



Sprachsensibel beraten: „Wir verstehen uns!“

Schulungskonzept der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch mit übersichtlichem Leitfaden sorgt für eine gemeinsame Kommunikationsebene von Beratenden und Ratsuchenden



IQ | GOOD PRACTICE auf den Punkt

Adressaten für Transfer:
Jobcenter und Arbeitsagenturen, Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung, Berufsberatung, Patienten- oder Bildungsberatung

Schulungskonzept und Leitfaden:
Das Schulungskonzept und der daraus entwickelte gleichnamige Praxisleitfaden „Sprachsensibel beraten – Praktische Tipps“ haben das Ziel, Beraterinnen und Beratern Instrumente, Strategien und Empfehlungen für eine sprachsensiblen Beratung von Kundinnen und Kunden mit Deutsch als Zweitsprache an die Hand zu geben. Es werden mögliche Stolpersteine in der Gesprächsführung sowie Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt und an Hand von Beispielen verdeutlicht. Der Praxisleitfaden enthält eine Sammlung von Redemitteln für bestimmte Kommunikationssituationen.

Arbeitsfeld:
Sprachsensibel beraten IQ Fachstelle
Berufsbezogenes Deutsch

Träger:
passage gGmbH
verantwortlich für das Arbeitsfeld:
Tatiana La Mura Flores / Nagelsweg 10
20097 Hamburg / Tel.: 040/6367 5381
tatiana.lamura@passage-hamburg.de

Angebot:
Der Praxisleitfaden „Sprachsensibel beraten“ steht als Download zur Verfügung unter: <http://bit.ly/294nqCY>. Informationen zu Terminen und Umfang der Schulungsangebote sind erhältlich bei Tatiana La Mura Flores.

Ausgangslage/Herausforderung

Sprache ist das zentrale Werkzeug in der täglichen Arbeit von Beraterinnen und Beratern. Neben der fachlichen Beratungstätigkeit gilt es, mit einer Vielzahl von Herausforderungen umzugehen, die vor allem auf verbaler Ebene liegen: Komplexe Informationen müssen an die Kundinnen und Kunden (auch mit Deutsch als Zweitsprache) weitergegeben und Fragen beantwortet werden. Das Schulungskonzept „Sprachsensibel beraten – Praktische Tipps“ und die gleichnamige Handreichung der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch vermitteln, wie Beraterinnen und Berater bewusst das Werkzeug „Sprache“ in der Praxis einsetzen können. Entstanden sind sie als Adaption auf den Beratungskontext des bereits erprobten Fortbildungskonzepts „Sprachsensibel unterrichten“. In der Entwicklungsphase des neuen Konzepts wurden IQ Beraterinnen und Berater nach sprachlichen Herausforderungen und Schwierigkeiten in der Kommunikation mit Menschen mit Deutsch als Zweitsprache befragt. Auf der Grundlage der Bedarfserhebung ist die Fortbildung „Sprachsensibel beraten“ entstanden, die die Fachstelle seit 2013 bundesweit anbietet.

Umsetzung des Konzepts

In den Schulungen reflektieren Teilnehmende ihren Sprachgebrauch in der Beratung und erproben konkrete Handlungsmöglichkeiten, wie sie schwierige und komplexe Sprachstrukturen auf der Wort-, Satz- und Textebene einfacher und verständlicher vermitteln können. Zudem werden Problemfelder in der Kommunikation identifiziert und Lösungsstrategien vermittelt und erprobt. Die Handreichung bietet Hilfestellungen, auch im Berufsalltag auf das Gelernte zurückzugreifen und es in Beratungsgesprächen einzusetzen. Eine tägliche Herausforderung ist es beispielsweise, komplexe, zum Teil rechtsverbindliche Informationen oder Texte und Formulare, die auf „Amtsdeutsch“ verfasst sind, an Ratsuchende im persönlichen Gespräch wie auch am Telefon weiterzugeben. Unbekannte Wörter („Einverständ-



niserklärung“, „unverzüglich“, „Unterschriftserfordernis“) und komplexe, lange Sätze mit schwierigen Satzverbindungen („Aufgrund von“, „Infolge dessen“) erschweren das Beratungsgespräch und sollten vermieden werden. Eine wichtige Strategie ist es, Wörter und Sätze zu vereinfachen, zu wiederholen und nach zu fragen. Vermieden werden sollte auch der Einsatz von Redewendungen, weil jeder Mensch einen ganz individuellen Zugang zu Bildern und deren „sprachlicher Übersetzung“ hat. In den Schulungen ebenfalls von großer Bedeutung ist die Verständnissicherung, zu der die Handreichung wichtige Hinweise gibt (besonders deutlich und langsam sprechen, Hochdeutsch verwenden, Pausen machen, Wörter betonen, W-Fragen stellen).

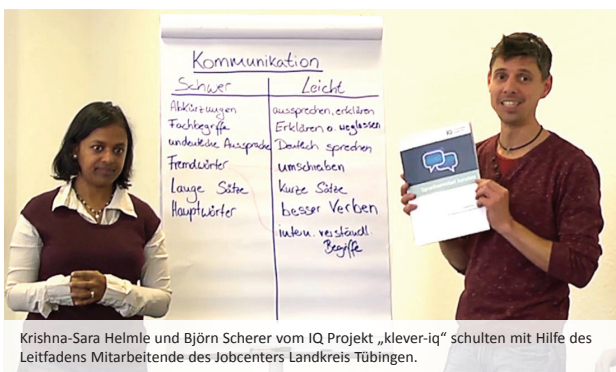
Fazit

Ziel der Schulungen und des Leitfadens ist es, praktische Instrumente, Strategien und Empfehlungen an die Hand zu geben, um die Beratungsarbeit zu unterstützen. Die Handreichungen „funktionieren“ auch ohne die Schulungen. Merkmale und Strategien verständlicher Sprache im Kontext von Beratung werden vermittelt und trainiert, um sich gegenseitig zu verstehen.

