



Erklärkarten – einfach formuliert, leicht verstanden

Praktisches Instrument zum besseren Verstehen in der Beratung von berami berufliche Integration e.V. und Jobcenter Frankfurt am Main entwickelt



iQ | GOOD PRACTICE auf den Punkt

Adressaten für Transfer:
Beraterinnen und Berater in Jobcentern

Instrument Erklärkarten:

Erklärkarten sind ein Begleitinstrument, das für Beratungsgespräche in Jobcentern entwickelt wurde. Sie helfen, komplexe Informationen schrittweise zu transportieren, gleichzeitig zu visualisieren und damit nachvollziehbar und verständlich zu machen. Erklärkarten haben eine Doppelfunktion: Sie strukturieren die Gesprächsführung durch Beratende, bieten einfache, klare Formulierungen und unterstützen so den Verstehensprozess bei Kundinnen und Kunden. Sie sind vor allem geeignet für die zielführende und verständliche Gestaltung von Standardsituationen im Beratungsaltag. Bisher liegen sechs Erklärkartensets zu den Themen „Umzug“, „Zuzug“, „Integrationskurs“, „Bewerbst raining“ und „Sanktionen“ vor.

Projekt:
SensiBer – Beratung sprachsensibel gestalten, IQ Netzwerk Hessen

Träger:
berami berufliche Integration e.V.

Projektleitung:
Claudia Feger / Burgstraße 106 /
60389 Frankfurt / Tel.: 069/91301022
feger@berami.de

Ausgangslage/Herausforderung

Das Projekt „SensiBer – Beratung sprachsensibel gestalten“ des Trägers berami berufliche Integration e.V. im IQ Landesnetzwerk Hessen qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Frankfurt am Main für eine sprachbewusste und sprachensible Gestaltung des Beratungsprozesses. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestreiten täglich wiederkehrende Beratungssituationen, in denen sie den Kundinnen und Kunden fachlich äußerst komplexe Themen, Abläufe und Anforderungen mit juristischer Relevanz vermitteln müssen. Die Menge der Information überfordert die Kundinnen und Kunden häufig, insbesondere wenn sie Deutsch als Fremd- oder Zweitsprache sprechen. Es kommt zu Irritationen oder Missverständnissen und wiederholten Vorsprachen. Die notwendigen Erklärungen sind für die Jobcenter-Mitarbeitenden oft zeitaufwändig und für beide Seiten erschöpfend.

Umsetzung des Instruments

Ziel der Workshops war, Materialien und Strategien für eine sprachensible und damit verständlichere Beratung zu erarbeiten. Um die Workshops bedarfsgerecht auszurichten, hospitierten die Projektmitarbeitenden im Vorfeld in verschiedenen Abteilungen des Jobcenters. Im Rahmen der Schulungen entstand die Idee zur Entwicklung der Erklärkarten. Die größte Herausforderung war es, die komplexen gesetzlichen Vorgaben und das umfangreiche Wissen der Beratenden im Jobcenter auf die jeweils wichtige Kernbotschaft zu reduzieren – ohne Verlust des juristischen Aspekts. Wichtig war dabei, Fachlichkeit und Verständlichkeit der Erklärkarten beständig auszutarieren. In einer Beratungssituation sind meist mehrere kleinere Themen enthalten, die sichtbar gemacht und in einem Erklärkartenset erfasst wurden. Gemeinsam wurden wiederkehrende Themen gesammelt, die häufig Verständnisschwierigkeiten mit sich bringen. Die Prototypen wurden in den Workshops fachlich-inhaltlich überprüft und ihre Anwendung erprobt. Auf den ent-



sprechenden Erklärkarten sind die komplexen Beratungsinhalte kleinschrittig, einfach formuliert, vollständig und redundanzfrei aufbereitet. Die Karten dienen als Unterstützung im Beratungsgespräch zum Beispiel bei Umzug, Maßnahmen zum Bewerbungstraining oder Integrationskursen, aber auch bei der Erläuterung von Sanktionen. Zusammen mit den Erklärkarten wurden auch Checklisten entwickelt, die bei den Kundinnen oder Kunden bleiben und damit eine wertvolle Hilfe sind. Auf den Checklisten sind, wie auf den Erklärkarten, die Kerninformationen der Beratung prägnant aufgelistet, so z. B. die einzelnen Schritte oder erwartete Unterlagen in der Reihenfolge, wie sie zu erledigen bzw. einzureichen sind.

Fazit

Auf den Erklärkarten ist die Kerninformation einfach formuliert und für Kundinnen und Kunden im Jobcenter immer sichtbar. Beratende können sich bei Fragen leicht auf alle Elemente vor- und rückbeziehen. Das System der Einzelkarten ermöglicht es, bei Bedarf jederzeit und ohne großen Aufwand einzelne Erklärkarten wegzulassen, anzupassen oder neu hinzuzufügen.



