüber

variieren, wie eine freiwillige Aufgabe erfüllt werden soll. Die Koordinatorin hegt etwa Vorstellungen, die im Alltagsbetrieb schwer umsetzbar sind, was alle Beteiligten verärgert, oder der Freiwillige möchte seinen Einsatz in einer unpassenden Art und Weise gestalten. Konflikte zwischen Mitarbeitenden und Freiwilligen können vermieden werden, wenn rechtzeitig informiert wird, wer kommt, welche Aufgaben wie zu erfüllen sind, und regelmässig Feedback gegeben werden kann.

## Konfliktgespräche

Unangenehme Rückmeldungen sind nicht zu vermeiden und Konflikte können selbst in einer offenen, wohlwollenden Organisationskultur entstehen. Tritt ein Konflikt auf, sollte man rasch handeln und Schwieriges ansprechen, dies ist der erste Schritt zur Auflösung.

Idealerweise wird ein konfliktlösendes Gespräch angekündigt, so kann dieses vorbereitet werden und jede, jeder bekommt die Möglichkeit zu überlegen, wie der Konflikt aufgehoben werden kann und was durch das Gespräch erreicht werden soll. Manchmal braucht es mehrere Treffen mit verschiedenen Teilnehmenden, bis das gemeinsame Ziel – den Konflikt beizulegen – erreicht wird.

Die Verantwortlichen für das freiwillige Engagement unserer Mitgliedorganisationen bestätigen immer wieder aufs Neue, dass eine gute Feedback-Kultur dabei hilft, Konflikte rechtzeitig zu erkennen und unkompliziert zu lösen.

*Barbara Richiger*

## Une culture du feedback évite les conflits

Il y a des engagements que les bénévoles trouvent insatisfaisants et il arrive que les personnes accompagnées soient mécontentes. Le feedback, qu'il soit négatif ou positif, aide les coordinateurs à identifier les conflits et à les résoudre plus facilement.

Les responsables du bénévolat seraient bien avisés d'inviter les bénévoles à donner un feedback et à signaler: «Je suis à l'écoute.» En cas d'engagement auprès de personnes vulnérables, il est également convenable de demander à toutes les personnes concernées, à intervalles réguliers, comment elles vont. Les proches apprécient d'être impliqués, par exemple lorsque le père malade ne peut plus bien parler ou que la mère, trop reconnaissante, n'ose pas faire de remarques.

Les conflits entre collaborateurs et bénévoles peuvent être évités en informant à temps sur les personnes qui viennent, sur les tâches à accomplir et sur la manière de les accomplir, et en donnant régulièrement un feedback.

Les retours désagréables sont inévitables et les conflits peuvent survenir même dans une culture organisationnelle ouverte et bienveillante. Si un conflit survient, il faut agir rapidement et aborder les points difficiles. C'est le premier pas vers la résolution. L'idéal est d'annoncer un entretien de résolution de conflit afin de le préparer.

# Cherchons bénévoles de langue maternelle...

**Quelle est l'importance de la langue maternelle? À quel(s) niveau(x) nous atteint-elle dans la communication? En quoi le bénévolat est-il concerné par cette thématique? Ce sont des questions que nous avons posées à différents acteurs-trices de la vie biennoise.**

Souvent, le choix de participer à une activité se fait selon sa langue maternelle. Cette revendication légitime se comprend car à l'exception des vrais-es bilingues, la plupart d'entre nous a *une* langue dans laquelle on se sent plus à l'aise. Pour comprendre son importance, des entretiens dans un environnement monolingue s'avéraient nécessaires.

## Langage verbal – visuel – tactile

L'EMS le Rüschi est un des rares homes francophones de Bienne. Il est le lieu de vie de 30 résidents-es, pour la plupart en provenance du Jura bernois, qui parlent uniquement le français. Quelques-uns d'entre eux parlent également l'italien. Le directeur, M. Olivier Clémence, soutient que ces personnes veulent garder leur identité et que le lien de la langue est à tout âge très important. «Ils se sentent exister et savent qu'ils sont compris.» Pour sa part, Mme Nathalie Amstutz, infirmière assistante, souscrit à ces mots. Elle ajoute: «La communication passe par d'autres voies également quand il s'agit de comprendre et de se faire comprendre par une personne qui n'a plus tous ses moyens. Pour les personnes désorientées dans le temps et dans l'espace, le langage visuel est très important. Capter leur regard, toujours dire ce que nous faisons est primordial. Pour celles qui souffrent de la maladie d'Alzheimer, le langage tactile aura la première place. Si les patients-es ne peuvent pas parler, il y aura peut-être un sourire! La parole est très importante mais il ne s'agit pas que de leur parler. Il faut aussi leur laisser le temps de réagir à leur façon.»



Madame Yvette Plantaz, résidente malvoyante de 90 ans, raconte sa tristesse quand elle a passé 3 semaines dans un établissement avec vue imprenable sur le lac de Thoue. «C'était magnifique mais je n'ai pas arrêté de pleurer car je ne pouvais communiquer avec personne», dit-elle. «Ici, je peux parler, avoir une conversation. Ça fait du bien! Si c'est possible, je souhaiterais une bénévole qui parle le français pour aller faire de petites promenades de temps à autre! Et d'autres résidents-es aimeraient également se faire accompagner d'une bénévole pour des promenades!»

Pour sa part, M. Antonio Saraïs, 88 ans, originaire de Sardaigne, se remémore son arrivée en Suisse en 1957 pour accompagner sa sœur qui se mariait. «J'avais appris le latin, le français et l'anglais à l'école, alors je me suis mis à l'allemand à mon arrivée! Maintenant, je reste ici. C'est chez moi.»

Ces échanges pleins de pudeur et de délicatesse véhiculent l'importance de la langue maternelle au niveau personnel, professionnel et du bénévolat.

## La transmission de l'héritage culturel

Beaucoup de parents, conscients de l'importance de leur propre culture, envoient leurs enfants faire des cours de leur langue maternelle afin de pérenniser ces acquis. Ceci démontre la valeur de son propre héritage ainsi que l'importance de le conserver et de le transmettre à sa descendance.

*Antonia Zbinden*

## Muttersprachler:innen gesucht!

**Oft ist man dort aktiv, wo man die Sprache versteht. Das ist nachvollziehbar, denn abgesehen von den «echten» Bilingues fühlen sich die meisten von uns in *einer* Sprache richtig wohl.**

### Sprache ist reden, sehen, berühren

Das Rüschi ist eines der seltenen französischsprachigen Altersheime in Biel. Die meisten der 30 Bewohner:innen stammen aus dem Berner Jura und sprechen nur Französisch. Für den Leiter Olivier Clémence ist die Sprache für die Identität in jedem Alter zentral. Dem pflichtet die Pflegehelferin Nathalie Amstutz bei: «Aber Sprache geht auch anders: bei gestörter Zeit- und Raumwahrnehmung visuell, bei Alzheimer mit Berührungen. Und ein Lächeln verstehen fast alle! Oft braucht das Gegenüber genügend Zeit zum Reagieren.»

Yvette Plantaz ist 90-jährig und sehbehindert: «Drei Wochen lang war ich am Thunersee mit einer wunderschönen Sicht. Aber ich habe nur geweint, weil niemand Französisch sprach. Hier kann ich reden. Das tut so gut! Mein Traum ist es, mit einer französischsprachigen Freiwilligen spazieren zu gehen!»

Antonio Saraïs ist 88-jährig, stammt aus Sardinien und kam 1957 in die Schweiz; er spricht gern in fremden Zungen: «Ich konnte schon Latein, Französisch und Englisch. Dann kam halt noch Deutsch dazu. Hier bleibe ich. Hier bin ich zu Hause.»

Muttersprache ist ein Thema, das unterschiedlich gewichtet wird. Wichtig ist, beim freiwilligen Engagement darauf Rücksicht zu nehmen.

# Kurse / Cours

## Lehrgang

### Freiwilligen-Koordination

**Machen Sie Ihre Organisation zu einem attraktiven Einsatzort. Damit die Freiwilligen ihre Talente, Kenntnisse, Erfahrungen und ihre Zeit sinnvoll einbringen können, müssen Organisationen attraktive Rahmenbedingungen und Einsatzmöglichkeiten anbieten. Der Lehrgang vermittelt Grundlagen und praktische Kenntnisse.**

#### Zielpublikum:

Der Lehrgang richtet sich an Verantwortliche in der Freiwilligenarbeit, sowohl angestellte wie auch ehrenamtliche.

#### Themen:

Grundlagen der Freiwilligenarbeit / Chancen und Grenzen / ethische und rechtliche Aspekte / benevol-Standards / Kosten der Freiwilligenarbeit / Verankerung in der Organisation / Freiwillige suchen, begleiten, anerkennen und verabschieden / DOSSIER freiwillig engagiert / Öffentlichkeitsarbeit und neue Medien / Erfahrungsaustausch

#### Daten:

Montag, 6., 13. und 20. März 2023  
jeweils 9.15–17.15 Uhr  
Montag, 26. Juni 2023  
14–17 Uhr

#### Kursleitung:

Nina Gutweniger, Geschäftsleiterin benevol Kanton Bern  
Susanna Lädach, Der Burgerspittel  
Ueli Rickenbach, benevol St. Gallen

#### Kursort:

benevol Bern, Bahnhofplatz 2, 3011 Bern

#### Kosten:

Fr. 460.– für Mitglieder von benevol Kanton Bern  
Fr. 660.– für Personen, die im Kanton Bern wohnen oder arbeiten  
Fr. 800.– für alle andern

#### Anmeldung:

bis 13. Februar 2023 an benevol Kanton Bern, 031 312 23 12, bildung@benevol-be.ch oder via Anmeldeformular auf [www.benevol-be.ch](http://www.benevol-be.ch). Die Teilnehmerzahl ist beschränkt.

## Formation en Suisse romande

**Les formations sont prioritairement destinées aux associations actives dans les cantons d'origine. Des listes d'attente sont proposées aux organisations actives dans d'autres cantons qui souhaitent s'y inscrire.**

Réseau Bénévolat – Netzwerk Fribourg,

Link: [bit.ly/Formations\\_Fribourg](https://bit.ly/Formations_Fribourg)

Espace bénévole Neuchâtel, Link: [bit.ly/Formations\\_NE](https://bit.ly/Formations_NE)

Bénévolat-Vaud, Link: [bit.ly/Formations\\_Vaud](https://bit.ly/Formations_Vaud)

## Online-Kurs: benevol-jobs.ch erfolgreich nutzen

benevol-jobs.ch ist die bedeutendste und erfolgreichste Vermittlungsplattform für freiwilliges Engagement in der Schweiz. An dieser kurzen Online-Schulung lernen Sie, wie Sie möglichst erfolgreich und effizient Ausschreibungen auf benevol-jobs.ch schalten und die passenden Freiwilligen für Ihr Projekt finden.

#### Ort:

Online via Zoom

#### Datum:

Donnerstag, 11. Mai 2023  
11.45–13 Uhr

#### Kursleitung:

Ueli Rickenbach, Produktmanager benevol-jobs.ch

#### Kosten:

Die Teilnahme ist kostenlos.

#### Anmeldung:

<https://bit.ly/benevol-jobs>

## Online-Kurs: Vorstandsmitglieder suchen und finden

Für Vorstandsarbeit Leute zu gewinnen, ist nicht einfach. Einerseits scheuen viele eine längerfristige Verpflichtung, andererseits nehmen die Anforderungen an die Vorstandsarbeit immer zu. Und doch: Voraussetzung für das Funktionieren des Vereins ist ein gut aufgestellter Vorstand. Welche Möglichkeiten haben wir, neue Vorstandsmitglieder zu finden?