Rückmeldung aus der Praxis durchweg positiv

Bereits 9.000 versendete Handreichungen und 200 geschulte Beratende

„Einer meiner Lieblingstipps aus der Handreichung ist es, sich durchaus zu trauen, Fremdwörter wie ‚autonom‘ oder ‚Dokumente‘ zu verwenden, weil Ratsuchende die Wortstämme aus ihrer Muttersprache kennen. Diesen Gedanken hatte ich so bislang nicht.“ Michael Gwodz, Leiter der „Zentralen Anlaufstelle Anerkennung“ Hamburg, freut sich über die aus seiner Sicht „großartige Handreichung“, die er gerne für sein fünfköpfiges Team



bestellt hat. Solche und ähnliche Reaktionen erhielten die Projektverantwortlichen der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch in den vergangenen Monaten häufig, die Rückmeldungen aus der Praxis zur Fortbildung und Handreichung sind durchweg positiv. Das

Feedback hat unterstrichen, dass sich die Handreichung „Sprachsensibel beraten“ sowohl für den sprachlichen „Notfall“ im Beratungsgespräch bestens eignet, als auch langfristig zur persönlichen Weiterentwicklung der Beratenden im Bereich „kundenadäquate

Sprache“ dient und damit eine echte IQ Erfolgsgeschichte darstellt. Der Leitfaden ist im Frühjahr 2014 veröffentlicht worden und wird seitdem bundesweit IQ intern, aber insbesondere auch von externen Institutionen, darunter zahlreiche Jobcenter und Arbeitsagenturen, stark nachgefragt. Bisher sind etwa 9.000 Exemplare bestellt und verschickt worden. An den Schulungen nahmen über 200 Personen teil. In den Landesnetzwerken

Nordrhein-Westfalen und Bayern wurde das Konzept übernommen und dort ins Schulungsangebot aufgenommen. Die Idee wurde im Landesnetzwerk Hessen erweitert und in das Instrument „Erklärkarten“ – ebenfalls ein IQ Good Practice-Beispiel – adaptiert.

Drei Fragen an Tatiana La Mura Flores, verantwortlich für das Schulungskonzept „Sprachsensibel beraten – Praktische Tipps“

„Bewusstsein bei Beratenden schärfen“

Worin liegt das Innovative des Schulungskonzepts?

Das Fortbildungskonzept und die Handreichung vermitteln und trainieren Merkmale und Strategien verständlicher Sprache im Kontext von Beratung. Die Handreichung bündelt unterschiedliche sprachliche Herausforderungen und zeigt anhand von Beispielen praktische Handlungsmöglichkeiten auf. Das Konzept ist innovativ, weil es sowohl das Schulungsangebot als auch die Handreichung bisher nicht gab. Die Inhalte lassen sich auf unterschiedliche Beratungssettings adaptieren. Konkret heißt dies bei Beratenden ein Bewusstsein für folgende Fragen zu schärfen: Was sind leichte, was sind schwer verständliche Sprachstrukturen im Beratungskontext? Wie kann komplexe und komplizierte Verwaltungssprache vereinfacht werden, ohne dass Informationen verloren gehen? Wie kann ich das Verständnis bei den Ratsuchenden sicherstellen? Was kann in der Erstellung von Informationsmaterial und Bescheiden berücksichtigt werden?

Was macht das Schulungskonzept übertragbar?

Die Handreichung wurde aus der Praxis für die Praxis entwickelt, das

Konzept entstand durch eine Erhebung der Bedarfe von Anerkennungsberaterinnen und -berater und bietet einen sehr niedrigschwelligen Einstieg in das Thema. Die Rückmeldungen haben gezeigt, dass die konkreten Beispiele auch in die Bereiche Jobcenter und Arbeitsagenturen, Weiterbildung, Existenzgründung, Migrations- und Patientenberatung, Familienplanung und Schulpsychologischer Dienst transferiert werden konnten.

Wie nachhaltig kann das Schulungskonzept eingesetzt werden?

Der Einsatz der Handreichung im Beratungskontext wirkt sich nachhaltig auf die Beratungsqualität aus. Ein bewusster und reflektierter Umgang mit Sprache in der Beratung und in der Kommunikation mit Ratsuchenden mit Deutsch als Zweitsprache wird durch die Fortbildung als auch durch die Handreichung initiiert. Die konkreten Handlungsmöglichkeiten und Empfehlungen bieten Hilfestellungen und lassen sich im Beratungsalltag einsetzen und anwenden. Nachhaltig wirkt die Handreichung besonders auch im Zusammenhang mit der dazugehörigen Schulung. Überdies sind in der Anwendung nur geringe Ressourcen erforderlich.

Impressum

Das Projekt „Sprachsensibel beraten“ wurde im Rahmen des Förderprogramms „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ finanziert. Es ist Teil der Arbeit der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch.

Autoren: Christian Zingel, Tatiana La Mura Flores
Redaktion: Christian Zingel, Canan Ulug, ebb GmbH
Fotos: IQ Netzwerk Baden-Württemberg/ Benjamin Wagener, Julia Schlax (RockAByte GmbH)
Layout: Gereon Nolte, ZWH
Stand: 2016
www.netzwerk-iq.de

Förderprogramm IQ

The Network “Integration through Qualification (IQ)” aims at sustainable improvements in the labour market integration of adults with a migration background. The programme is funded by the Federal Ministry of Labour and Social Affairs (BMAS) and the European Social Fund (ESF). Strategic partners in implementing the programme are the Federal Ministry of Education and Research (BMBF) and the Federal Employment Agency (BA).

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:

