



Sprachsensibel beraten

Praktische Tipps zum Einsatz Einfacher Sprache in Verwaltung und Organisationen

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Impressum

Herausgeber

passage gGmbH
Migration und Internationale Zusammenarbeit
Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ
Nagelsweg 10
20097 Hamburg
www.deutsch-am-arbeitsplatz.de
www.netzwerk-iq.de



vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage

Autoren

Iris Beckmann-Schulz, Rabia Gürler, Ute Köhler, Andrea Pufahl
Autor*innen der Erstveröffentlichung: Tatiana La Mura Flores, Johanna Scheerer-Papp

Illustrationen

melitas/Shutterstock

Redaktion

Sarita Batra

Layout

Ute Knuppe

Stand

Mai 2022

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.



Zusammen. Zukunft. Gestalten. 

In Kooperation mit:



Inhalt

Einleitung

Zur Rolle von Sprache in der Einwanderungsgesellschaft	5
Exkurs: Leichte Sprache	8
IQ Ansatz Einfache Sprache.....	9
Die Sprache adressat*innengerecht gestalten – Strategien für den Einsatz einfacher Sprache (im Kontext von Beratung).....	10
Strategien im Überblick – die Sprache adressat*innengerecht gestalten (das Tableau)	
eine entspannte Atmosphäre schaffen	
sprachliche Herausforderungen berücksichtigen	
das Verständnis sichern	
Visualisierungen einsetzen	
Mehrsprachigkeit nutzen	
Vor- und Nachbereitung der Beratungen	
Distanzberatung	
Anhang.....	24
Literatur	31

Vorwort

Berater*innen stehen in ihrem Berufsalltag vor komplexen Anforderungen: In unterschiedlichen Kontexten beraten sie zu vielfältigen Themen – persönlich, am Telefon oder virtuell. Sie unterstützen Ratsuchende z.B. bei der Beantragung für Hilfen zum Lebensunterhalt oder, speziell im Förderprogramm Integration durch Qualifizierung (IQ) im Prozess der Anerkennung ihrer im Ausland erworbenen Abschlüsse. Sie bieten hier Orientierung im Verlauf des Verfahrens, beantworten z.B. Fragen zu Weiterbildungs- und Finanzierungsmöglichkeiten und informieren über regionale Qualifizierungsangebote.

Im Beratungsalltag gilt es, neben der fachlichen Beratungstätigkeit mit einer Vielzahl von Herausforderungen umzugehen, die vor allem auf sprachlicher Ebene liegen: Sprachlich komplexe Informationen müssen an die Kund*innen (auch mit Deutsch als Zweitsprache) weitergegeben und Fragen beantwortet werden. Rechtliche Rahmenbedingungen und Anerkennungsbescheide werden in eine kundenadäquate und verständliche Sprache „übertragen“.

Die Sprache ist hierbei ein wichtiges und zentrales Werkzeug, das von Berater*innen bewusst und sensibel in der Beratungspraxis eingesetzt werden sollte.

Die ursprüngliche Handreichung der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch „Sprachsensibel beraten – Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater“ war 2014 im Rahmen der Fortbildung „Praktische Tipps für die Beratung von Kund*innen mit Deutsch als Zweitsprache“ entstanden. Ziel war es letztlich, Hürden in der Kommunikation abzubauen und damit einen wichtigen Schritt hin zu einer an Diversität orientierten Sprache in Beratungskontexten zu tun. Die Fachstelle hat in Vorbereitung auf die Fortbildung an der Handwerkskammer Hamburg Interviews mit Beratenden aus verschiedenen Aufgabenbereichen geführt sowie bei Beratungsgesprächen hospitiert. Die Auswertung der Interviews und Hospitationen ist in die Konzeption der Fortbildung und in die Handreichung eingeflossen. Die erste Fassung der Publikation wurde bundesweit stark nachgefragt: Von 2015 bis 2021 wurden ca. 15.000 Exemplare versandt und xx Downloads von der Website www.deutsch-am-arbeitsplatz.de heruntergeladen. Gleichzeitig wurde das Fortbildungskonzept in den letzten Jahren für unterschiedliche Zielgruppen von Berater*innen vielfach umgesetzt und ständig weiterentwickelt. Dies und nicht zuletzt auch die pandemiebedingte Anforderung, Beratungsangebote vielerorts digital umzusetzen, erforderte eine Überarbeitung und Aktualisierung der Broschüre, die Ihnen nun vorliegt.

Zum Inhalt: Was erwartet Sie auf den folgenden Seiten?

Die Handreichung hat das Ziel, Ihnen als Beraterin oder Berater praktische Instrumente und Empfehlungen für eine sprachensible Beratung an die Hand zu geben. Wir stellen Ihnen das IQ Konzept „Einfache Sprache“ vor, um Sie in ihrer täglichen Spracharbeit zu unterstützen. Die Handreichung eignet sich sowohl für den sprachlichen „Notfall“ im Beratungsgespräch als auch langfristig für Ihre persönliche Weiterentwicklung im Bereich kundenadäquate Sprache.

Schriftliche und mündliche Kommunikation unterscheiden sich. In der Beratung findet mündliche Kommunikation jedoch häufig auf der Basis von schriftlichen Dokumenten statt. Daher fokussieren wir in dieser Publikation die mündliche Kommunikation, beziehen uns jedoch häufig auf die zugrundeliegenden Texte und Dokumente.

Mögliche Hürden/Herausforderungen sowie Lösungsmöglichkeiten werden für die Sprache der Beratenden, die Sprache der Kund*innen sowie die Gesprächsführung aufgezeigt und an Hand von Beispielen verdeutlicht. Zudem werden die besonderen Herausforderungen virtueller Beratungsangebote aufgegriffen.

Wir haben Sammlungen von Redemitteln, d.h. sprachliche Handlungshilfen für bestimmte Kommunikationssituationen in der Beratungspraxis sowie praktische Tipps für im Umgang mit herausfordernden Situationen am Ende der Handreichung (Anhang) zusammengestellt.

Mit dieser Publikation möchten wir Ihnen Anregungen geben, die Sie dazu befähigen, Ihren eigenen Sprachgebrauch zu reflektieren, um so zur Teilhabe aller beizutragen.

Wir hoffen, dass diese überarbeitete Handreichung Beratenden im Berufsalltag von Nutzen ist. Viel Spaß und Erfolg beim Anwenden und Ausprobieren.



1 Zur Rolle von Sprache in der Einwanderungsgesellschaft

Unsere Gesellschaft ist vielfältig. Im Jahr 2019 lebten in Deutschland über 20 Millionen Menschen mit Migrationsgeschichte. Das entspricht 24,5 % der Gesamtbevölkerung Deutschlands¹⁵.

Menschen mit Migrationsgeschichte sind doppelt so stark von Erwerbslosigkeit betroffen wie Menschen, deren Familien seit Generationen in Deutschland leben. Dafür gibt es verschiedene Gründe. Sie reichen von nicht anerkannten Qualifikationen aus dem Ausland, weniger Deutschkenntnissen bis hin zu Vorurteilen, die eine Einstellung verhindern.

Um eine gleichberechtigte Teilhabe am Arbeitsmarkt zu ermöglichen, ist es notwendig, Zugangsbarrieren abzubauen.

Sprachkompetenz ist ein entscheidender Faktor, der dazu beiträgt, am Arbeitsmarkt und an gesellschaftlichen Entwicklungen teilzuhaben. Die Möglichkeit, sich sprachlich problemlos bewegen zu können, schafft Zugänge und ist soziales Kapital. Die Vereinfachung

sprachlicher und textueller Zugänge ermöglicht allen Menschen gleichermaßen den Zugang zu Information und Wissen und erleichtert Teilhabe.

In den vergangenen Jahren haben sich unser Umgang mit Informationen und unsere Kommunikationsbedürfnisse schnell verändert. Die Rolle der Sprache ist dabei zentraler denn je geworden. Dies wirft Fragen auf: Wie können Hürden im Verständnis abgebaut und Konflikte in der Kommunikation minimiert werden? Wie kann man es erreichen, dass Vielfalt in Organisationen und Unternehmen zur Erfolgsfaktor und nicht zum Hindernis wird? Wie kann das Potenzial von Mehrsprachigkeit als Chance wahrgenommen und genutzt werden? Und nicht zuletzt: Wie können wir einander auf Augenhöhe begegnen mit Respekt und dem Bewusstsein für die Wirkung unserer Worte?

Gesetzlicher Rahmen

Zahlreiche – internationale, supranationale und nationale – rechtliche Grundlagen schreiben das Recht gegen und den Schutz vor Diskriminierung fest.¹⁶ So

¹⁵ siehe https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/Publikationen/Downloads-Migration/migrationshintergrund-2010220197004.pdf;jsessionid=89C433CEE9AB96ADCC85212875573A83.live721?__blob=publicationFile

¹⁶ https://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/Fachstelle_IKA/Publikationen/FS_IKA__Selbstverstaendnis_Antidiskriminierung_Web.pdf, S. 4

verfasst z.B. das „Übereinkommen über die Diskriminierung (Beschäftigung und Beruf)“ der Internationalen Arbeitsorganisation¹⁷ die „Gleichheit der Gelegenheiten und der Behandlung in Beschäftigung und Beruf“¹⁸, genauso wie das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) mit einem starken Arbeitsmarktbezug Benachteiligungen im Arbeitsleben verbietet.¹⁹

Ziel dieses Bundesgesetzes ist es, Personen vor Benachteiligungen aus rassistischen Gründen oder aufgrund der ethnischen Herkunft, wegen des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu schützen.²⁰

Entsprechend wird insbesondere in Publikationen, die sich an eine breitere Öffentlichkeit wenden, vermehrt Barrierefreiheit angestrebt.²¹

Komplexe Sprache ist eine Barriere für viele Menschen. Die Zugänge zum Arbeitsmarkt und zu anderen Lebensbereichen sind für manche Personen von Barrieren geprägt. Eine dieser Barrieren ist die Sprache. Je komplizierter die Sachverhalte, umso komplexer wird häufig die Sprache. Gerade die Kommunikation in öffentlichen Dienstleistungen ist für viele Menschen, nicht nur für Personen mit Migrationsgeschichte, eine große Herausforderung.

Es liegt in der Verantwortung von öffentlichen Einrichtungen, den gesetzlichen Auftrag, vor Diskriminierung zu schützen, zu erfüllen und Chancengleichheit zu ermöglichen. Mit barrierearmer Kommunikation öffnet man Zugänge und ermöglicht im Idealfall selbstbestimmte Teilhabe am gesellschaftlichen Zusammenleben.

Verstehensprobleme lassen sich nicht nur auf das jeweilige Sprachniveau der Kund*innen zurückführen. Viele Faktoren beeinflussen die Kommunikation und können entsprechend Stellschrauben für eine bessere Verständigung werden.

Sprachliche Vereinfachung im Sinne einer barrierearmen Kommunikation bedeutet für Berater*innen:

- Sie erkennen die Barrieren, die durch Sprache aufgebaut werden können und setzen sich mit ihrer eigenen Kommunikation auseinander.
- Sie nutzen ihre Möglichkeiten, die eigene Sprache den Bedürfnissen der Adressat*innen anzupassen.
- Sie nutzen Beratungssituationen, um komplexe sprachliche Strukturen, die Fachwissen schwer zugänglich machen, aufzulösen.
- Sie reflektieren die eigene Machtposition vor dem Hintergrund der Tragweite, die Missverständnisse und Entscheidungen für Ratsuchende haben können.

Kommunikation in öffentlichen Dienstleistungsprozessen: Rahmenbedingungen

Fachberater*innen beraten zu unterschiedlichen Themenbereichen. Sie können beispielsweise in der öffentlichen Verwaltung, aber auch in Kontexten wie der Anerkennungs- oder Migrationssozialberatung angesiedelt sein. Entsprechend haben sie unter Umständen Vorgaben wie das Erreichen von Kennzahlen zu erfüllen. Sie arbeiten aber auch in Bereichen, in denen die Beratungsleistung aus eigenem Engagement und Interesse oder aus äußerer Notwendigkeit wahrgenommen wird. Abhängig von den äußeren Bedingungen stehen den Berater*innen ungleiche Ressourcen zur Verfügung. Dies alles verändert ein Beratungssetting und kann Handlungsspielräume eröffnen oder einschränken.

Mitarbeiter*innen mit Kunden- oder Klient*innenkontakt haben eine Schlüsselfunktion, die es erforderlich macht, Sprache diversitätssensibel und diskriminierungsarm zu verwenden.