#### Zielgruppe und Ziele:

Ehrenamtliche Vorstandsmitglieder. Sie kennen Grundlagen und Voraussetzungen für eine gelingende Vorstandsarbeit und die Vorgehensweisen für die Suche nach neuen Vorstandsmitgliedern.

**Themen:**

- Attraktiver Verein – wie erstrebenswert ist es, sich bei uns zu engagieren?
- Motivationen für freiwilliges Engagement
- Rahmenbedingungen für gute Vorstandsarbeit
- Vorgehensweisen, längerfristige Planungen
- Möglichkeiten der Suche

Der Kurs findet online statt. Einladungslink wird versandt. Voraussetzungen sind eine stabile Internetverbindung und ein Endgerät mit Kamera und Lautsprecher.

*Dieser Kurs ist ein Angebot unseres Kooperationspartners Bénévoles Valais-Wallis.*

**Datum und Zeit:**

Freitag, 20. Januar 2023  
16.30–18.30 Uhr

**Kursleitung:**

Elsbeth Fischer

**Kosten:**

Kostenlos für Träger Bénévoles Valais-Wallis und Mitglieder, Fr. 50.– für Externe

**Anmeldung:**

Montag, 2. Januar 2023, via <https://bit.ly/Vorstandbesetzen>

## Lormen – kommunizieren mit Taubblinden

Der SZBLIND hat zum Lernen des Lorm-Alphabets eine App entwickelt für die Sprachen Deutsch und Französisch. Die App ist für Android und iPhone verfügbar und kann im Google Play Store oder im App Store heruntergeladen werden. Die App ermöglicht das Üben des Lormens an einer Hand auf dem Bildschirm, die direktes Feedback gibt, ob der für die Darstellung des Buchstaben richtige Punkt auf der Hand berührt wurde. Ausserdem integriert die App neu auch kleine Videosequenzen, welche die richtigen Punkte und Bewegungen vorzeigen.

Wer keine App herunterladen will, kann online über die Website [fakoo.de](http://fakoo.de) Lormen lernen. Weitere Informationen zum Kommunizieren und zu Ausbildungen gibt es via Link: [bit.ly/SZBlind](http://bit.ly/SZBlind)

## Schwierige Gespräche mit Freiwilligen

**Dieser kompakte und praxisorientierte Gesprächsführungskurs vermittelt die Kompetenz, auch in schwierigen Situationen ein gelingendes Gespräch führen zu können.**

Als Freiwilligen-Koordinator:in ist Ihnen eine gute Beziehung zu Ihren Freiwilligen wichtig und Sie pflegen einen kooperativen und wertschätzenden Austausch mit ihnen. Es gehört aber auch zu Ihren Aufgaben, schwierige Verhaltensweisen und emotional belastende Themen anzusprechen. Wie können Sie Kritik so anbringen, dass sie nicht zu Demotivation und Frustration bei den Freiwilligen führt? Wie wird ein schwieriges Gespräch geführt, ohne dass die Beziehung leidet? Wie kann die Zusammenarbeit auf eine positive und klärende Weise abgeschlossen werden?

In diesem neuen Kurs erhalten Sie praktische Inputs zu Kommunikationstechniken, die helfen, anspruchsvolle Gespräche mit Freiwilligen zu meistern.

**Themen:**

In dieser praxisorientierten Weiterbildung gibt es theoretische Inputs, praktische Übungen, Raum für die Bearbeitung von konkreten Fragestellungen, Videoanalysen von Simulationen, Erfahrungsaustausch und Diskussion.

**Zielpublikum:**

Dieser Kurs richtet sich an alle Personen, die beruflich oder privat mit Freiwilligen zusammenarbeiten, beispielsweise in Non-Profit-Organisationen, Kirchen, Alters- und Pflegeheimen, Sport- und Kulturvereinen. Willkommen sind auch Geschäftsleiter:innen und Vorstandsmitglieder von NPO sowie Personen, die ihre Kompetenzen im Bereich Kommunikation erweitern möchten.

**Daten:**

22., 23. und 24. Mai 2023  
jeweils 9–15 Uhr

**Ort:**

FHNW, Hochschule für Wirtschaft, Riggensbachstrasse 16, 4600 Olten

**Kosten:**

Fr. 900.–

**Kontakt und Anmeldung:**

Dagmar Witschi, 062 957 20 18, [dagmar.witschi@fhnw.ch](mailto:dagmar.witschi@fhnw.ch)  
Anmeldung online: [www.fhnw.ch](http://www.fhnw.ch)

# Hinweise / Suggestions

## Freiwillig aktiv Bern

Freiwilligenarbeit ist vielfältig: Wer sind diese Menschen, die sich freiwillig engagieren? Im Buch werden 14 freiwillig engagierte Personen aus dem Kanton Bern porträtiert, die mit ihrer Tätigkeit sehr unterschiedliche Arten der Freiwilligenarbeit aufzeigen.

Ergänzt werden diese Porträts durch Informationsseiten, die Auskunft geben über die grundlegenden Definitionen, Kennzahlen und Fakten sowie über Veränderungen und Motive von Freiwilligen, sowie mit einem Vorwort von Nina Gutweniger, Geschäftsleiterin, benevol Kanton Bern.

