

Sprachsensibel beraten

In der beruflichen Beratung spielt Sprache eine grundlegende Rolle. Komplexe Inhalte müssen zielgruppenspezifisch vermittelt und Rückfragen entsprechend beantwortet werden können. Sprachsensibles Vorgehen beschreibt dabei eine Sensibilisierung sowie eine zielführende Handlungsfähigkeit von Berater*innen, die alle Beteiligten zu zufriedenstellenden Ergebnissen führt.

Zur Kompetenzbeschreibung für Berater*innen zählen daher die Fähigkeit zur Selbstreflexion des eigenen Sprachgebrauchs, das Wissen um beratungsrelevante migrationsspezifische Zusammenhänge, die Sensibilität im Umgang mit Ratsuchenden mit unterschiedlichen Sprachniveaus sowie die Fähigkeit die eigene Kommunikation an die jeweilige Beratungssituation anzupassen.

Tipps in Kürze

Entspannte Beratungsatmosphäre schaffen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Über-Eck-Kommunikation ✓ Respektvoller und wertschätzender Umgang ✓ Fokus auf Inhalte (Was?) und nicht Form (Wie?) des Gesagten ✓ ...
Beratungssprache kundenadäquat gestalten	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sprechtempo anpassen ✓ Deutliche Aussprache ✓ Fachwörter mit Alltagssprache erläutern ✓ Wörter lateinischen Ursprungs und Internationalismen verwenden ✓ Zusammengesetzte Wörter zerlegen ✓ Ein Gedanke pro Satz ✓ Kurze Sätze und einfache Satzverknüpfungen ✓ ...
Mehrsprachigkeit nutzen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gemeinsame Sprache verwenden ✓ Mehrsprachiges Informationsmaterial nutzen ✓ Dolmetscher*innen beauftragen ✓ ...
Verständnis sichern	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fragen zulassen ✓ Zu Nachfragen einladen ✓ Gehörtes in eigenen Worten wiedergeben ✓ ...
Visualisierungen einsetzen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gesprochenes Wort durch Symbole und Bilder unterstützen ✓ Visualisierungshilfen (z. B. Broschüren) verwenden ✓ Wegweiser zu Beratungsbüro mit Symbolen versehen ✓ ...
Quelle	IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch, passage gGmbH, Hamburg

Weiterführende Informationen

- IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch: Sprachsensibel beraten – Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater (Broschüre). URL: https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Handreichung_Sprachsensibel_beraten.pdf
- IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch: Sprachsensibilisierung (Links und Literatur). URL: <https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fachdiskussion/standard-titel/sprachsensibilisierung.html>
- IQ Landesnetzwerk Baden-Württemberg, Teilprojekt k.l.e.v.e.r.-iq: Leichte Sprache für Institutionen des Arbeitsmarktes. Regeln und Beispiele für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. URL: <https://klever-iq.de/materialien/>
- IQ Landesnetzwerk Baden-Württemberg, Teilprojekt k.l.e.v.e.r.-iq: Leichte Sprache für Institutionen des Arbeitsmarktes. Handreichung zur Einführung leichter Sprache im Rahmen von interkulturellen Öffnungsprozessen. URL: <https://klever-iq.de/materialien/>
- IQ Landesnetzwerk Bayern / MigraNet, Teilprojekt GAB München: Sich verstehen und wirksam lernen in der Einarbeitung. Mit Blick auf vielfältige Hintergründe neuer Mitarbeitenden. URL: http://www.gab-muenchen.de/de/detail-65_17_141-sich-verstehen-und-wirksam-lernen-in-der-einarbeitung-mit-blick-auf-vielfaeltige-hintergruende-neuer-mitarbeitenden.htm
- IQ Landesnetzwerk Hamburg / NOBI / Teilprojekt „migration works – Diskriminierung erkennen und handeln“: Wörterbuch SGB II -Leichte Sprache. URL: <https://hamburg.netzwerk-iq.de/presse-download/#publikationen>
- IQ Landesnetzwerk Hamburg, Teilprojekt „migration works – Diskriminierung erkennen und handeln“: Wörterbuch Anerkennungsberatung – Leichte Sprache. URL: <https://hamburg.netzwerk-iq.de/presse-download/#publikationen>
- IQ Landesnetzwerk Hamburg, Teilprojekt „migration works – Diskriminierung erkennen und handeln“: Barrieren abbauen – Zugänge schaffen. Visualisierungshilfe für beschäftigungsorientierte Beratung. URL: <https://hamburg.netzwerk-iq.de/presse-download/#publikationen>
- IQ Landesnetzwerk Hamburg, Teilprojekt „migration works – Diskriminierung erkennen und handeln“: Kundengespräche mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern. URL: <https://hamburg.netzwerk-iq.de/presse-download/#publikationen>
- IQ Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen, Teilprojekt MOZAIK: Mehrsprachiges Fachwörterbuch für das Anerkennungsverfahren. URL: https://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ_Publikationen/Thema_Anerkennung/2016_Fachw%C3%B6rterbuch_MOZAIK.pdf

© 2019 IQ Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung, c/o VIA Bayern e. V., München
Mehr Informationen unter: www.netzwerk-iq.de/fachstelle-interkultur-und-antidiskriminierung