Beschäftigte und Berater*innen in öffentlichen Einrichtungen und in Beratungsstellen, die durch die öffentliche Hand (mit-)finanziert werden, sind oft Sprechende der Mehrheitsprache.

- Sie schreiben und sprechen Deutsch in der Regel auf gutem oder muttersprachlichem Niveau.
- Sie sind mit ihrem beruflichen Sprachregister²², der Verwaltungssprache, vertraut.

17 Die Internationale Arbeitsorganisation (ILO) ist die älteste Sonderorganisation der Vereinten Nationen. Sie ist zuständig für die Entwicklung, Formulierung und Durchsetzung verbindlicher internationaler Arbeits- und Sozialstandards.

18 siehe Übereinkommen 111/Artikel 1 und 2 online unter https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/normativeinstrument/wcms_c111_de.htm

19 siehe auch „Selbstverständnis des Förderprogramms IQ über Antidiskriminierung“, https://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/Fachstelle_IKA/Publikationen/FS_IKA_Selbstverstaendnis_Antidiskriminierung_Web.pdf

6 https://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/Fachstelle_IKA/Publikationen/FS_IKA_Selbstverstaendnis_Antidiskriminierung_Web.pdf, S. 4

21 Ebenda, S. 11

22 (Sprach-)Register ist ein soziolinguistischer Begriff und bezeichnet alltägliche Sprachergebnisse und deren konkrete Geformtheiten im Hinblick auf Faktoren und Kontexte, wie Beruf, Fachwissen, Bildung, Schichtzugehörigkeit, Rollen, Gruppenzugehörigkeit, Öffentlichkeit - Privatheit. Eine angemessene Registerwahl kann entscheidend für gelingende Kommunikation sein. Der angemessene Umgang mit Registern ist Teil einer umfassenden und interkulturell zu reflektierender kommunikativer Kompetenz (vgl. Fachlexikon Deutsch als Fremd- und Zweitsprache S. 271)

Sprachregister bezeichnet in der Linguistik eine für einen bestimmten Kommunikationsbereich charakteristische Rede- und Schreibweise. Sprachregister bilden soziale Beziehungen sprachlich ab. Ein Angestellter benutzt im Gespräch mit seinem Vorgesetzten eine andere Sprechweise als unter Freunden (vgl. Efig, Christian, Informationen Deutsch als Fremdsprache Nr. 4, August 2014 (http://www.daf.de/downloads/InfoDaF_2014_Heft_4.pdf))

Um eine gleichberechtigte Teilhabe am Arbeitsmarkt zu ermöglichen, ist es notwendig, Zugangsbarrieren abzubauen.



- Sie kennen die Abläufe ihres Hauses und sind mit darüber hinaus gehenden behördlichen Abläufen in Deutschland vertraut.
- Berater*innen sind darüber hinaus geschult in Rechts- und/oder Fachfragen und verfügen über Systemwissen.

Die Sprache im Beratungsprozess steht in historisch gewachsenen Systemen, die oftmals nicht hinterfragt werden. Man „kennt“ seine eigene Normalität und Wahrheit, es wird vorausgesetzt, dass der*die Gegenüber systemische und sprachliche Strukturen in gleicher Weise versteht.

Im Kontakt mit Ratsuchenden sind Beratende häufig in der Position von Entscheider*innen über Zugänge und Teilhabe, sie haben die Hoheit über die Verteilung von Ressourcen. Die Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater*in stellt sich daher grundsätzliche asymmetrisch dar: Ratsuchende nehmen eine Beratung

in Anspruch, weil sie weniger Informationen über die institutionellen Abläufe haben, die jedoch existenziell sind, weil sie ihnen Zugänge zu Ressourcen und damit Teilhabe verschaffen können.

Kund*innen oder Ratsuchende sind zumeist mit der Alltagskommunikation, nicht aber mit einer Verwaltungssprache vertraut. Sie können von einer komplexen Fachsprache im behördlichen Kontext überfordert sein. Sprechen die Kund*innen Deutsch als Zweitsprache (DaZ), so verstärkt sich das Ungleichgewicht auf der sprachlichen Ebene und erschwert damit den Zugang zu Informationen und den Einblick in wichtige Abläufe. Dieses Wissen aber ist entscheidend dafür, Anteil an Ressourcen wie z.B. Leistungen nach SGB II oder III zu erlangen.

Exkurs: Leichte Sprache

Wenn man sich mit der Frage befasst, welche Sprache in öffentlichen Dienstleistungen verwendet werden soll, um möglichst vielen Menschen Zugang zu Informationen und damit gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen, trifft man zunächst auf das Konzept der Leichten Sprache.

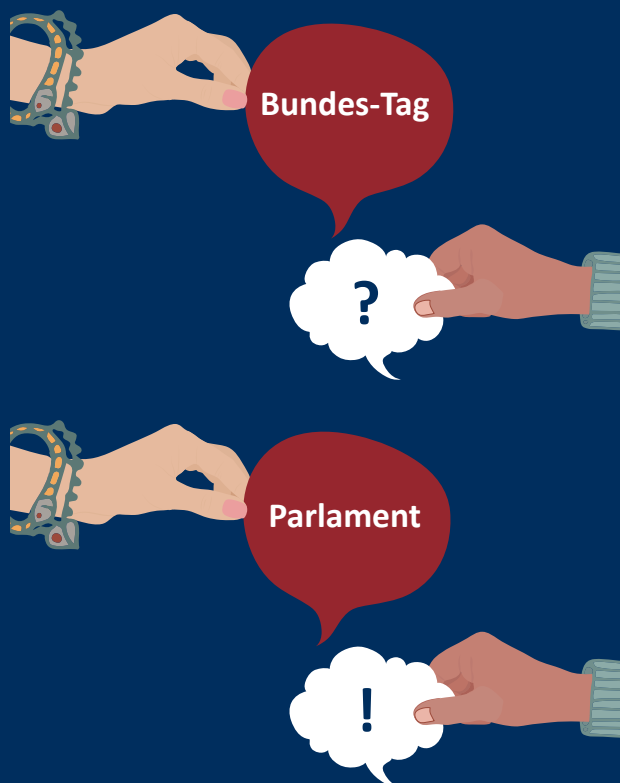
Leichte Sprache geht zurück auf die 1974 in den USA gegründete Organisation „People first“¹⁵. Sie setzt sich bis heute für die Selbstbestimmung und Gleichbehandlung von Menschen mit Lernschwierigkeiten ein. 1996 gestaltete die Organisation die Regeln für das „Easy Read“-Konzept maßgeblich mit. Leichte Sprache, so heißt „Easy Read“ auf Deutsch, fand schnell den Weg nach Europa und nach Deutschland. Es existieren unterschiedliche Regelwerke, das bekannteste ist vom Netzwerk Leichte Sprache¹⁶. Die Leichte Sprache erhielt 2011 die rechtliche Legitimierung in der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0). Seit 2014 ist sie Studienfach und Forschungsgegenstand. Aktuell entsteht eine DIN-Normierung „Empfehlungen für Deutsche Leichte Sprache“. Die Norm wird Auftraggeber und Durchführende bei der Qualitätssicherung von Arbeiten in Leichter Sprache unterstützen. Leichte Sprache ermöglicht Menschen mit Lese- und Lernschwierigkeiten die Teilhabe am Leben in der Gesellschaft¹⁷.

Leichte Sprache und Einfache Sprache

Neben der Leichten Sprache gibt es das Konzept der Einfachen Sprache. Im Alltag werden diese beiden Konzepte oft verwechselt. „Einfache Sprache“ ist ein Angebot, das Hürden der Sprache abbauen und auf diesem Weg Zugänge ermöglichen soll. In Publikationen der öffentlichen Hand und behördlichen Informationen und Formularen

kommt dieses Angebot allen Menschen, sowohl denen, die Deutsch als Erstsprache als auch Zweitsprachlernenden zugute. Wie die Leichte Sprache verfolgt die Kommunikation in Einfacher Sprache das Ziel, eine höchstmögliche Verständlichkeit zu erreichen. Aber die Vereinfachung folgt in der Einfachen Sprache keinem festen Regelwerk, sondern ist adressatengerecht und flexibel.

Während die Leichte Sprache beispielsweise Komposita durch einen Bindestrich trennt, um kürzere Wörter zu präsentieren und auf Fremdwörter und Internationalismen verzichtet, ist es Ziel der Einfachen Sprache korrekt zu schreiben und explizit Internationalismen zu benutzen.



EINFACHE SPRACHE	LEICHTE SPRACHE
Ziel: höchstmögliche Verständlichkeit, kein Verlust von Inhalten	Ziel: maximale Verständlichkeit, Verlust von Inhalten möglich
Sammlung von Empfehlungen	festes Regelwerk
Nicht gesetzlich verankert	gesetzlich verankert

¹⁵ siehe <https://www.peoplefirst.org/> (USA) sowie <http://www.people1.de/> und <http://www.people1.de/>

¹⁶ <https://www.leichte-sprache.org/>

¹⁷ siehe DIN SPEC 33429, Empfehlungen für Deutsche Leichte Sprache, <https://www.din.de/de/wdc-beuth:din21:321488494>

2

IQ Ansatz Einfache Sprache – ein Ansatz, der das Lernen der Zweitsprache fördert

Zugewanderte Menschen, die Dienstleistungen wie Beratung oder – im Zusammenhang mit beruflicher Qualifizierung – Anleitung in Anspruch nehmen, haben eine Gemeinsamkeit: Sie befinden sich im Sprachlernprozess. Damit sind auch Beratende und Anleitende in jeder Kommunikation mit ihren Kund*innen Teil dieses Lernprozesses. Es geht in ihren Dienstleistungen folglich nicht nur darum, Informationen möglichst zielführend weiterzugeben, sondern darüber hinaus ist es wichtig, die Kommunikation so zu gestalten, dass sie den Sprachlernprozess befördert. Anders gesagt: Es gilt, den Einstieg in Qualifizierung und Beschäftigung durch Beratung und Anleitung zu erleichtern und gleichzeitig das weitere Deutschlernen zu befördern.

Was heißt das für die Praxis der Kommunikation?

Die Kommunikation passt sich dem Sprachniveau und dem fachlichen Wissen der Kund*innen an und befördert gleichzeitig den Sprachlernprozess. Das heißt ...

Die Inhalte werden nicht reduziert, sondern klar aufbereitet.

**Es gilt die Empfehlung:
1 Satz = 1 Information**

Herr Ruslan,
Die Gebühr beträgt 200.- Euro.
Sie müssen 200 Euro überweisen.
Unser Konto ist bei der Volksbank.
Die IBAN steht hier.
Überweisen Sie das Geld bis zum 30. Oktober.
Hier habe ich Ihnen alles aufgeschrieben.

Schwierige Wörter werden nicht durch einfachere ersetzt, sondern durch diese ergänzt

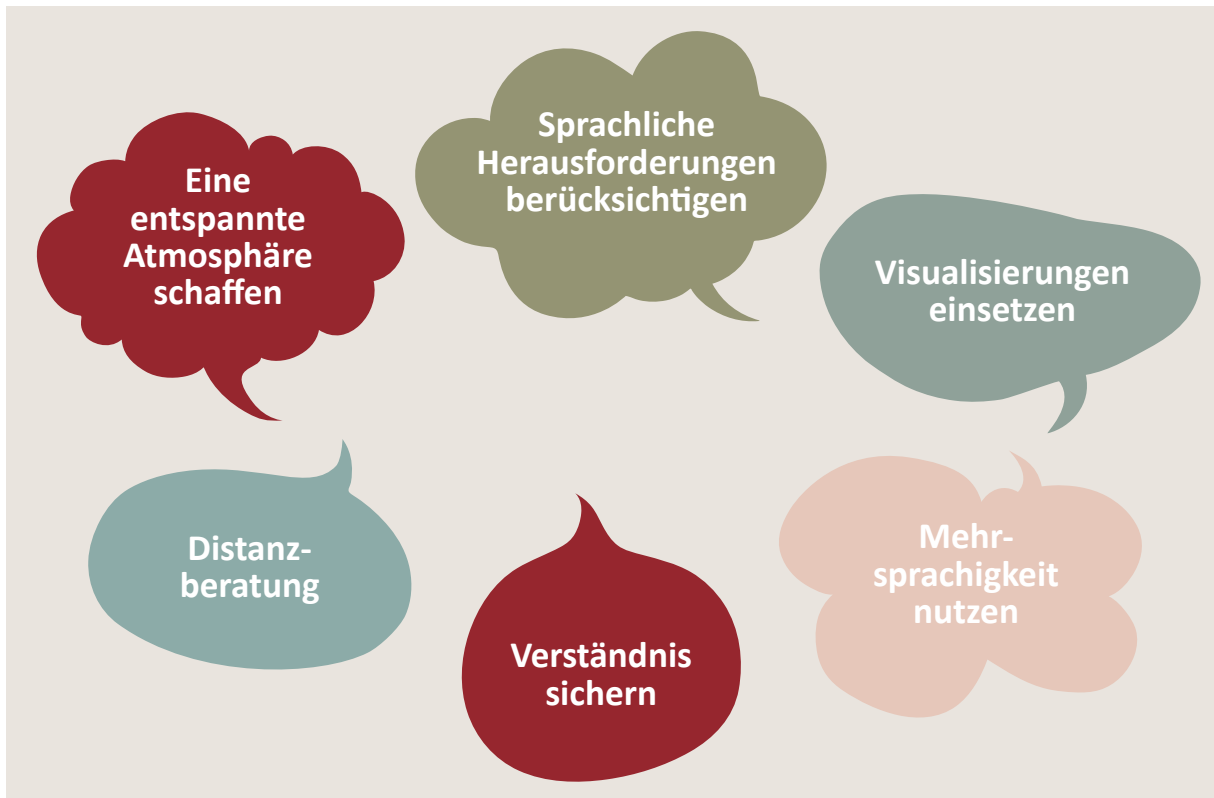
Frau Demian, schauen Sie hier:
(Visualisierung)
Hier steht:
Ein Nachweis ist erforderlich.
Ein Nachweis ist ein Dokument.
Oder: Ein Nachweis ist ein Papier.
Dieses Dokument/dieses Papier ist erforderlich.
Das heißt: Dieses Dokument/dieses Papier ist notwendig.
Oder: Wir brauchen einen Nachweis.
Ein Nachweis ist erforderlich.

Komplexe Begriffe und Satzstrukturen werden in der mündlichen Kommunikation visualisiert und aufgelöst, indem einfachere Strukturen daneben gestellt werden

Herr Gonzalez, hier steht:
Die Qualifikationen werden geprüft.
Das heißt, Ihre Qualifikationen/Ihre Zeugnisse werden geprüft. Wir prüfen
Ihre Qualifikationen/Ihre Zeugnisse.
Die Qualifikationen werden geprüft.

Fachbegriffe und Abkürzungen werden eingeführt und erklärt

Frau Akopian, Sie können Ihren Beruf in Deutschland anerkennen lassen.
Hier steht: Beantragen Sie die Anerkennung nach dem BQFG.
Das BQFG ist das Berufsqualifikationsfeststellungsgesetz (Visualisierung) – BQFG. Das ist ein Gesetz. Dieses Gesetz bezieht sich auf Ihre berufliche Qualifikation. Es wird festgestellt, ob Ihre berufliche Qualifikation – also Ihr Diplom als Pflegekraft – in Deutschland als Pflegekraft anerkannt wird. Es wird festgestellt, was Ihnen vielleicht fehlt, damit Sie zu 100 % anerkannt werden. Dann können Sie in Deutschland als Pflegekraft arbeiten. Vielleicht fehlt Ihnen ein Modul, einige Stunden Unterricht. Oder es fehlt Ihnen ein Praxisteil, einige Stunden Praxis zum Beispiel im Krankenhaus. Das können Sie dann noch machen, z.B. in einer Schule für Pflege oder im Krankenhaus. Wir müssen alles prüfen. Für das Prüfen Ihrer Qualifikation ist das BQFG die Basis.



3 Die Sprache adressat*innengerecht gestalten – Strategien für den Einsatz Einfacher Sprache (im Kontext von Beratung)

Was sind Merkmale einfacher Sprache im Kontext von Beratung? Welche Strategien bieten sich im Umgang mit diesen Merkmalen in der Beratungspraxis an?

Eine Übersicht von Merkmalen und Strategien einer verständlichen Sprache in der Beratung von Kund*innen mit Zweitsprache Deutsch wurde im Juni 2014 von der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch aus verschiedenen Publikationen zum Thema Beratung zusammengestellt und für die Praxis aufbereitet.

Das nachstehende Tableau ist ein Ergebnis der Weiterentwicklung dieser Arbeit: Es fließen, Impulse aus Hospitationen bei Arbeitsmarktdienstleistern, aus den Rückmeldungen der Teilnehmenden unserer Workshops, von Fachtagungen und Beiträgen von Kolleg*innen, vor allem aber von Ergebnissen aus Diskussionen im Netzwerk Integration durch Qualifizierung ein.

Die Darstellung in Form eines Tableaus ordnet jede Strategie einem übergeordneten Kriterium zu. In vielen Fällen war dies eine eindeutige Entscheidung, manche

Strategien könnten jedoch, je nach Perspektive, genauso gut einem anderen Kriterium zugeordnet sein. Möglich und sinnvoll ist es oftmals, einzelne Aspekte untereinander zu verlinken und in Beziehung zu setzen.

Das Tableau ist als Lernendes Instrument zu verstehen, das die praktische Arbeit unterstützen soll und laufend weiterentwickelt wird. Die Zuordnung der einzelnen Aspekte zu den jeweiligen Kriterien darf und soll kontrovers diskutiert werden. Über Vorschläge zur Ergänzung der Strategien freuen wir uns. Die aktuelle Version des Tableaus finden Sie auf unserer Webseite unter deutsch-am-arbeitsplatz.de/sprachsensibel-beraten

Die Neuauflage dieser Publikation nutzt das Tableau als Strukturierungs- und Gliederungselement. Einzelne im Tableau genannte Strategien werden in der Folge, abhängig von ihrer Relevanz für die praktische Arbeit, ausführlicher aufgenommen, diskutiert und erläutert. Beispiele und Erfahrungen aus Beratungssituationen geben Hinweise auf Anwendungsmöglichkeiten und regen zum weiteren Austausch an.

Strategien im Überblick – die Sprache adressat*innengerecht gestalten

eine entspannte Atmosphäre schaffen	sprachliche Herausforderungen berücksichtigen	Visualisierungen einsetzen	Mehrsprachigkeit nutzen	das Verständnis sichern
empathische Haltung einnehmen	korrekt, möglichst dialektfrei, langsam und deutlich sprechen	Markierungshilfen einsetzen, Gegenstände beschriften, bzw. zeigen	Internationalismen/ „Fremdwörter“ verwenden	dialogische Erklärungsschleifen einbauen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ offene Fragen stellen (W-Fragen) ▪ zum Nachfragen anregen
Interesse, Wertschätzung und Höflichkeit zeigen	Wortebene: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Schwierige Wörter vermeiden oder erklären ▪ gut verständliche Synonyme anbieten ▪ Abkürzungen erklären 	Stichwörter aufschreiben, Sketchnotes, (Notizen und Skizzen) machen und mitgeben Bilder, Grafiken, Piktogramme und Symbole, Infokästen benutzen	eine andere gemeinsame Sprache als Deutsch nutzen	Fragen zulassen
Anerkennung geben und Respekt erweisen	Satzebene: <ul style="list-style-type: none"> ▪ kurze Sätze anbieten: 1 Gedanke = 1 Satz ▪ im Aktiv formulieren: persönlich ansprechen ▪ einfache Satzstrukturen benutzen ▪ komplexe Satzstrukturen auflösen und erläutern <p>Redewendungen und Sprichwörter überlegt einsetzen und erklären</p>	Visualisierungshilfen und Flyer nutzen	Übersetzung durch geprüfte digitale Übersetzungsprogramme und Dolmetscher*innen anbieten	Gehörtes in eigenen Worten wiederholen
Fehlerfreundlichkeit: Fokus auf „was“ (Inhalt) und nicht auf „wie“ (Form) legen	Textebene (geschriebene Texte und Beratungsgespräche): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ziele des Textes sichtbar machen, z.B. Informationen geben, Auskünfte einholen ▪ Auf Textkohärenz achten ▪ Bezüge im Text deutlich machen ▪ Auf Textstruktur achten 	Textgestaltung: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Absätze machen ▪ Passende Überschriften finden ▪ Schriftgröße und Schriftart berücksichtigen ▪ Zeilen- und Wortabstand einplanen 	mehrsprachiges Material anbieten: Info- und Erklärungsmaterial, Videos ...	Gestik und Mimik vorsichtig einsetzen
Unangenehme Themen wertschätzend ansprechen		auch in analogen Beratungssettings digitale Instrumente (Erklärvideos, QR Codes) einsetzen	Mehrsprachigkeit in öffentlichen Bereichen sichtbar machen (Plakate, mehrsprachige Anzeigen und Videos im Eingangsbereich, ...)	



Eine entspannte Atmosphäre schaffen

In vielen Beratungen gibt es Faktoren, die Stress verursachen können. Eine entspannte Atmosphäre kann angespannten Situationen entgegenwirken oder den Stress sogar abbauen. Als Berater*in haben Sie viele Möglichkeiten für eine gute Atmosphäre zu sorgen.

Anteilnehmendes Zuhören, zugewandte Aufmerksamkeit, Blickkontakt oder Nicken kann eine empathische Haltung zeigen.

Durch Interesse, Wertschätzung und Höflichkeit Anerkennung und Respekt zeigen

Höflichkeit ist an viele Faktoren gekoppelt, u.a. an Sprachkompetenz und an die individuelle und soziale Prägung. Im offiziellen Kontext ist die Höflichkeitsform „Sie“ ein üblicher Ausdruck der deutschen Sprache. Aber auch Personen, die ein gutes Deutschniveau haben, fällt es manchmal schwer, sich korrekt höflich auszudrücken, wenn es die Unterscheidung zwischen „Sie“ und „du“ in der jeweiligen Erstsprache nicht gibt.

Auch Begrüßungen können sehr unterschiedlich aussehen. Verschiedene Formen können leicht missverstanden und im Zweifelsfall sogar als unhöflich gedeutet werden. In der Beratung ist es hilfreich, wenn es

Gendersensible Sprache

Die im Förderprogramm IQ verwendete Sprache soll diskriminierungsfrei und diversity-sensibel sein.

Wir möchten alle Menschen ansprechen, unabhängig vom Geschlecht. Mit dem Genderstern* machen wir sichtbar, dass wir Frauen, Männer und diverse Menschen ansprechen. Gendersensible Ansprache zeigt Wertschätzung gegenüber allen Menschen, unabhängig ihres Geschlechts.

Gendersensible Sprache überwindet Rollenbilder. Sprache ist Macht und Sprache beeinflusst unser Denken. Mit Sprache entstehen Bilder in unseren Köpfen. Durch die gendersensible Ansprache werden stereotype Rollenbilder aufgehoben. Somit zeigen wir implizit, dass nicht nur Männer, sondern alle Menschen für verschiedene Tätigkeiten geeignet und befähigt sind.

Tipps zur Selbstbeobachtung:

Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit und lesen Sie die folgenden Sätze. Wen stellen Sie sich vor? Frauen oder Männer?

„Am Dienstag lade ich Sie wieder zur Sitzung der Abteilungsleiter ein.“

„Neue Hygienevorschriften für Erzieher in der Kita“

„Die Fortbildung richtet sich an Ärzte der Allgemeinmedizin.“

„Für die Mitarbeiter steht ein Ruheraum zur Verfügung.“

gelingt, diese verschiedenen Ausdrucksformen von Höflichkeit als solche anzuerkennen und wertzuschätzen.

Für eine entspannte Gesprächsatmosphäre ist es wichtig, Diversität anzuerkennen, über Hürden hinweg Respekt zu zeigen und das Anliegen der Ratsuchenden ernst zu nehmen. Diversität hat viele Aspekte, die die Charta der Vielfalt¹⁵ in ihrem Modell der sieben Vielfalts-Dimensionen beschreibt.

Wertschätzung und Interesse an der Person drücken Sie auch darin aus, dass Sie sich um die korrekte Aussprache des Namens der jeweiligen Gesprächspartner*innen bemühen. Eine freundliche Nachfrage, ob der Name richtig ausgesprochen wurde, zeigt die Bereitschaft, sich auf das Gegenüber einzulassen und trägt zu einer Kommunikation auf Augenhöhe bei.

Entsprechend können Sie mit der Nachfrage, wie eine Person angesprochen werden möchte, zu einer offenen Gesprächsatmosphäre beitragen. Gendersensible Ansprache steht für die Wahrnehmung der Person und drückt Respekt aus. In den letzten Jahren hat sich der Gebrauch gendergerechter Sprache im deutschen Sprachraum durchgesetzt, Personen werden gemäß ihrer Selbstbezeichnung angesprochen. Stößt dieser Sprachgebrauch auf Verständnisschwierigkeiten bei Ratsuchenden, können Begriffe erklärt und im Gesprächsverlauf beispielhaft genutzt werden.

⁹ <https://www.charta-der-vielfalt.de/fuer-arbeitgebende/vielfaltsdimensionen/>

Fehlertoleranz

Beratungsgespräche, bei denen Sie Ihre Gesprächspartner*innen nicht sofort verstehen, in denen Sie nachfragen und das Gesagte in eigenen Worten wiederholen müssen, sind anstrengend und mit Stress verbunden. Sie erfordern eine hohe Konzentration. Dies führt zu Anspannungen, weil Sie viel dazu beitragen müssen, das Ziel der Beratung zu erreichen.

An diesem Punkt ist es wichtig, einen kritischen Überblick über die Gesamtsituation zu behalten und zu reflektieren, warum man dazu tendiert, einen Fehler zu korrigieren.

„Schlechtes“ Deutsch hat etwas mit Kompetenzen in der Zweitsprache zu tun und nicht mit der Person und ihren sonstigen Fähigkeiten.

Ignorieren Sie Fehler, die das Verständnis nicht beeinflussen. Setzen Sie Ihren Fokus auf das „Was“ (Inhalt) und nicht auf das „Wie“ (Form)!

Statt so lieber so!
Ich höre jeden Fehler und / oder den Akzent und frage mich, wie gut der Sprachstand der Kund*innen überhaupt ist. Der Fokus liegt im Gespräch auf „wie“	Ich konzentriere mich auf das, was die Kund*innen sagen möchten. Nur wenn ich ihnen nicht folgen kann, frage ich nach. Der Fokus liegt im Gespräch auf „was“
Sich von „kosmetischen“ Fehlern irritieren lassen	Einfach an Fehlern vorbeihören!
korrigieren	Fehler stehen lassen

Eine reflektierte Fehlertoleranz trägt zur positiven Stärkung des Gesprächsklimas bei und kann dabei unterstützen, eine entspannte Atmosphäre aufrecht zu erhalten.

Unangenehme Themen wertschätzend ansprechen

Zu Ihrer Beratungspraxis gehören sicher auch unangenehme Themen. Vielleicht kennen Sie diese Situationen:

- Sie müssen Kund*innen im Beratungsgespräch sagen, dass sie für die Ausbildung nicht ausreichend qualifiziert sind, d.h. dass sie einen höheren Schulabschluss brauchen.

- Kund*innen müssen ausstehende Gebühren zahlen.
- Ein Formular muss erneut ausgefüllt werden oder es fehlen weitere Unterlagen für die Antragsbearbeitung.

Wie gehen Sie damit um? Wie sprechen Sie unangenehme Themen wertschätzend an?

Bleiben Sie Kund*innen gegenüber sachlich. Wenn es Ihnen möglich ist, geben Sie wertschätzendes Feedback und drücken Sie Verständnis aus:

- „Ich kann Ihre Situation verstehen ...“
- „Sie haben fast alle Dokumente vorgelegt. Wir brauchen für den Antrag jetzt nur noch ...“
- „Vielen Dank für Ihre Geduld / Ihr Verständnis ...“

Fehlertoleranz

In der Sprachwissenschaft unterscheidet man zwischen Fehlern, die das Verstehen unmöglich machen und solchen, die das nicht tun (erhebliche und unerhebliche Fehler). Fehler im Satzbau z. B. verhindern das Verständnis, wenn die Bezüge oder der Zeitpunkt der Handlung nicht klar sind, weil nicht deutlich wird, wer die handelnde Person ist oder ob eine Handlung für die Zukunft geplant oder in der Vergangenheit vollzogen wurde.

„Das Kind der große Mann hilft.“ Hier ist nicht klar, wer etwas macht. Eine Nachfrage oder eine Fehlerkorrektur ist sinnvoll.

„Die Geld liegt auf das Tisch.“ Hier ist die Situation klar.

„Unerhebliche“ Fehler wie falsche Artikel oder ein Akzent beeinträchtigen das Verständnis in aller Regel nicht. Korrigiert werden sollte nur dann, wenn die DaZ lernende Person ausdrücklich darum gebeten hat.



Sprachliche Herausforderungen berücksichtigen

Komplexe sprachliche Strukturen, seltene Fachwörter und unbekannte Bezugssysteme gehören zu den sprachlichen Herausforderungen, denen DaZ Lernende in ihrem Alltag, aber auch in Beratungssituationen begegnen.

Auf den folgenden Seiten machen wir Vorschläge zum bewussten und sensiblen Umgang mit sprachlichen Herausforderungen. Ausgehend von der Wortebene über die Satz- hin zur Textebene stellen wir Strategien vor, die Sie im Beratungsalltag nutzen können.

Korrekt, dialektfrei, langsam und deutlich sprechen

- Können Sie genau sagen, wie schnell Sie sprechen, wie deutlich Sie artikulieren?
- Wissen Sie, ob und wann Sie lauter werden beim Sprechen?
- Können Sie, wenn es nötig ist, dialektfrei sprechen?

Sprechgeschwindigkeit, Tonfall, Dialekt und Lautstärke sind Faktoren, die die Gesprächsatmosphäre beeinflussen. Schnelles Sprechen beispielsweise kann Stress verursachen und gefährdet das Verständnis. Beim Sprechtempo ist es entscheidend, ob die Pausen zwischen Wortgrenzen eingehalten werden. Langsames, deutliches und dialektfreies Sprechen sowie das Einbauen von Pausen kann man trainieren.

Tipps zur Selbstbeobachtung:

Versuchen Sie, beim Sprechen zwischen jedem Wort eine deutliche Pause einzulegen. Wenn Sie dies häufiger trainieren, werden Sie Wortgrenzen deutlicher markieren.

Eine angemessene Gesprächslautstärke kann man gut zu zweit trainieren: Man stellt oder setzt sich Rücken an Rücken und versucht im Gespräch eine Lautstärke zu erreichen, bei der man sich ohne Anstrengung verstehen kann. Denken Sie daran: Besonders lautes Sprechen erleichtert das Verständnis in der Regel nicht. Holen Sie sich regelmäßig Feedback und besuchen Sie Schulungen zur Einfachen Sprache.

WORTEBENE –

Welche Wörter benutzen Sie?

In Beratungsgesprächen werden wichtige Informationen an Kund*innen weitergegeben.

Die Informationsgrundlage sind meist schriftliche Texte (z.B. juristische Bescheide, Anträge oder Formulare). Die Inhalte sind komplex und werden durch Fachwörter und Fachbegriffe ausgedrückt, die in hoher Dichte und in grammatisch anspruchsvollen Strukturen auftauchen. Diese Informationen und Inhalte müssen im Beratungsgespräch für die Kund*innen in eine verständliche mündliche Sprache übertragen werden, ohne dass dabei wichtige Informationen verloren gehen.

Fachwörter, Ersatzwörter und Erklärungen

Für viele Fachwörter gibt es verständlichere Wörter mit gleicher Bedeutung (Synonyme) aus der Alltagssprache. Fachwörter sind oft lang und bestehen aus mehreren zusammengeführten Wörtern, sogenannten Komposita (z.B. Betriebszugehörigkeit, Weiterbildungsberatung). Nutzen Sie Synonyme und fügen Sie eine Erklärung ein (z.B. „Betriebszugehörigkeit, das heißt, wie lange jemand schon bei einem Betrieb arbeitet“). Im Idealfall werden DaZ-Lernende auf diese Weise langfristig dazu befähigt, sich die Texte auch ohne fremde Hilfe zu erschließen.

Eine Vereinfachung ist es auch, kurze und alltagsnahe Wörter zu benutzen, die das gleiche ausdrücken, (z.B. statt *stets* lieber *immer*).

In der Beratungskommunikation kann dies helfen, das Verstehen komplexer und unbekannter Wörter zu erleichtern und zu sichern.¹⁶

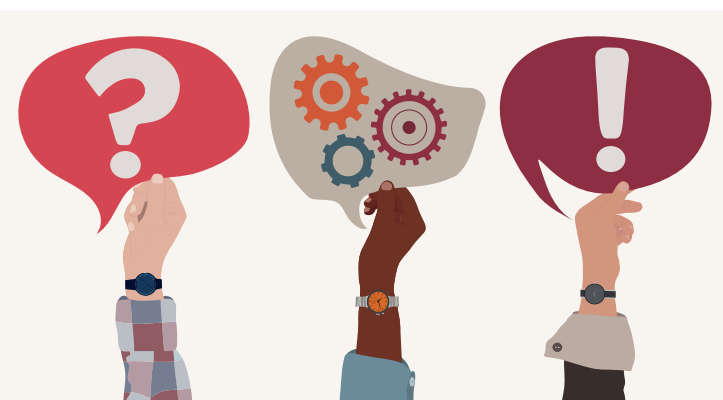


¹⁶ Der Impuls zu Vereinfachungen auf der Wortebene sowie auf der Satzebene (siehe Seite 11) ist aus den Fortbildungsmodulen zur Sprachsensibilisierung von Fachlehrenden entstanden, die vom AMKA – Amt für Multikulturelle Angelegenheiten Stadt Frankfurt entwickelt und erprobt wurden.

Statt so lieber so!
unbekannte und schwierige Wörter / Fachwörter <i>erforderlich</i>	bekannte alltagsnahe Wörter / Synonyme <i>notig, notwendig</i>
Zusammengesetzte Wörter / Komposita <i>Existenzgründungskonzept</i>	Zusammengesetzte Wörter / Komposita in Erklärungen zerlegen <i>Konzept für die Existenzgründung / Firmengründung</i>
Regionaler Wortschatz / Dialekt <i>schnacken</i>	bekannte Wörter / Alltagssprache / Hochdeutsch <i>sprechen</i>
deutsche Fachwörter <i>selbstständig schriftliche Unterlagen</i>	Wörter mit lateinischem Ursprung / Fremdwörter / Internationalismen <i>autonom Dokumente</i>
Fachwörter <i>Kostenübernahme</i>	Erläuterung einfügen: das heißt... <i>Kostenübernahmen, d.h. wenn die Kosten bezahlt werden</i>

Abkürzungen spielen häufig eine wichtige Rolle in Fachgesprächen. Für Personen, die sich mit der jeweiligen Materie auskennen, verkürzen und erleichtern sie die Kommunikation. Für Ratsuchende jedoch sind Abkürzungen eine weitere Hürde, die das Verstehen des jeweiligen Kontextes erschwert.

Vermeiden Sie interne Abkürzungen und erklären Sie gebräuchliche Abkürzungen!



SATZEBENE – Wie sind Ihre Sätze?

Im Beratungsgespräch werden anspruchsvolle Inhalte an die Kund*innen mündlich weitergegeben. Die Inhalte kommen oft aus der juristischen oder anderen Fachsprachen (Betriebswirtschaft, Verwaltung). Informationen werden in langen, kompliziert verschachtelten Sätzen mitgeteilt.

Einfacher Satzbau

Schachtelsätze mit komplizierten Verknüpfungen sind Verstehensbarrieren. Einfache Satzverbindungen aus Haupt- und Nebensätzen vereinfachen das Verstehen.

Kurze Sätze anbieten

Oft merken Berater*innen, die komplexe Inhalte vermitteln müssen, beim Sprechen nicht, wie lang ihre Sätze sind. Verschachtelte „Bandwurmsätze“, d.h. lange Sätze, können gekürzt werden. Dabei hilft eine „Faustregel“ sowohl bei geschriebenen Texten als auch in der gesprochenen Sprache:

1 GEDANKE / 1 INFORMATION PRO SATZ

Sie teilen einen Gedanken oder eine Information mit und beenden den Satz. Für die nächste Information beginnen Sie einen neuen Satz. So fahren Sie fort, für jede neue Information. Dabei können sich Verben und Subjekte wiederholen. Am Anfang ist das ungewohnt, aber Sie werden merken: Die Sätze werden automatisch kürzer. Sie sprechen langsamer. Sie bauen kleine Pausen ein und geben Zeit zum Verstehen.