Yvonne Pfäffli, Madeleine Pfäffli, ISBN 978-3-906304-85-4, 192 Seiten, Oktober 2022, Rüffer und Rub, Zürich

## Freiwilligenmanagement in zivilgesellschaftlichen Organisationen

*Anwerben, Begleiten und Anerkennen von  
freiwilligem Engagement im Alter*

Freiwilligenmanagement bezeichnet die strategischen Bestrebungen einer Organisation, die Zusammenarbeit mit Freiwilligen für alle Beteiligten optimal zu gestalten. Aufgrund ihrer Erfahrungen und ihrer verfügbaren Zeit ist die Altersgruppe 50+ eine zunehmend begehrte und umkämpfte Gruppe für die Freiwilligenarbeit. Welche Wünsche haben freiwillig Engagierte im Alter von über 50 Jahren an Staat, Gesellschaft und zivilgesellschaftliche Organisationen, für die sie tätig sind? Die Studie zeigt auf, dass Organisationen über ein gut ausgebautes Freiwilligenmanagement verfügen und für sie die Freiwilligen – nicht zuletzt auch die älteren – eine wichtige Ressource sind. Die Beiträge im Buch – auch von benevol Kanton Bern und benevol Aargau – verdeutlichen, dass das Engagement älterer Personen aber von grosser Heterogenität geprägt ist, und geben Hinweise darauf, welche Anforderungen sich hieraus für ein alterssensibles Freiwilligenmanagement ergeben.

Sigrid Haunberger, Konstantin Kehr, Carmen Steiner (Hrsg.), ISBN 978-3-03777-258-4, 286 Seiten, 2022, Seismo Verlag, Zürich

## Richtig gut rüberkommen

*Das Geheimnis gelingender Kommunikation*

Nur zu oft belasten Missverständnisse und Streitigkeiten die tägliche Kommunikation. Anhand vieler verblüffender Beispiele zeigen die Autor:innen, wie man stattdessen konstruktive Gespräche führt: durch empathische Spiegelung und aktive Gesprächssteuerung. So gelingt es, die eigenen Ziele im Einklang mit dem Gegenüber zu verwirklichen. Das ist sanfte Führung – Quiet Leadership.

Cornelia Schwarz, Stephan Schwarz, ISBN 978-3-423-26191-3 (3. Auflage), 256 Seiten, Juni 2018, dtv

## Créer la ville

*Rituels territorialisés d'inclusion des différences*

Notre thèse principale est que les rituels peuvent favoriser l'inclusion si l'on met l'accent sur leur communalité, sur leur aspect transformateur et sur leur convivialité, qui est nécessaire pour que ces derniers se reproduisent. Pour démontrer cette thèse, nous avons analysé et comparé huit rituels urbains (à Genève, Montréal et Turin). Le livre s'achève sur des recommandations aux responsables des politiques urbaines.

Préface de David le Breton.

Fiorenza Gamba, Sandro Cattacin, Bob W. White, ISBN 978-2-88351-111-8, 204 pages, 2022, Seismo Verlag

## Le bénévolat des jeunes

*Une forme alternative d'éducation*

Qu'est-ce qui donne envie aux jeunes d'apprendre, de s'engager et de se mobiliser dans une activité? Cette question intéresse en particulier les enseignants, mais aussi les employeurs. Afin d'y apporter des éléments de réponse, les auteurs de cet ouvrage se sont intéressés à une population spécifique: des jeunes âgés de 16 à 25 ans qui ont librement choisi de s'engager dans des domaines associatifs aussi variés que le sport, la politique, l'environnement, l'humanitaire ou l'événementiel. Ils évoquent avec fierté les responsabilités qui leur ont très tôt été confiées dans un monde associatif structuré, souple et bienveillant. Leurs témoignages contribuent à mettre en visibilité les nombreux apprentissages et compétences que l'expérience bénévole leur a permis de développer.

Sandrine Cortessis, Saskia Weber Guisan, Evelyn Tsandev, ISBN 978-2-88351-086-9, 192 pages, 2019, Seismo Verlag

## benevol-Aktuell-actuel



### Feuer löschen und Feuer entfachen

Das ist Denise Vogel, unser Kommunikationsprofi und unsere «Feuerwehrrfrau». Weil's manchmal brennt bei uns, unterstützt Denise bis Ende Jahr unsere Kommunikationswelt. Facebook-, Insta- und Informationsjunkies aufgepasst: Ab sofort geht es wieder rund! Intern Brände löschen, aber extern Feuer für das freiwillige Engagement entfachen, das bewirkt all ihr Tun.

Denise ist ein Herz-auf-der-Zunge-Mensch und packt dort an, wo Hilfe benötigt wird. Und fragt man Denise, warum sie gerade bei benevol Kanton Bern mitarbeiten will, dann antwortet sie: «benevol ist ein sinnstiftender Arbeitgeber. Freiwilligenarbeit ist unabdingbar, und Menschen, die sich dafür engagieren, faszinieren mich. Und wenn dazu das Team so harmonisch und eingespielt ist wie hier in Bern und Biel, dann macht die Arbeit doppelt Spass.»

Wenn Denise nicht gerade in die Tasten haut, dann findet man sie auf dem Fahrrad am Murtensee oder an der Nähmaschine beim Kreieren von eigenen Kleidern und Accessoires. Denise ist eine Allrounderin und blüht dann auf, wenn sie Menschen begegnet, die Geschichten erzählen.

*Barbara Richiger*

### Le bénévolat: vital au tissu social, régional et local

Depuis septembre 2022, j'ai la chance de faire nouvellement partie de l'équipe de benevol canton de Berne. Je suis principalement chargé de développer la collaboration avec les communes et de mettre sur pied une offre qui réponde à leurs besoins. En ma qualité de romand, c'est avant tout dans la partie francophone du canton que vous me trouverez.

Faire du bénévolat pour FriScènes – festival de théâtre amateur de Fribourg – m'a permis de découvrir ce milieu, de regarder des pièces que je n'aurais jamais vues sans le festival et de faire la connaissance d'une multitude de personnes: acteurs-trices, bénévoles, personnes qui œuvrent dans le milieu culturel et qu'il ne m'aurait pas été donné de rencontrer sans cela.