„Sehr hoher Bezug zur täglichen Beratung“

Barbara Onuk, Bereich Grundsatzfragen Migration & Soziales im Jobcenter Frankfurt, schildert erste Praxiserfahrungen

Die Erklärkarten werden im Jobcenter Frankfurt im täglichen Beratungsgespräch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfolgreich genutzt. „Die Teamleiterinnen und Teamleiter im Bereich Arbeitsmarktintegration waren sehr überrascht, wie mit wenigen Sätzen komplexe Inhalte transportiert werden können“, erzählt Barbara Onuk, zuständig für Grundsatzfragen Migration & Soziales im Jobcenter Frankfurt, und maßgeblich beteiligt an der Entwicklung des Instruments. „Die Erklärkarten sind in den Workshops gemeinsam mit den Projektmitarbeitenden von SensiBer von Jobcenter-Mitarbeitenden für ihre Kolleginnen und Kollegen erdacht worden, und haben deshalb einen sehr hohen Bezug zur täglichen Beratung.“ Wie jedes neue Instrument erfordert ihr Einsatz in der Praxis aber natürlich

Übung. „Wir wollen Überzeugungsarbeit leisten und alle Bereichs- und Teamleiterinnen und -leiter mitnehmen, die bisher eigene Strategien bei der Beratung haben – letztlich sind die Erklärkarten ja vor allem eine Erleichterung“, verdeutlicht Barbara Onuk. „Als sehr hilfreich für die Kundinnen und Kunden werden auch die zugehörigen Checklisten empfunden.“

Die große Resonanz des Instruments zeigte sich auch beim diesjährigen Tag der Jobcenter, wo die Erklärkarten für zahlreiche Bestellungen aus dem gesamten Bundesgebiet sorgten. Bis zum Stichtag 24. März 2016 wurden von der IQ Landesnetzwerkkoordination Hessen bereits 275 Sets á 6 Themen an Interessierte in ganz Deutschland versendet.



Drei Fragen an Claudia Feger, Leiterin des Projekts „SensiBer“ von *beramí berufliche Integration e.V.*

„Nutzbar für Informationsgespräche aller Art“



Worin liegt das Innovative der Erklärkarten?

Meine Vorgängerin als Projektleiterin Dr. Meta Cehak-Behrmann und Barbara Onuk haben mit ihren Teams die Herausforderung gemeistert, Instrumente und Strategien zu entwickeln, um komplexe behördliche Sachverhalte verständlich zu kommunizieren. Erklärkarten helfen, schwierige Sachverhalte in einfacher Sprache zu beschreiben und einfach formuliert zu vermitteln. Die Beraterinnen und Berater der Jobcenter sind sehr dankbar dafür, dass sie dank der Erklärkarten für sich wiederholende „Basisthemen“ ein Instrument haben, mit dem sie „Verstehenshürden“ viel einfacher überwinden können.

Ist das Instrument problemlos übertragbar?

Als Instrument der Gesprächsführung können Erklärkarten in verschiedenen Kontexten für Beratungs- und Informationsgespräche aller Art erstellt und genutzt werden. Drei der vorliegenden Erklärkartensets erfassen gesetzlich geregelte Abläufe der Jobcenter, die bundesweit gelten.

Wie nachhaltig können die Erklärkartensets eingesetzt werden?

Die Erklärkarten helfen dabei, Standardsituationen im Beratungsalltag sprachlich anschaulich und zielführend zu bewältigen. Das Ziel ist es, dass wichtige Informationen im Gespräch gut lesbar schriftlich vorliegen. Die Kundinnen und Kunden haben sie immer vor Augen, die Beratenden können sich immer wieder leicht darauf beziehen. Am Ende des Gespräches liegen die Erklärkarten in der logischen Reihenfolge vor und auf der Checkliste für die Kundin oder den Kunden sind die wichtigsten Informationen und die nächsten Schritte notiert.

Impressum

Das Projekt wird im Rahmen des Förderprogramms IQ finanziert. Es ist Teilprojekt im IQ Landesnetzwerk Hessen

Autoren: Christian Zingel, Dr. Meta Cehak-Behrmann
Redaktion: Christian Zingel, ebb
Fotos: IQ Netzwerk Hessen, *beramí e.V.*, Julia Schlax (RockAByte GmbH)
Layout: Gereon Nolte, ZWH
Stand: 2016
www.netzwerk-iq.de

Förderprogramm IQ

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Das Programm wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) und des Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Bundesagentur für Arbeit (BA).

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

In Kooperation mit:



Zusammen. Zukunft. Gestalten.