Statt so lieber so!
„Damit Sie an unserer Maßnahme teilnehmen können, muss der Betrag bis zum ... auf unser Konto bei der ... überwiesen werden.“	„Bitte überweisen Sie ... Euro. Das ist die IBAN. Überweisen Sie den Betrag bis zum Dann können Sie an der Maßnahme teilnehmen.“

Formulieren Sie im Aktiv! Sprechen Sie Ihr Gegenüber direkt an:

Statt so lieber so!
„Der Betrag muss bis zum ... auf unser Konto bei der ... überwiesen werden“	„Bitte überweisen Sie den Betrag bis zum ... auf unser Konto bei der ...“

Verwenden Sie einfache Satzverknüpfungen:

Statt so lieber so!
komplizierte Satzverknüpfungen mit selten genutzten Verbindungswörtern (Konnektoren) wie „aufgrund von ...“	Nutzen Sie einfache und bekannte Satzverbindungen (weil, deshalb, denn, ...).

Vereinfachen Sie Ihre Satzstrukturen:

Statt so lieber so!
Lange und verschachtelte Sätze	Kurze Hauptsätze: 1 Gedanke/1 Information pro Satz

Nominalisierungen
die Übernahme der Kosten.

Verben
Das Arbeitsamt übernimmt die Kosten.

Passiv
der Antrag wird umgehend geprüft

Aktiv (persönliche Ansprache)
Wir prüfen den Antrag schnell.

Nominalgruppen
aufgrund steigender Absatzzahlen

Nebensatz
weil die Absatzzahlen steigen

Komplizierte Nebensätze mit aufgrund von, obwohl, weshalb, ...
Aufgrund von Personalausfall war es nicht möglich, Ihre Unterlagen zeitnah zu bearbeiten.

Einfache Nebensätze mit dass, weil, wenn... oder: deshalb, denn
*Wir konnten Ihre Unterlagen nicht bearbeiten, weil Mitarbeiter*innen krank waren.*

Vermeiden Sie Redewendungen und Sprichwörter!

Wir benutzen Redewendungen¹⁷ und Sprichwörter aus dem Wunsch heraus, uns besonders deutlich auszudrücken. Das, was wir sagen wollen, möchten wir mit einem passenden Bild besonders verständlich machen. Das funktioniert leider nicht immer, weil jeder Mensch einen ganz individuellen Zugang zu Bildern und deren „sprachlicher Übersetzung“ hat.

Spruchwörter und Redewendungen haben immer ein Bezugssystem (historisch, kulturell, regional), das den Kommunikationspartner*innen vertraut sein muss. Dieses Bezugssystem bestimmt die Kommunikation in Beratungskontexten auch dann, wenn Begriffe benutzt

werden, die sich auf Konzepte beziehen, die in anderen Regionen dieser Welt nicht bekannt sind.

Statt so lieber so!
Redewendungen <i>Eine ordentliche Buchführung ist das A und O im Geschäft.</i>	Konkrete Wörter und Ausdrücke <i>Eine ordentliche Buchführung ist besonders wichtig im Geschäft.</i>
<i>Da haben Sie völlig freie Bahn.</i>	<i>Das können Sie machen, wie Sie wollen.</i>
<i>Das muss jetzt aber schnell über die Bühne gehen!</i>	<i>Sie sollten sich damit beeilen!</i>

TEXTEBENE – Wie ist der Text aufgebaut?

In Beratungsgesprächen werden auch schriftliche Informationsmaterialien eingesetzt: Formulare, Informationsblätter, Flyer, Webseiten und andere Texte. Berater*innen verfassen zudem selbst eigene Texte (Emails, Informationsmaterialien, Webseite, ...). Die Kunst der schriftlichen Kommunikation liegt darin, komplexe Inhalte in einfacher Sprache so zu formulieren, dass verschiedene Adressat*innen die Texte verstehen, ohne dass wichtige Informationen verloren gehen.

Die Aufgabe in einem Beratungsgespräch ist es hier, komplexe Inhalte eines Textes adressat*innengerecht in „kleine Pakete zu packen“, um ein schrittweises Verständnis zu sichern. Dabei spielen verbindende Wörter, Konnektoren wie weil, obwohl, wenn oder auch Pronomen wie diese, dieser, dieses etc., die die Bezüge der Inhalte zueinander herstellen, eine wichtige Rolle. Idealerweise unterstützt der bewusste Einsatz von Konnektoren das Verstehen von Textstrukturen und unterstützt Ratsuchende dabei, Strategien zu entwickeln, wie sie sich schwierige Texte eigenständig erschließen können.

Textsorten

Texte unterscheiden sich nach ihren Zielen, ihren Inhalten und ihren Merkmalen entsprechend werden sie in Textsorten eingeteilt. Texte können beispielsweise informieren, sie können benachrichtigen oder dazu auffordern, etwas zu tun. Einen Text versteht man einfacher, wenn man die Ziele des Textes erkennen kann. Ziele kann man bei einer Beratung sichtbar

¹⁷ Mit Redewendungen (auch Redensarten, feste Wendungen genannt) werden in der Sprachwissenschaft bestimmte sprachliche Erscheinungen benannt, die auch als eine Art „sprachlicher Fertigbaustein“ umschrieben werden können. Redewendungen bestehen aus mehreren Worten, deren Bedeutung nicht oder nur teilweise aus den Einzelbedeutungen ihrer Bestandteile zu erkennen ist. Sie haben in der Regel eine feste, nur begrenzt veränderbare Struktur (vgl. Duden – Redewendungen Bd. 11, S. 9).

machen, indem man sie aufzeigt, benennt und erklärt. Dabei helfen Überschriften, Infokästen, Bilder, Grafiken.

Insbesondere für Texte, die im behördlichen Kontext publiziert werden, gilt, dass das Verstehen der Ziele immer auch vom Wissen um die jeweiligen Hintergründe abhängen kann. Voraussetzungen, die für einen Antrag auf Anerkennung eines Berufsabschlusses erfüllt werden müssen, werden eher verstanden, wenn das Berufsanerkennungsgesetz und seine Hintergründe bekannt sind.

Textaufbau

Texte können unterschiedlich aufgebaut sein. Wichtig ist, dass der Aufbau einer Logik folgt, die zum Inhalt und den Zielen des Textes passt. Sie können die Inhalte z.B. chronologisch oder priorisierend strukturieren. Wichtige Informationen können Sie am Anfang nennen oder visuell hervorheben (z.B. durch fett, kursiv oder unterstrichen). Absätze und Überschriften geben Struktur und machen den logischen Aufbau erkennbar. Der gesamte Text kann durch weitere Visualisierungen unterstützt werden, die beim Lesen und Verstehen helfen. (s. Abschnitt Visualisierungen)

Informationsauswahl

Ein wichtiger abschließender Blick ist derjenige auf die Relevanz der Inhalte. Überlange Texte können die

Tipps zur Selbstbeobachtung:

Stellen Sie sich folgende Fragen:

Was sind die wirklich wichtigen Informationen für die Ratsuchenden?

Was könnte im Text gestrichen werden?

Was ist überflüssig?

Ratsuchenden „erschlagen“, Redundanzen erschweren darüber hinaus das Verständnis.

Statt so lieber so!
„Bleiwüsten“ = überfrachteter, schwer lesbarer Text ohne Absätze, Überschriften, Visualisierungen	Logischer und sichtbarer Textaufbau mehr Absätze, Überschriften, Visualisierungen in den Text einbauen
Komplexe Texte/ rechtsverbindliche Informationen / wichtige Formulare	wichtige / rechtsverbindliche Texte in unterschiedliche Herkunftssprachen übersetzen lassen





Visualisierungen einsetzen

Der Einsatz von Visualisierung lässt zunächst an schriftliche Texte denken, umfasst aber auch die mündliche Beratung. Die mündliche Beratung findet häufig auf der Grundlage von schriftlichen Dokumenten oder Verordnungen statt. In diesem Fall ist es sinnvoll, Strategien zu überlegen, wie diese Texte durch Visualisierungen besser verstanden werden können.

Texte gestalten, Struktur sichtbar machen

Wenn Sie eigenes Informationsmaterial produzieren oder Texte schreiben, ist es hilfreich, die Textgestaltung sorgfältig zu planen. Setzen Sie die Gliederung visuell um. Visuell gut durchdachte Materialien erleichtern die Arbeit mit Texten in der Beratung und ermöglichen es den Ratsuchenden, sich die Texte eigenständig zu erschließen.

- **Passende Überschriften finden:** Überschriften informieren über die Inhalte und leiten durch den Text. Sie geben einen groben Überblick und bieten Orientierung beim oberflächigen oder gründlichen Lesen.
- **Absätze machen:** Absätze fassen Inhalte zusammen. Die Abfolge der Absätze ist durchdacht und orientiert sich an den Zielen, die ein Text hat.
- **Schriftgröße und Schriftart anpassen:** Eine ausreichend große Schrift und gut lesbare Schriftart sind lesefreundlich.
- **Zeilen- und Wortabstand einplanen:** Der Abstand zwischen den Wörtern und den Zeilen unterstützt die Lesefreundlichkeit.
- **Wichtiges hervorheben:** Wichtige Informationen stehen idealerweise am Anfang von einem Text oder Absatz. Am Anfang sind Konzentration und Motivation hoch, einen Text zu verstehen. Wichtige Passagen, Wörter oder Daten können Sie (farbig) markieren oder unterstreichen.

Inhalte visualisieren

Sorgfältig ausgewählte Bilder, Grafiken, Piktogramme und Symbole unterstützen die Lesbarkeit und Verständlichkeit von Texten. Zusätzliche Informationen, Hintergrundwissen, sprachliche Erklärungen, die zum Verstehen nötig sind, können Sie mit Infokästen hervorheben, ohne den Textfluss zu unterbrechen.

Obleich Bilder und Grafiken das Textverständnis sehr erleichtern können, ist bei der Nutzung von Bildern Vorsicht angebracht: Bilder wecken immer Assoziationen und sollten daher gut überlegt ausgewählt werden. Vermeiden Sie es, Stereotypen zu reproduzieren.

Mündliche Beratung unterstützen

Ratsuchende werden in einer Beratung mit zahlreichen Informationen, Themen, Aufgaben, neuen Begriffen und Sachverhalten konfrontiert. Gerade in einem Beratungsgespräch sind Visualisierungen hilfreich. Sie sichern das Verstehen und dienen als Erinnerungsstütze.

Als eine einfache Form der Visualisierung unterstützen Hervorhebungen von Textpassagen, die im Gesprächsverlauf vorgenommen werden, das Verstehen eines Formulars oder eines Textes. Visualisierungen beinhalten darüber hinaus Materialien, die in der Beratung eingesetzt werden können sowie die Stichwörter und Zeichnungen, die während der Beratung entstehen. Es lohnt, sich Zeit zu nehmen, um Beratungsgespräche vorzubereiten und Visualisierungen bereit zu stellen. Das entlastet das Beratungsgespräch für beide Seiten.

Ergänzende Materialien erstellen und anbieten:

Visualisierungshilfen, die darüber hinaus Schlüsselbegriffe in den Herkunftssprachen der Ratsuchenden anbieten, findet man beispielsweise bei den im Rahmen des Förderprogramms „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ entstanden Materialien von basis & woge.¹⁸

Auch ein Glossar mit Bildern, das zentrale Begriffe Ihrer Beratungsthemen aufnimmt und bildhaft erklärt, kann eine wertvolle Unterstützung der Beratungstätigkeit sein.¹⁹

Für Projekte oder Teams, die zum selben Thema beraten, ist es sinnvoll einheitliche Visualisierungshilfen zu erarbeiten.

Zusätzlich dienen animierte Erklärvideos der Visualisierung von Beratungsinhalten. Diese können in allen Phasen der Beratung nachhaltig genutzt werden. Eine flexible Nutzung von Erklärvideos kann beispielsweise durch Untertitelung oder die Verlangsamung der Sprechgeschwindigkeit, aber auch durch eine Übersetzung gewährleistet werden.

¹⁸ <https://basisundwoge.de/fortbildungen-materialien/materialien-von-basis-woge/>

¹⁹ Ein Beispiel für eine SGB II Visualisierungshilfe finden Sie beim IQ Teilprojekt migration.works -Diskriminierung erkennen und handeln! sowie ein Wörterbuch SGB II Leichte Sprache unter: <https://basisundwoge.de/fortbildungen-materialien/materialien-von-basis-woge/>



Mehrsprachigkeit nutzen

In einer Beratungssituation müssen – häufig unter Zeitdruck – wichtige Informationen vermittelt werden, zudem muss sichergestellt sein, dass im Anschluss an die Beratung die richtigen Schritte gegangen werden. Das gleiche Verständnis von Aussagen und Fakten ist daher Voraussetzung für den Beratungserfolg.