Mon engagement subséquent en tant que membre du comité de ce même festival m'a permis de me familiariser à la problématique du bénévolat et des défis que celui-ci peut poser. J'ai également constaté à quel point travail professionnel, vie privée, études, hobbies et autres peuvent être difficiles à concilier avec la participation aux séances – bien que rares – et la réalisation des tâches d'un comité.

Ce nouveau défi professionnel est l'occasion pour moi de contribuer à ce que d'autres aient également la chance de faire ces mêmes expériences. De plus, c'est une manière de pérenniser les structures bénévoles – vitales au tissu social régional et local – ainsi que développer leur valorisation par les politiques locales et cantonales.

*Robert Rosenow*



# Freiwilliges Engagement: Geringe Deutschkenntnisse sind kein Hindernis

**Nicht alle Bevölkerungsgruppen engagieren sich im selben Ausmass. Alter, Wohnort oder Geschlecht beeinflussen die Chance, dass jemand freiwillig tätig ist. Ein grosses Potenzial besteht bei Menschen mit Migrationshintergrund und speziell bei Personen mit geringen Deutschkenntnissen.**

Freiwilligenarbeit ist ein fester Bestandteil des alltäglichen Lebens vieler Menschen in der Schweiz. Studien des Bundesamts für Statistik<sup>1</sup> und des Freiwilligenmonitors<sup>2</sup> zeigen aber, dass sich Nicht-Schweizer:innen deutlich weniger formell engagieren als Schweizer:innen. Dabei gäbe es unzählige Projekte, für die Organisationen Freiwillige suchen. Eine aktuelle Studie des Schweizerischen Roten Kreuzes (SRK)<sup>3</sup> zeigt, dass speziell bei Personen mit geringen Deutschkenntnissen ein grosses Potenzial vorhanden ist. Jedoch ist es einerseits schwierig, diese Gruppe zu erreichen, andererseits bestehen innerhalb von Organisationen Vorbehalte und Vorurteile.

## Motivation und Hindernisse

Laut der SRK-Studie ist die Motivation von Migrant:innen ähnlich wie die der nicht migrantischen Bevölkerung: Sie möchten etwas bewirken, ihre Fähigkeiten einsetzen und sich mit anderen Menschen austauschen. Dazu kommt der Wunsch, Sprachkenntnisse zu verbessern und mehr über das Aufnahmeland zu erfahren. Für neu oder erst kürzlich in der Schweiz angekommene Personen kann ein freiwilliges Engagement helfen, einen Platz in der Schweizer Gesellschaft zu finden. Mit einem freiwilligen Engagement haben sie eine Aufgabe, können soziale Kontakte knüpfen und aktiv Teil der Gesellschaft sein.

Für Neuzuzüger:innen ist es oft schwierig, von freiwilligen Engagements zu erfahren. Die Informationen zur Freiwilligenarbeit im Wohnort und die nötigen Kontakte fehlen. Für Organisationen ist es wichtig, dort präsent zu sein, wo Personen mit geringen Deutschkenntnissen verkehren; beispielsweise beim Einwohneramt, auf den Sozialdiensten, bei Projekten aus dem Migrationsbereich oder bei Glaubenseinrichtungen.

**«Als ich mit der Freiwilligenarbeit angefangen habe, empfand ich mich als Teil dieser Schweizer Gesellschaft, welche für mich vorher nicht existierte. Das war für mich das erste Licht in der Schweiz.»**

*Anonymes Zitat aus der SRK-Studie*

Nehmen Interessierte einen Flyer nach dem Gottesdienst mit nach Hause, liegt die erste Kontaktaufnahme bei ihnen. Dies erfordert Selbstvertrauen, das wegen der geringen Deutschkenntnisse gemindert sein kann. Stossen Fremdsprachige beim Erstkontakt auf eine Person, die das Potenzial aufgrund der

Sprachbarriere oder wegen unbewusster Vorurteile nicht sieht und daher von einem Engagement abrät, wird es schwer, diese Menschen erneut für einen freiwilligen Einsatz zu motivieren. Einsatz anbietende sind dazu aufgerufen, Vorurteile ans Licht zu holen, sie zu hinterfragen und Massnahmen zu ihrer Aufhebung zu treffen.

**«Wenn man sich nach langer Arbeit in einer Situation wiederfindet, in der der Abschluss nicht anerkannt wird, werden die eigenen Erfahrungen und Kenntnisse in Frage gestellt. Wenn man sie praktizieren kann, hilft das, ein wenig psychologisches Gleichgewicht zu haben, gibt dir Stolz, Stabilität, aber auch Hoffnung.»**

*Anonymes Zitat aus der SRK-Studie*

## Bénévolat: une faible connaissance de l'allemand n'est pas un obstacle

Tous les groupes de population ne s'engagent pas dans la même mesure. L'âge, le lieu de résidence ou le sexe influent les chances de faire du bénévolat. Il existe un grand potentiel chez les personnes issues de l'immigration et en particulier chez celles qui ne maîtrisent pas bien l'allemand. Cependant, il est difficile d'atteindre ce groupe et il existe des réserves et des préjugés au sein des organisations.

Le bénévolat fait partie intégrante de la vie quotidienne de nombreuses personnes en Suisse. Toutefois, des études montrent que les non-Suisses s'engagent nettement moins formellement que les Suisses, même si la motivation des migrants est similaire à celle de la population non-migrante: ils veulent faire la différence, utiliser leurs compétences et échanger avec d'autres personnes.

À cela s'ajoute le désir d'améliorer leurs compétences linguistiques et d'en apprendre davantage sur le pays d'accueil. De plus, le bénévolat peut aider les personnes nouvellement ou récemment arrivées en Suisse à trouver une place dans la société suisse. C'est un engagement qui leur donne une mission, leur permet de nouer des contacts sociaux et de participer activement à la société.

### Ein Gewinn für den Verein und die Gesellschaft

Anderssprachigen die Tür zum Engagement zu öffnen, führt zu einer echten Kultur der Offenheit, sie leistet einen wichtigen Beitrag zur Integration und hat einen schönen Nebeneffekt: Menschen aus anderen Kulturen bringen andere Sichtweisen ein, wodurch Lernmöglichkeiten entstehen und die Kreativität gesteigert wird. Diversität hat ausserdem eine positive Wirkung auf alle beteiligten Personen, und die Begegnung mit dem Unerwarteten regt an, die eigene Komfortzone zu verlassen.

Das Engagement anderssprachiger Menschen hat also viele positive Effekte. Um die passenden Personen zu erreichen, sollte die Bedeutung von Sprachkenntnissen differenziert betrachtet und sollten Aufgaben gefördert werden, die geringere Deutschkenntnisse erfordern. Weiter müssen Vorurteile abgebaut und die Kommunikation vereinfacht werden, beispielsweise mit einfacher Sprache und Bildern oder direkten Übersetzungen. Bereits freiwillig aktive Migrant:innen sollten am Prozess teilhaben und ihre wertvollen Erfahrungen und Kompetenzen zum Tragen bringen. Sie sind auch ideale Botschafter:innen, um neue Freiwillige zu gewinnen. So entsteht eine integrative Kultur, die allen Beteiligten nützt und den sozialen Zusammenhalt fördert.

*Viola Hofmann, benevol Aargau*

<sup>1</sup> Freiwilliges Engagement in der Schweiz 2020, Bundesamt für Statistik, Neuchâtel 2021. [www.bit.ly/fw-statistik](http://www.bit.ly/fw-statistik)

<sup>2</sup> Freiwilligen-Monitor Schweiz 2020, Seismo Verlag, Zürich, ISBN 978-3-03777-215-7

<sup>3</sup> Studie des Schweizerischen Roten Kreuzes, «Der Beitrag von Personen mit Migrationshintergrund zur Freiwilligenarbeit in der Schweiz», Mai 2022

Mais il est souvent difficile pour les nouveaux arrivants-tes de savoir où et comment s'engager. Les informations sur le bénévolat dans leur lieu de résidence et les contacts nécessaires font défaut. Pour les organisations, il est important d'être présent là où se rendent les personnes ne maîtrisant pas l'allemand, par exemple, à l'Office de la population, dans les services sociaux, dans les projets liés à la migration ou dans les institutions religieuses.

Si, lors du premier contact, les personnes de langue étrangère tombent sur une personne qui ne voit pas leur potentiel en raison de la barrière de la langue ou de préjugés inconscients et qui déconseille donc de s'engager, il sera difficile de motiver à nouveau ces personnes pour un engagement bénévole.

Ouvrir la porte de l'engagement à des personnes parlant d'autres langues conduit à une véritable culture de l'ouverture, apporte une contribution importante à l'intégration et a un effet secondaire agréable: les personnes issues d'autres cultures apportent d'autres points de vue, ce qui crée des possibilités d'apprentissage et augmente la créativité. La diversité a en outre un effet positif sur toutes les personnes impliquées et la rencontre avec l'inattendu incite à sortir de sa propre zone de confort.

## «Engagiert und Integriert» ...

**... ist ein gemeinsames Pilotprojekt der Anlaufstelle Integration Aargau, von benevol Aargau, Caritas Aargau, HEKS Aargau-Solothurn, RIF Aarau und SRK Kanton Aargau. Ursula Hinden leitet das Projekt und stand uns Rede und Antwort.**

### Ursula Hinden, worum geht es im Projekt?

Das Ziel des Pilotprojekts «Engagiert und Integriert» ist, Angebote für regelmässige freiwillige Einsätze für Personen mit geringen Deutschkenntnissen niederschwelliger zu gestalten – als erstes in der Region Aarau.

### Wo steht das Projekt aktuell?

Ende Oktober führten wir eine Netzwerkveranstaltung mit Freiwilligen und Vertreter:innen verschiedener Organisationen durch. In Kurzreferaten gingen wir auf die Themen «leichte Sprache» sowie «unbewusste Vorurteile» ein. Anschliessend eruierten wir, welche Hürden bestehen und wie diese auf beiden Seiten ausgeräumt werden können. Folgende Fragen sind zu beantworten: Wie erreichen wir Personen mit wenig Deutschkenntnissen? Wie gehen wir als Organisation mit einer Anfrage um, für die wir kein passendes Angebot haben? Wie vernetzen wir uns untereinander? Für Einsatzsuchende ist beispielsweise eine grosse Hürde, wenn sie mehrere Telefonate machen müssen und immer wieder weitergeleitet werden.

### Was sind die nächsten Schritte?

Wir werden ein Programm mit Veranstaltungen und Workshops ausarbeiten, welche die Organisationen und Vereine unterstützen, ihre freiwilligen Einsätze niederschwelliger zu gestalten. Und in einer zweiten Phase wollen wir Personen mit wenig Deutschkenntnissen auf die Angebote aufmerksam machen und auch hier unterstützend tätig sein. Falls das Projekt in der Region Aarau gut funktioniert, ist eine Ausdehnung auf den ganzen Kanton angedacht.