Schwache Deutschkenntnisse der Ratsuchenden können dieses gemeinsame Verständnis jedoch erschweren. Zusätzlich verhindern die komplexen Anforderungen des Beratungsalltags häufig, die Kompetenz der Mehrsprachigkeit von Ratsuchenden zu sehen, wertzuschätzen und zu nutzen.

Nutzen Sie Mehrsprachigkeit!

Benutzen Sie Fachwörter lateinischen Ursprungs statt deutscher Fachwörter („Dokumente“ statt „Unterlagen“, „prompt“ statt „unverzüglich“) oder Internationalismen, Begriffe, die in verschiedenen Sprachen ähnlich klingen und geschrieben werden. Internationalismen sind Wörter, die aus bestimmten Sprachen stammen und durch eine globalisierte Kommunikation auch in anderen Sprachen mit der gleichen Bedeutung verwendet werden (bekannte Beispiele sind: *Computer, Roboter, Saldo* aber auch *abstrakt, absolut*). Diese Wörter werden in anderen Sprachen (besonders in romanischen Sprachen wie Spanisch, Portugiesisch, Italienisch, Französisch, Rumänisch und Englisch) alltäglich benutzt (z.B. im Spanischen *autónomo* für *autonom*). Auch in slawischen Sprachen (z.B. Russisch, Polnisch) sind Wörter wie Dokument, Kontrakt, Formular geläufig.

Für Menschen mit Deutsch als Zweitsprache können diese Fachwörter, die für Deutsch-Muttersprachler*innen „Fremdwörter“ sind, einfacher zu verstehen sein. In vielen Fällen ist es möglich, eine gemeinsame Fremdsprache zu identifizieren, die den Beratungsprozess unterstützen kann. Wenn es möglich ist, greifen Sie auf die gemeinsame Fremdsprache zurück, um das Verständnis der zentralen Inhalte und Vereinbarungen zu sichern. Der gemeinsame Blick auf einen Sachverhalt, das gemeinsame Bemühen, einen Inhalt zu erschließen, kann eine Wertschätzung zeigen, die direkte Auswirkungen auf die Beratungsatmosphäre hat.

Die Digitalisierung und die deutlich gesteigerte Qualität von Übersetzungstools ermöglichen es darüber hinaus, digitale Tools zur Übersetzung hinzuzuziehen. Bei der Auswahl eines Tools sollte man berücksichtigen, dass manche Tools ihre Stärke im Übersetzen einzelner Wörter haben, andere auf das Übersetzen von Texten spezialisiert sind. Nicht alle Tools sind für alle Sprachen optimiert. Insbesondere dann, wenn wichtige Informationen vermittelt werden müssen, sollte man sich die Zeit nehmen, verschiedene Tools zu testen, um für die Fehleranfälligkeit zu sensibilisieren.²⁰

Sehr hilfreich kann es sein, Dolmetscher*innen hinzuzuziehen oder Kolleg*innen mit internationalen Muttersprachen zu Hilfe zu holen. In vielen Regionen gibt es mittlerweile Dolmetscher*innenpools, die in vielen Fällen sogar kurzfristig telefonisch oder über Videokonferenztools zur Verfügung stehen. Der Einsatz von professionellen Dolmetscher*innen ist u. U. kostenin-

20 Aus der Fülle der Übersetzungstools möchten wir beispielhaft einige wenige, die kostenfreie Versionen anbieten, nennen:
Übersetzung von einzelnen Wörtern: <https://www.leo.org/german-english/>, <https://www.linguee.com/>
Übersetzung von Texten: <https://www.deepl.com/translator>, <https://translate.google.de/>
Übersetzungssapp: <https://www.sayhi.com/de/translate/>

tensiv, bei der Inanspruchnahme ehrenamtlicher Angebote muss abgewogen werden, ob eventuell auftretende Übersetzungsfehler das Ziel der Beratung gefährden können.

Manchmal sorgen die Ratsuchenden vor, indem Sie Familienangehörige oder Freund*innen zum Übersetzen mitbringen. So hilfreich das sein kann, in manchen Fällen sorgt die Anwesenheit einer dritten Person für Konfliktstoff.

Kommunizieren Sie in diesem Fall offen. Fragen Sie gegebenenfalls nach, wie gut die Anwesenden Sie verstehen, ob die Anwesenheit eines* zertifizierten Dolmetscher*in notwendig ist oder ob die Möglichkeit besteht auf eine gemeinsame Fremdsprache auszuweichen. Stellen Sie die aktive Rolle der* Ratsuchenden sicher, erkennen Sie das Engagement der Beteiligten

an. Nutzen Sie Gestik, Mimik und nonverbale Kommunikation.

Wenn Dritte als Übersetzer*in oder als unterstützendes Familienmitglied anwesend sind, ist es hilfreich, die ratsuchende Person mit Namen anzusprechen, um Missverständnisse zu vermeiden. Dies gilt insbesondere für Situationen, in denen Augenkontakt nicht angezeigt ist oder für Distanzberatungen, in denen Augenkontakt nicht für das Gegenüber erkennbar ist.

Für den Fall, dass Sie keine gemeinsame Sprache finden, ist es empfehlenswert, mehrsprachiges Informationsmaterial und Publikationen in verständlicher Sprache bereit zu halten.

Regen Sie in Ihrer Institution an, solche Materialien zu erstellen oder zu erwerben.



Das Verständnis sichern

Kund*innen nehmen eine Beratung wahr, um Dienstleistungen einer Beratungsstelle oder der öffentlichen Verwaltung in Anspruch zu nehmen und/oder Informationen zu erhalten, die für den Zugang zu öffentlichen Ressourcen notwendig sind.

Wie können Sie sicherstellen, dass die Kund*innen Sie verstehen?

Oft erfordert das Beratungsanliegen längere Monologe von Beratenden, in denen sie Informationen geben oder Hintergründe erklären. In der Regel sind diese Informationen fachspezifisch und haben juristische Komponenten. Estauchen also in diesen Ausführungen gehäuft Fachbegriffe (wie z.B. Gleichwertigkeitsbescheinigung) oder juristische Begriffe (wie z.B. Anspruch, Anerkennungsverfahren) auf.

Bauen Sie hinter jedes „Fachwort“ eine Erklärungsschleife mit Beispiel ein! So unterbrechen Sie den Monologfluss und können Stück für Stück sichern, ob die Kund*innen Sie verstanden haben!

Häufig verleitet ein „schwieriger“ Inhalt dazu, im Gespräch auch eine „schwierige“ Umgebungssprache zu benutzen. Oft haben Beratende für juristische oder verwaltungstechnische Zusammenhänge ganze Sätze bzw. Satzfolgen memoriert, die sie wiedergeben.

Teilen Sie den Informationsfluss in „Häppchen“ und fragen nach jedem „Häppchen“ mit offenen Fragen nach wie:

- Welche Fragen kann ich Ihnen noch beantworten?
- Welche Erklärungen/Informationen kann ich Ihnen noch geben?

Stellen Sie offene Fragen! Offene Fragen nutzen Fragewörter wie „weshalb, woher, woran“, sie lassen sich nicht mit „ja“ oder „nein“ beantworten, sie „zwingen“ die antwortende Person, die relevanten Sachverhalte zu formulieren und mit ihrem Verständnis auszudrücken. Als beratende Person hören Sie auf diesem Weg noch einmal, wie die Ratsuchende Person Sie verstanden hat. Das verhindert, dass ein gemeinsames Verständnis mit einer eigenen Selbstverständlichkeit vorausgesetzt wird und Missverständnisse „unter den Tisch fallen“.

Auch im Kontakt mit Personen, die sich vielleicht scheuen, nachzufragen, weil sie nicht raumgreifend erscheinen möchten, sind Nachfragen, die offene Fragewörter nutzen, ein gutes Mittel, das gemeinsame Verständnis sicher zu stellen.

Lassen Sie den Kund*innen Zeit zum Antworten!

Was können Sie tun, wenn Kund*innen Schwierigkeiten haben, ihr Anliegen zu formulieren / bzw. wenn Sie annehmen, dass Personen Schwierigkeiten haben, ihr Anliegen zu formulieren?

Eine besondere Herausforderung im Beratungsgespräch entsteht, wenn Kund*innen Schwierigkeiten haben, ihr Beratungsanliegen zu formulieren.

1. Können Beratende das Beratungsanliegen nicht verstehen, können sie Kund*innen nicht beraten!
2. Ist das Beratungsanliegen unklar, stellt die Kommunikationssituation für beide, Kund*innen - und Berater*innen, eine Stressbelastung dar.

Beide sind bestrebt, dieser Situation möglichst schnell zu entkommen. Beratende versuchen unter Umständen, die Sätze von Kund*innen zu beenden, wenn diese stocken oder legen ihnen ganze Sätze in den Mund (z.B. im Kontext der Existenzgründungsberatung: „Sie wollen vielleicht eine andere Gesellschaftsform für Ihren Betrieb?“). Eine Folge kann sein, dass die Kund*innen immer mehr verstummen.

Denken Sie in einer solchen Situation daran, dass der Energieaufwand einer „hyperaktiven“, d.h. vorschneellen Gesprächsführung für Sie sehr hoch ist! Das „Denken für das Gegenüber“ kann dazu führen, dass das Beratungsanliegen „verfälscht“ wird und die Beratung noch mühsamer wird.

Was können Sie tun?

- Geben Sie Kund*innen Zeit.
- Ermuntern Sie die Kund*innen, ihr Beratungsanliegen eigenständig zu formulieren.

- Wenn es nicht gelingt, brechen Sie lieber das Gespräch ab und holen Hilfe, d.h. ergreifen Sie geeignete Maßnahmen wie Dolmetscher*innen anbieten oder an muttersprachliche Kolleg*innen verweisen...

Statt so lieber so!
Voreilig Sätze beenden	Zeit lassen und Schweigen aushalten, dabei aber Interesse zeigen (Gestik & Mimik nutzen) am Telefon zustimmende Laute wie „Hmm“ und „Ja“
Sätze in den Mund legen	Das von Kund*innen bereits Gesagte in eigenen Worten wiedergeben/ zusammenfassen, z.B. <i>Habe ich Sie richtig verstanden:</i> <i>Ich wiederhole:</i>
Vorschläge für ein Beratungsanliegen machen	Nachfragen, bis Sie Klarheit über das Beratungsanliegen bekommen (oder auch nicht!)

Gestik und Mimik können dabei unterstützen, das Verständnis zu sichern. In manchen Situationen kann eine Geste einen schwierigen Sachverhalt leichter verständlich machen. Nicht alle Gesten haben jedoch für unterschiedliche Personen die gleiche Bedeutung. Setzen Sie Gestik und Mimik vorsichtig ein und berücksichtigen Sie, dass insbesondere Gesten leicht missverständlich gedeutet werden können.





Distanzberatung

Persönliche Beratung findet nicht nur im direkten Kontakt Face-to-Face statt. Wenn ein persönlicher Kontakt nicht möglich ist oder es aufwendig ist, zur Beratung zu kommen, führt das zu einer Beratung über Distanz. Telefonische Beratung oder Beratung per Brief ist die analoge Form der Beratung über Distanz. Mobile Beratung überwindet Distanz, indem Berater*innen zu den Ratsuchenden kommen. Nicht zuletzt hat das Corona-Virus Distanzberatung nötig gemacht. Wenn man heute von Distanzberatung spricht, meint man oft Beratung per Videotelefonie.

Berater*innen nutzen in der Distanzberatung häufig digitale Medien, wie E-Mail, Videotelefonie oder Chats. Sie erstellen selbst Medien, wie zum Beispiel Erklärvideos, oder nutzen Webseiten und anderes digitales Material. Beratungsstellen machen heute die Erfahrung, dass Ratsuchende aus verschiedenen Gründen gerne eine Beratung per Videotelefonie nutzen: Sie haben viele gute Erfahrungen damit gemacht und sind mit der Technik vertraut. Zudem schätzen sie es, Ter-

mine unkompliziert wahrzunehmen und weniger Zeit für die Fahrt zu brauchen. Oft lässt sich außerdem so die Betreuung der Kinder einfacher lösen. Beratung verändert sich und passt sich an, aber auch für die Beratung per Distanz gelten die Empfehlungen in dieser Broschüre.

Einsatz digitaler Medien in der Distanzberatung

Digitale Medien haben ihren festen Platz in der Distanzberatung. Man kann sie zeitgleich (synchron) oder zeitlich versetzt (asynchron) einsetzen. Ein Beispiel für den synchronen Einsatz digitaler Medien ist die Videotelefonie, die eine face-to-face Beratung auf Distanz ermöglicht. Mit der Funktion „Bildschirm teilen“ (Screensharing) können Ratsuchende und Berater*innen sogar Formulare gemeinsam und zeitgleich ausfüllen.