*Viola Hofmann, benevol Aargau*

# L'engagement bilingue

**Habiter dans une ville bilingue est un défi. C'est aussi une grande chance qui pousse vers l'ouverture et l'appropriation de la culture de l'autre. Un effort est toutefois nécessaire. Avis aux amateurs!**

## **Vous imaginez-vous le bénévolat en bilingue?**

Cela est tout à fait possible à Bienne. La population de la ville comprend 56,6% de germanophones et 43,4% de francophones. Les prestations offertes le sont, en principe, dans ces deux langues. Pour certaines institutions de la région, comme pour la Main Tendue (MT) Nord-Ouest, il s'agit de pouvoir recruter des bénévoles non seulement compétents-es mais également aptes à comprendre et se faire comprendre dans les deux langues. Difficulté supplémentaire qui est toutefois largement récompensée par l'opportunité de toucher une autre culture, une autre mentalité. Selon Christophe Amstutz, directeur de la MT, le bilinguisme est une très grande richesse, mais également un très grand défi. «C'est précieux de rejoindre quelqu'un là où il en est dans sa vie, dans sa langue, dans sa culture. Mais cette richesse tellement appréciée nécessite un grand investissement en temps, en

finances et demande des compétences pointues. Cependant, les échanges ainsi vécus sont tellement plus valorisants et enrichissants.» Les bénévoles de la MT sont pour leur part tenus-es à l'anonymat. Toutefois, voici une réflexion reçue de l'une d'entre elles: «Au-delà de la langue, il y a toutes les émotions véhiculées par la tonalité de la voix qui peuvent vous mettre en contact avec les sentiments de la personne. À ce moment, vous êtes en lien avec elle et elle se sentira mieux.»

## **Politique et bilinguisme**

Depuis 2013, le bilinguisme est inscrit au nombre des traditions vivantes de la Suisse. Le Forum du bilinguisme, créé en 1996, est une fondation qui s'occupe de toutes les questions qui ont trait à la cohabitation entre les différents groupes linguistiques. Selon Daniel Suter, membre du Conseil de ville de Bienne, «la Ville fait un effort constant pour rendre son administration bilingue et aujourd'hui cette équité est respectée au législatif comme à l'exécutif. Au Conseil de ville, chacun-e parle sa langue sans traduction simultanée. Il est donc indispensable que ses membres comprennent au moins la langue partenaire. Ce n'est toutefois pas une condition d'éligibilité. Pour le Conseil municipal, la tolérance règne également. À la fin, ce qui est sûr et certain, c'est que l'on finit toujours par se comprendre – en tout cas sur le plan linguistique», souffle-t-il en souriant.

## **Chacun-e sa langue**

Bienne se distingue par le nombre élevé de langues parlées par la population en plus du français et de l'allemand. Or, comment concilier bénévolat et plurilinguisme dans ce contexte? Pour certaines personnes établies dans notre région, faire du bénévolat en apportant de l'aide aux nouveaux arrivants est une manière de maintenir la culture du pays d'origine, de garder vivantes ses racines. Une langue véhicule bien plus que des mots. C'est aussi la mentalité partagée, les valeurs. L'ouverture, la richesse de l'autre et la tolérance qui en découlent sont des cadeaux à donner et à recevoir.

*Antonia Zbinden*

## **Zweisprachig freiwillig oder freiwillig zweisprachig?**

In Biel mit seinen 56,6 Prozent Deutschsprachigen und 43,4 Prozent Französischsprachigen sind zweisprachige Engagements möglich. So sucht die Dargebotene Hand (DH) Nordwest kompetente und auch zweisprachige Freiwillige. Von der grossen Bereicherung und Herausforderung der Zweisprachigkeit spricht Christophe Amstutz, Geschäftsleiter der DH: «Es ist sehr wertvoll, jemanden über die Sprachgrenze hinweg zu erreichen. Dies erfordert aber einen grossen Einsatz.» Eine Freiwillige der DH sagt es so: «Neben den Worten vermittelt die Stimme auch Ton- und Gefühlslagen. Wenn du dich darauf einstimmst, entsteht Beziehung und der oder die Ratsuchende fühlt sich angehört.»

## **Politik und Zweisprachigkeit**

Seit 2013 gilt die Zweisprachigkeit als lebendige Tradition der Schweiz. Dazu der Bieler Stadtrat Daniel Suter: «Dank der Bemühungen der Stadt sind Biels Verwaltung, Exekutive und Legislative heute sprachlich ausgewogen. Im Parlament sprechen alle die eigene Sprache ohne Verdolmetschung. Auch in der Stadtregierung herrscht Toleranz. Im Endeffekt verstehen sich alle – zumindest sprachlich», schmunzelt er.

Biel zeichnet sich auch durch viele Fremdsprachen aus. Einige Muttersprachler:innen engagieren sich für die Neuankömmlinge und pflegen so die eigenen Wurzeln. Sprache ist viel mehr als nur Worte: Sie ist Mentalität und geteilte Werte. So entstehen Offenheit, gegenseitige Bereicherung und Toleranz.



# Le contact humain doit avoir la première place!

**Pour Isaura Placi, la communication est son leitmotiv! Diplômée universitaire en sciences du langage et communication, cette bénévole polyglotte connaît les ficelles pour nouer avec des personnes issues de cultures et de milieux sociaux différents.**

## Isa, quel est votre parcours?

«À 19 ans, j'étais partagée entre des études linguistiques et l'envie de m'engager dans le social. Actuellement, j'ai la chance de travailler en intégrant ces deux aspects, mais avant de trouver mon chemin, je suis passée par divers domaines. Puis, pendant une période de pause professionnelle, j'ai commencé le bénévolat et tout s'est enchaîné très vite.»

## Quelle est votre expérience du bénévolat?

«À l'époque, pendant cette période de réflexion, j'avais du temps à disposition et très envie de me rendre utile afin d'aider les gens. Je me suis donc proposée en tant que bénévole pour le Service d'écriture. Pour moi, ce n'était pas juste du bénévolat! Rédiger des CV, des lettres de motivation et autres documents, ça crée des liens, une relation. Vous entrez dans l'intimité des gens, vous les questionnez, vous devez être à l'écoute et les comprendre, avec les problèmes de communication qu'il peut y avoir. Le fait de pouvoir échanger avec eux dans leur langue, ça les met en confiance et ça facilite énormément le contact, facteur primordial pour les aider. Pour une bonne communication, il faut être réceptif, empathique et ne pas porter de jugement. Chaque personne est unique et a sa propre histoire. C'est très intéressant, bouleversant même, de connaître leur parcours de vie, de voir leurs cicatrices qui résultent de leur fuite et des dangers de la guerre. Depuis notre confort occidental, nous sommes loin de nous imaginer leur vécu. Je m'intéresse beaucoup à leurs origines et à leurs histoires. Ce sont des expériences qui m'enrichissent humainement.»