Der zeitversetzte Einsatz von digitalen Medien findet immer dann statt, wenn Informationen per Email ver-



sendet oder Erklärvideos erstellt und angeboten werden. Berater*innen und Ratsuchende können im asynchronen Einsatz digitaler Medien mit zeitlichem Abstand aufeinander reagieren. Das stellt hohe Anforderungen an die Verständnissicherung und Visualisierung.

Die Bereitschaft digitale Medien zu nutzen, setzt die nötige Ausstattung und die Bereitschaft der Nutzer*innen voraus. Die Beratung hat durch die Digitalisierung noch einmal einen wichtigen Schub bekommen. Einerseits haben sich vielfältige Möglichkeiten der Beratung eröffnet. Andererseits stellt die digitale Nutzung von Angeboten, die bisher ausschließlich im analogen, d.h. zumeist persönlichen Kontakt umgesetzt wurden, für manche Ratsuchenden auch eine Hürde dar.

Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung einer Distanzberatung

Die gut strukturierte Vor- und Nachbereitung einer Distanzberatung kann dabei unterstützen, Hürden, die durch technische Probleme oder Unsicherheit auf Seiten der Gesprächsbeteiligten entstehen, besser handhabbar zu machen.

Während die Beratung am Telefon in der Regel keine technischen Probleme aufwirft, müssen beim Einsatz von Videokonferenztools, die den Vorteil haben, dass man sich sieht und gemeinsam an Dokumenten arbeiten kann, eine Vielzahl technischer Vorkehrungen getroffen werden.

Vor der Beratung

- Technische Voraussetzungen prüfen: kompetenten Umgang mit dem Videokonferenztool auf Seiten der Berater*in sicherstellen, auf ausreichende Beleuchtung, passende Kameraausrichtung und angemessenen Hintergrund achten, Headset nutzen, um Hintergrundgeräusche zu vermeiden
- Für die Beratung genutzte Webseiten und Tools vor Beginn der Beratung öffnen.
- Störungen vermeiden: Berater*innen sitzen alleine in einem geschlossenen Raum.
- Ratsuchende erhalten vorab per Mail wichtige Angaben zur Beratung:
 - Informationen zu den Funktionen des Videokonferenztools, Empfehlungen zur technischen Ausstattung, mögliche Endgeräte, ggf. Unterstützung und Technik-Check anbieten.

- Dauer der Beratung, Name der Berater*in, relevante Datenschutzbestimmungen benennen.
- Liste der Dokumente, die vorab an die Berater*innen geschickt werden müssen.

Während der Beratung

- Vertrauen schaffen: geschützten Raum gewährleisten, Grundlagen der Techniknutzung erklären, Endgerät der Ratsuchenden berücksichtigen (mobile Endgeräte sind i.d.R. nicht dazu geeignet, Webseiten zu zeigen)
- Falls Übersetzer*innen zugeschaltet sind, sollten die Ratsuchenden immer mit Namen angesprochen werden, um Missverständnisse zu vermeiden.

Nach der Beratung

Insbesondere nach einer Distanzberatung ist es sinnvoll, die wichtigsten Inhalte der Beratung in einer Email zusammenzufassen und den Ratsuchenden zur Verfügung zu stellen.

CHECKLISTE – Der eigene Sprachgebrauch

Wie und wofür können Sie die Checkliste einsetzen?

Die Checkliste kann

- allgemein zur Sensibilisierung und (Selbst-)Reflexion eingesetzt werden und
- zur gezielten Verbesserung bestimmter Aspekte der eigenen Sprachverwendung (z.B.: Ich nehme mir vor, in den nächsten zwei Wochen auf meine Wortwahl zu achten).

- im Rahmen von kollegialem Austausch, z.B. bei gegenseitigen Hospitationen/Beobachtungen von Beratungsgesprächen verwendet werden.

So kann die Checkliste sowohl als Analyseinstrument dienen, als auch ein Instrument der persönlichen Weiterentwicklung darstellen.

	immer	oft	manchmal	nie
Bereiten Sie die Beratungsgespräche vor?				
Formulieren Sie die Ziele Ihrer Beratung vorab?				
Legen Sie Informationsmaterialien bereit?				
Bereiten Sie den Raum vor, um eine entspannte Atmosphäre zu schaffen?				
Distanzberatung: Prüfen Sie das technische Setting vorab?				
Berücksichtigt Ihre Sprache Diversität?				
Berücksichtigen sie, dass für die Inhalte Ihrer Beratung ggf. Systemwissen erforderlich ist?				
Erkundigen Sie sich, wie eine Person angesprochen werden möchte?				
Achten Sie darauf, dass Sie sprachlich verstanden werden?				
Sprechen Sie korrekt ?				
Benutzen Sie Redewendungen oder Sprichwörter (z.B. „nicht auf die lange Bank schieben, „etwas auf Herz und Nieren prüfen“)?				
Achten Sie auf eine korrekte Aussprache?				
Sprechen Sie deutlich ? (dialektarm, langsam, mit Pausen)				
Bieten Sie Synonyme an?				
Setzen Sie dialogische Erklärschleifen (Lassen Sie uns zusammenfassen! Was machen Sie als nächstes?) ein?				
Achten Sie auf die Gesprächsatmosphäre?				
Lassen Sie Fragen zu und räumen Sie Zeit dafür ein?				
Bleiben Sie entspannt und nehmen Sie sich Zeit für die Beratung ?				
Nutzen Sie Visualisierungen?				
Beziehen Sie Ihre Fragen auf konkrete Dinge des Alltags Ihrer Ratsuchenden?				
Geben Sie Beispiele ?				
Benutzen Sie unterschiedliche Informationsmaterialien?				
Ist das von Ihnen eingesetzte Informationsmaterial adressat*innengerecht gestaltet (z.B. vereinfachtes und/oder mehrsprachiges Zusatzmaterial)?				
Nach der Beratung				
Werten Sie Ihre Beratungen aus?				
Was ist gut gelungen?				
Was hat Ihnen geholfen?				
Was hätten Sie gebraucht?				
Was möchten Sie ändern?				
Was sollte sich Ihre Institution merken?				
Ist es in Ihrem Beratungskontext vorgesehen, den Ratsuchenden die Ergebnisse der Beratung zur Verfügung zu stellen?				

Nach: Ernst Maurer (2010): Deutsch für den Arbeitsmarkt. Rahmenkonzept für Projektverantwortliche und Lehrpersonen. Klett und Balmer: Zug, S. 87-89.
Für den Beratungskontext adaptiert von: der IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch



REDEMITTEL: Was sage ich, wenn ...

Im Sprachunterricht und in Lehrbüchern werden Redemittel als sprachliche Handlungshilfen für bestimmte Kommunikationssituationen angeboten. Ziel ist es, für diese Situationen (z.B. sich an einer Diskussion beteiligen, sich am Telefon melden) sprachliche Mittel „griffbereit“ zu haben.

Im Rahmen unserer Fortbildungen haben wir Beratende dazu angeregt, Redemittel aus ihrer Beratungspraxis zu sammeln und sich dazu auszutauschen.

Wie reagieren sie sprachlich auf unterschiedliche Situationen? Was funktioniert wann?

Im Folgenden finden Sie eine Auswahl gesammelter Redemittel für Ihre Praxis.

Redemittel zur Verständnissicherung am Telefon

Was kann ich tun, wenn ich Schwierigkeiten habe, das Anliegen von Anrufer*innen richtig/eindeutig einzusortieren?

- Nachfragen: Worum geht es genau? Welche Informationen brauchen Sie?
- Mit wem haben Sie schon gesprochen?
- Sie sind jetzt mit der Abteilung XXX verbunden? Mit wem möchten Sie sprechen? (Optionen anbieten/ Vorschläge machen)
- Darum bitten, das Anliegen anders zu formulieren: Können Sie Ihre Frage bitte wiederholen?
- Habe ich das richtig verstanden, Sie wollen...?
- Rückruf anbieten (Aufklärung versuchen)

Was sage ich, wenn ich mich am Telefon absichern möchte, dass Ratsuchende mich verstehen und dass ich sie richtig verstanden habe?

- Können Sie mich gut hören/verstehen?
- Habe ich Sie richtig verstanden, dass...?
- Ich bin nicht sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe. Können Sie mir das noch mal erklären / beschreiben?
- Ich habe verstanden, dass... Ist das richtig?
- Möchten Sie das mitschreiben?
- Soll ich buchstabieren?
- „Ich wiederhole: ... / Mit anderen Worten ... (Gesagtes paraphrasieren)
- Ah, Sie sprechen Englisch, well then ...me too

W-Fragen stellen (Was / Welche / Wo / Wie / Wann / Warum / ...)

- Was brauchen Sie noch?
- Was ist Ihr nächster Schritt?
- Welche Fragen haben Sie noch?
- Wo brauchen Sie noch Hilfe / Informationen?

Am Ende des Gesprächs:

- Kerninformationen gegen Ende des Gesprächs noch einmal wiederholen oder zusammenfassen – in kurzen Sätzen, zum Mitschreiben, per E-Mail

Redemittel um Ratsuchende zum Nachfragen anzuregen

Was sage ich, wenn ich Ratsuchende zum Nachfragen anregen möchte?

- Bitte unterbrechen Sie mich, wenn Sie etwas nicht verstehen.
- Sie können gerne direkt nachfragen, wenn Sie etwas nicht verstanden haben!
- Sagen Sie Bescheid, wenn ich etwas genauer erklären soll.
- Es ist wichtig, dass Sie alles verstehen und nachfragen.
- Welche Fragen haben Sie noch?
- Überlegen Sie noch mal kurz und in Ruhe (5 Minuten Zeit lassen!)
- Spreche ich zu schnell?
- Soll ich langsamer sprechen?

W-Fragen stellen: (Was / Welche / Wo / Wie / Wann / Warum / ...)

- Welche Fragen haben Sie?
- Welche Fragen sind noch offen?
- Wie kann ich Ihnen noch (weiter)helfen?
- Was brauchen Sie noch?
- Was ist Ihnen (noch) nicht (ganz) klar?
- Was haben Sie nicht verstanden?
- Was wollen Sie als nächstes machen?
- Was kann ich noch für Sie tun?
- Welche Informationen brauchen Sie noch?
- Was möchten Sie noch wissen?

Redemittel, um Gehörtes in eigenen Worten wiederzugeben

Was sage ich, wenn ich Gehörtes in eigenen Worten wiedergeben möchte?

- Ich wiederhole noch mal, was Sie gesagt haben: Sie ...
- Habe ich Sie richtig verstanden, Sie...
- Verstehe ich (Sie) richtig, dass ...?
- Wenn ich Sie richtig verstanden habe ...
- Ich fasse (noch mal) zusammen: ...
- Ist es richtig, dass ...
- Sie möchten (also)...
- Ich habe verstanden, dass ...
- Ich wiederhole: ...
- Meinen Sie, dass ...?
- Darf ich (in eigenen Worten) wiederholen, was ich verstanden habe?
- Es ist also so, dass ...

Am Ende des Gesprächs:

- Graphische Darstellung des Gesagten/der Wege
- Schriftliche Zusammenfassung
- Beratungsprotokoll gemeinsam durchgehen, wenn eine Unterschrift erforderlich ist

Redemittel um Interesse und Verständnis auszudrücken

Was sage ich, wenn ich Interesse und Verständnis ausdrücken möchte?

- Das ist schwierig, das kann ich verstehen.
- Es lohnt sich für Sie...
- Toll, Sie haben viel Erfahrung.
- Ich helfe Ihnen, wenn...
- Erzählen Sie...
- Was wünschen Sie sich?
- Könnten Sie das noch etwas näher erklären?
- Sie haben schon viel erreicht!
- Wie war das?
- Erzählen mir etwas über Ihren Beruf!
- Was möchten Sie uns über Ihren Beruf/Erfahrungen erzählen?
- Möchten Sie mir/uns erzählen, ...
- Ich möchte etwas mehr über Ihren Beruf erfahren!
- Ich habe Zeit, reden Sie in Ruhe.
- Das ist kein Problem.

- Ich verstehe Sie/dass, ...
- Ich finde das interessant
- Ich kann das gerne für Sie klären
- Ich kümmere mich darum / ich mache das für Sie.
- Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie mich auch später gerne an!
- Das freut mich / ist schön ...