## Le bénévolat, un déclencheur?

«Le bénévolat a déclenché ma vocation, la voie dans laquelle je me suis engagée dans le domaine de l'insertion professionnelle. Je suis actuellement responsable du placement de personnes pour une mesure d'entraînement à l'activité professionnelle. C'est l'expérience la plus enrichissante, gratifiante et valorisante qui soit. Toutefois, dernièrement, j'ai manqué de temps pour le bénévolat car j'ai effectué une formation dans les RH, mais je m'y remettrai dès janvier.»



## D'après vous, quelle est la meilleure façon de communiquer?

«J'aime les gens et j'ai toujours eu de la facilité de contact. J'ai presque toujours trouvé un moyen de me mettre en lien avec eux, que ce soit par la gestuelle, avec mes connaissances linguistiques ou en m'intéressant à leur vie. Une bonne communication, c'est avant tout mettre l'interlocuteur à l'aise afin de simplifier le contact. Si la personne en face de vous sent que vous vous intéressez à elle, elle s'ouvrira plus facilement. Écouter l'autre et échanger construit un lien de confiance qui permet l'ouverture pour le dialogue. Nous contribuons ainsi à ce que les gens puissent s'en sortir et pour cela, le contact humain doit avoir la première place.»

Merci beaucoup, Isa, pour ce partage!

Antonia Zbinden

**Aktuelle und spannende Einsätze für Sie herausgepickt! Detailinformationen finden Sie auf [www.benevol-jobs.ch](http://www.benevol-jobs.ch). Gerne beraten wir Sie auch telefonisch.**

### Alltags-Tandem

Begleiten Sie geflüchtete Personen durch den Alltag. Unterstützen Sie sie beim Spracherwerb, bei der sozialen Teilhabe oder beim Einstieg in die Arbeitswelt. Das Tandem kann frei gestaltet werden je nach Bedürfnissen und gemeinsamen Interessen.

Wir suchen laufend Freiwillige in den Gemeinden Bern, Köniz, Muri, Ostermündigen, Zollikofen und Bremgarten für Alltags-Tandems.

Kontakt: [freiwilligenarbeit.asyl@bern.ch](mailto:freiwilligenarbeit.asyl@bern.ch), 031 321 72 02, [www.bern.ch/freiwilligenarbeit-asyl](http://www.bern.ch/freiwilligenarbeit-asyl)

### Bern: Mentorinnen und Mentoren für Praktikantinnen des Integrationsprojekts HEKS@home

Seit diesem September bietet HEKS@home ein Mentoringprogramm für Projektteilnehmerinnen an, die bereits ein Praktikum absolviert haben und nun bereit sind, mit Unterstützung von Mentor:innen die nächsten Schritte zur beruflichen Integration zu gehen.

Bist du interessiert, eine Mentorin / ein Mentor zu werden? Idealerweise bist du bereit, dich während 6 Monaten als Mentor:in zu engagieren.

Kontakt: David Quint, 077 410 95 53 (Mo 14–17 Uhr, Mi und Fr 9–12 Uhr), [david.quint@heks.ch](mailto:david.quint@heks.ch)

### «Schulmeister und Lehrgotten» für historische Lektionen

Die «Stiftung Schulmuseum Bern in Köniz» sammelt, bewahrt und erschliesst das Kulturgut der Schule. Wir zeigen, in historischen Lektionen, wie Schule früher war. Dafür suchen wir engagierte Pädagog:innen, die im historischen Schulzimmer des Schulmuseums Bern im Schloss Köniz oder auch auswärts Unterrichtslektionen «wie in alten Zeiten» erteilen.

Kontakt: [andrea.matter@schulmuseumbern.ch](mailto:andrea.matter@schulmuseumbern.ch), Geschäftsleiterin, oder an [franzwidmer@gmx.net](mailto:franzwidmer@gmx.net), Ressortleiter Vermittlung

### Amnesty International recherche: Responsable des finances au Comité exécutif de la Section suisse (bénévole)

Vos tâches: coresponsabilité de la direction stratégique de la Section suisse d'Amnesty International, siège au bureau exécutif, présidence de la Commission des finances, présentation des comptes et du budget à l'Assemblée générale annuelle, intérêt pour les questions de droits humains et vouloir contribuer à déterminer les orientations stratégiques de la Section suisse d'Amnesty International.

De bonnes connaissances du français et de l'allemand sont nécessaires (les deux langues sont parlées lors des séances sans traduction et les documents de préparation ne sont pas traduits).

L'Assemblée générale élit les membres du Comité exécutif pour des mandats de deux ans. Vous reconnaissez-vous dans le profil recherché? Contact: Barbara Boner, coprésidente, [boner@amnesty.ch](mailto:boner@amnesty.ch), [www.amnesty.ch](http://www.amnesty.ch)

### Nez Rouge...

... recherche des conducteurs-trices (conduite hivernale de nuit), des accompagnants et des téléphonistes pour la période des fêtes 2022-2023. Il n'est pas nécessaire de s'engager pour toute la durée de l'Opération. Nez Rouge permet de créer des liens. Des soirées mouvementées sont suivies par d'autres plus calmes avec la possibilité de jouer aux cartes ou de se parler. Inscriptions et renseignements sur [www.nezrouge.ch](http://www.nezrouge.ch).

### bénévole? Consultations, Beratungen

Nous avons le mandat qu'il vous faut. Le centre de compétences pour le bénévolat est là pour vous. Wir haben das passende Engagement. Die Fachstelle für Freiwilligenarbeit ist für Sie da! [www.benevol-be.ch](http://www.benevol-be.ch)

Unterstützt durch:



Kanton Bern  
Canton de Berne

benevol