Gesprächsfördernde Diskursverstärker

werden in den meisten Sprachen verstanden, sie drücken Aufmerksamkeit und Zugewandtheit aus. Setzen Sie diese Mittel bewusst und sparsam ein:

- Blickkontakt, Interjektionen (hm, ja ...)
- Nicken
- Lächeln
- Nachfragen („Erklären Sie mir bitte genauer...“)



FRAGEN AUS DER PRAXIS – Lösungsvorschläge für die Praxis

Ein wichtiges Element unserer Fortbildungen zur Sprachsensiblen Beratung ist es, den Austausch der Berater*innen über praktische Herausforderungen und Umgangsstrategien anzuregen. Übungen aus der kollegialen Beratung bieten sich hierfür sehr gut an.

Im Rahmen von Fortbildungen haben wir Beratende dazu angeregt Fragen bzw. Probleme zu formulieren,

die sich aus ihrer Beratungspraxis, vor allem im Rahmen von Anerkennungsberatung ergeben. Diese Fragestellungen wurden von den anderen Kolleg*innen beantwortet. So ist eine Vielfalt an Tipps und Erfahrungen aus der Beratungspraxis für die Beratungspraxis zusammengelassen. Im Folgenden finden Sie eine Auswahl.

Was kann ich tun, wenn im Beratungsgespräch zwei Gesprächspartner*innen anwesend sind?

Manche Kund*in werden von Familienangehörigen oder Freunden begleitet. Dies können Personen sein, die die nach Ansicht der Kund*in besser Deutsch sprechen und für die Übersetzung hinzugezogen werden oder aber Vertrauenspersonen, die den Ratsuchenden zur Seite stehen möchten. Für die Berater*in stellt sich in beiden Fällen die Frage, wer wie angesprochen werden sollte.

- Bei der Begrüßung fragen: Um wen geht es?
- Es geht hier ja heute um Sie..., wie gut verstehen Sie mich?
- Blickkontakt mit der ratsuchenden Person halten
- Ratsuchende Person direkt ansprechen

Was kann ich tun, wenn der*die Dolmetscher*in zu kurz übersetzt oder die Fragen selbst beantwortet?

- Aktive Rolle des*der Beratungssuchenden sicherstellen (durch Gestik, Mimik, aktive Ansprache, nonverbale Kommunikation)
- Dolmetscher*in direkt ansprechen und darauf hinweisen, dass alles vollständig übersetzt werden soll und die Antwort der Kund*in abgewartet und übersetzt werden soll.

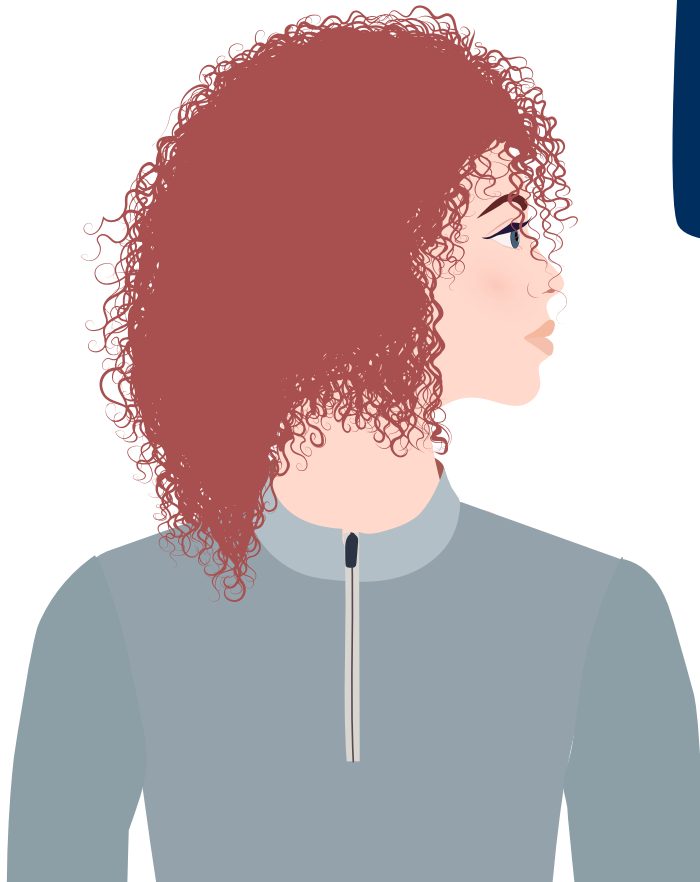
Was kann ich tun, wenn Kund*innen nicht verstehen, welche Unterlagen ich von ihr*ihm brauche?

(z.B. Lebenslauf, Praktikumsnachweis, Zeugnisse, Einverständniserklärung für Datenschutz)

- Dokumente auflisten – jeweils erklären
- Muster/ Beispiele zeigen (Visualisierung)
- Andere gemeinsame Sprachen nutzen, Unterlagen benennen
- Erklären, warum ich die Dokumente brauche
- Checkliste mit Übersetzungen ausgeben
- Laufzettel mitgeben: Welche Unterlagen können wo besorgt werden?

Buchstabieralphabet

Im Deutsch-als-Zweitsprachenunterricht lernen viele Kursteilnehmende das deutsche Buchstabieralphabet als sprachliche Handlungshilfe beim Buchstabieren ihrer Vor- und Nachnamen, Straßen und Wohnorte. Zur Verständnissicherung ist es ratsam, sich beim Buchstabieren an eine Buchstabiertafel zu halten und nicht „irgendwelche“ Wortentsprechungen zu wählen. Da die deutsche Buchstabiertafel viel mit Namen arbeitet, die DaZ Lernenden nicht geläufig sind, empfehlen wir, im Zweifelsfall eine der internationalen Buchstabiertafeln¹⁵ zu verwenden:



A	Amsterdam	Alfa
B	Baltimore	Bravo
C	Casablanca	Charlie
D	Dänemark	Delta
E	Edison	Echo
F	Florida	Foxtrott
G	Gallipoli	Golf
H	Havanna	Hotel
I	Italia	India
J	Jerusalem	Juliett
K	Kilogramm	Kilo
L	Liverpool	Lima
M	Madagaskar	Mike
N	New York	November
O	Oslo	Oscar
P	Paris	Papa
Q	Quebec	Québec
R	Roma	Romeo
S	Santiago	Sierra
T	Tripoli	Tango
U	Uppsala	Uniform
V	Valencia	Victor
W	Washington	Whiskey
X	Xanthippe	X-Ray
Y	Yokohama	Yankee
Z	Zürich	Zulu

¹⁵ <https://www.wirtschaftsdeutsch.de/lehmaterialien/redemittel-telefon-buchstabiertafel.pdf>

Literatur

ZUM THEMA BERATUNG

IQ Broschüren zum Thema Beratung

Ergebnisse einer Delphi-Breitband-Erhebung: Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung – spezifische Themen, spezifische Bedarfe
(u.a. Beratungsthemen, -anlässe, Herausforderungen und Handlungsempfehlungen)
Download / Print veröffentlicht
<http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352>

Praxishandreichung: Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung
(Definitionen, Qualitätsmerkmale, Hinweise zu Fortbildungsmodulen, Kompetenzen und Anforderungen)
Download/ Print veröffentlicht
<http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352>

Frauen beraten anders – Männer auch. Genderperspektive in der interkulturellen Beratung
(Empfehlungen)
Download/ Print veröffentlicht
<http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352>

Förderung der beruflichen Integration im ländlichen Raum
(u.a. Empfehlungen)
Download/ Print veröffentlicht
<http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352>

Angebote, die ankommen. Gruppenberatung für Migrantinnen und Migranten
(Methodische Bausteine)
Download/ Print veröffentlicht
<http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352>

Berufliche Perspektiven gemeinsam gestalten – Integration ermöglichen. Prozesskette für eine (berufliche) Integration
(Beschreibung von Beratungsprozessen mit Anforderungen an die Teilprozesse; Praxisbeispiele)
Download/ Print veröffentlicht
<http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352>

Wissen nutzen ! Integration beginnt am Arbeitsplatz (Interviews mit Migrant/innen)
Download/Print veröffentlicht
<http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html>

Analyse der bundesweiten Anerkennungsberatung Auswertung und Dokumentation der Anerkennungsberatung von 2008-2009
Download/Print veröffentlicht
<http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html>

Handlungsempfehlungen zur Förderung interkultureller Öffnungsprozesse in öffentlichen Verwaltungen
Beratungsinhalte zur beruflichen Integration von Migrantinnen und Migranten sowie zur Förderung interkultureller Personalstrukturen
<http://netzwerk-iq.de/511.html>

Nestmann, Frank; Engel, Frank; Sickendiek, Rusel (Hrsg.):(2007): Das Handbuch der Beratung
Bd. 1 und 2. Tübingen: dgvt-Verlag.

Dirim, Inci (2010): „Wenn man mit Akzent spricht, denken die Leute, dass man auch mit Akzent denkt oder so.“
Zur Frage des (Neo-)Linguizismus in den Diskursen über die Sprachen(n) der Migrationsgesellschaft. In: Mecheril, Paul; Dirim, Inci; Gomolla, Mechthild; Hornberg, Sabine; Stojanov, Krassimir (Hrsg.): Spannungsverhältnisse. Assimilationsdiskurse und interkulturelle-pädagogische Forschung. Münster: Waxmann (S. 91-112).

Plutzer, Verena (2007): Beratung im Kontext von Migration & Integration.
<http://www.bildungsnetzwerk-stmk.at/0711/img/Plutzer.pdf> (14.04.2014).

ZUM THEMA LEICHTE SPRACHE / EINFACHE SPRACHE / EINFACHE TEXTE

Link Netzwerk Leichte Sprache:
<http://www.leichtesprache.org/>

Märting, Doris (2010): Erfolgreich texten.
Frankfurt am Main: Bramann.

Duden – Das Synonymwörterbuch Band 8

Duden – Verständlichkeit als Bürgerrecht?

Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion (2008). Dudenredaktion und Gesellschaft für deutsche Sprache (Hrsg.)

basis & woge e.V. (Hrsg.) (2013): Wörterbuch SGB II – Leichte Sprache – Kommunikationsempfehlungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Arbeitsverwaltung, Hamburg.

http://www.basisundwoge.de/fileadmin/user_upload/pdf/Kommunikationsempfehlungen.pdf

basis & woge e.V. (Hrsg.) (2013): SGB II Visualisierungshilfe – Verständnisfördernde Visualisierungshilfe für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Arbeitsverwaltung, Hamburg.

http://www.basisundwoge.de/fileadmin/user_upload/pdf/Visualisierungshilfe.pdf

Anerkennungportal des Bundesministeriums für Bildung und Forschung

http://www.erkennung-in-deutschland.de/html/de/leichte_sprache.php

ZUM THEMA REDEWENDUNGEN/ DEFINITIONEN ETC.

Dr. Wort (2011): Klappe zu, Affe tot. Woher unsere Redewendungen kommen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Duden - Redewendungen Band 11

Barkowski, Hans; Krumm, Hans-Jürgen (Hrsg.) (2010): Fachlexikon Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Tübingen, UTB.

Regelwerke für Leichte Sprache

Europäische Regeln, wie man Informationen leicht lesbar und leicht verständlich macht, Inclusion Europe, Projekt Pathways – Wege zur Erwachsenenbildung für Menschen mit Lernschwierigkeiten (2009).

Netzwerk Leichte Sprache

(mit Verein Leichte Sprache e.V.) (2009)

Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (BITV 2.0, Anlage 2/Teil 2) (2011)

„Empfehlungen für Deutsche Leichte Sprache“ – DIN SPEC 33429, geplant für 2021.

Wissenschaftliche Regelwerke

Duden-Verlag, Bredel/Maaß, Leichte Sprache. Theoretische Grundlagen, Ratgeber und Arbeitsbuch

Forschungsstelle Leichte Sprache an der Uni Hildesheim

LITERATURVERZEICHNIS:

Maaß, Christiane (2020): Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus, Balancing Comprehensibility and Acceptability, Berlin: Frank & Timme.

Forschungsstelle Leichte Sprache (2020): Erkenntnis und Transfer. Barrierefreie Kommunikation als gesellschaftliche Aufgabe und Gegenstand der Forschung, [online] www.uni-hildesheim.de/leichte-sprache/forschung-und-projekte/publikationen/ (31.03.2021)

Maaß, Christiane (2015): Leichte Sprache. Das Regelbuch, Berlin: LIT VERLAG Dr. W. Hopf.

Meine Notizen:

Meine Notizen:



www.netzwerk-iq.de
www.deutsch-am-arbeitsplatz.de

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

