



# Barrieren abbauen – Zugänge schaffen

Sechs Praxishandreichungen für Mitarbeitende der Arbeitsverwaltung unterstützen beim Abbau von Hürden im Beratungsgespräch



**iQ | GOOD PRACTICE**  
auf den Punkt

## Adressierte für Transfer:

Mitarbeitende der Arbeitsverwaltungen, Beratende in Migrationsberatungsstellen sowie Trainerinnen und Trainer von Interkulturellen Kompetenztrainings.

## Instrument Praxishandreichungen:

Sprachliche Hürden in der Beratung sind für Mitarbeitende der Arbeitsverwaltung und Arbeitssuchende mit Migrationshintergrund belastend. Die Materialien unterstützen die Mitarbeitenden von Jobcentern und Arbeitsagenturen, ihre Kompetenzen zu erweitern und geben konkrete Ideen und Impulse, um Beratungsgespräche möglichst effizient zu gestalten. Die sechs Praxishandreichungen, die im Rahmen des Projekts migration.works entwickelt wurden, schließen diese Lücke. Beispielsweise die „Kommunikationsempfehlungen für Mitarbeitende der Arbeitsverwaltung“ übersetzen Begriffe aus dem SGB II und SGB III in eine leicht verständliche Sprache. Weitere Produkte, wie Visualisierungshilfen in acht Sprachen, erleichtern die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden.

## Projekt:

migration.works –  
Diskriminierung erkennen und handeln!

## Träger:

basis & woge e. V.

## Projektsprechpartnerin:

Cristina Torres-Mendes Steindamm 11 /  
20099 Hamburg / Tel.: 040/39 84 26 - 44  
cristina.torresmendes@basisundwoge.de

## Angebot:

Die Praxishandreichungen stehen zum Download zur Verfügung unter: <http://bit.ly/2cXsf23>. Gedruckte Exemplare können unter [vertrieb@basisundwoge.de](mailto:vertrieb@basisundwoge.de) bestellt werden.

## Ausgangslage/Herausforderung

In ihrem Bestreben, modern, effektiv und kundenorientiert zu agieren, stehen Arbeitsverwaltungen angesichts einer mehrsprachigen Bevölkerung vor großen Herausforderungen. Wichtig ist dabei eine erfolgreiche Kommunikation mit Kundinnen und Kunden zu gewährleisten und insbesondere sprachliche Zugangsbarrieren zu reduzieren. Sowohl von Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund als auch von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Arbeitsagenturen und Jobcenter wird sprachliche Verständigung als entscheidendes Moment für eine diskriminierungsfreie, ideale Arbeitsvermittlung erkannt.

Um Barrieren abzubauen und migrationspezifische Beratungskompetenz von Mitarbeitenden der Arbeitsverwaltung zu fördern, wurden sechs Praxishandreichungen entwickelt. Diese entstanden im Rahmen des Projekts „migration.works – Diskriminierung erkennen und handeln!“, das seit 2011 im IQ Netzwerk Hamburg - NOBI Interkulturelle Schulungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Arbeitsagenturen und Jobcenter durchführt.

## Umsetzung des Instruments

Die Entwicklung der Arbeitsmaterialien basierte auf den Einblicken in die Praxis von Arbeitsabläufen verschiedener Abteilungen der Arbeitsverwaltung und war für die Projektverantwortlichen von großer Bedeutung. Konzeptionell war es besonders wichtig, dass die Produkte praxisorientiert, passgenau und transferfähig sind. Dazu trugen vor allem die engen Abstimmungen mit den Arbeitsverwaltungen bei. Diese unterstützte die Projektverantwortlichen dabei, die Bedarfe exakt abzufragen, im Arbeitsalltag der Arbeitsverwaltung zu hospitieren und eine qualitätssichernde Begleitgruppe einzurichten.

Die sechs entwickelten Praxishandreichungen mit den Kernthemen Kommunikation, einfache Sprache und Visualisierungshilfen wurden im Verlauf von Schulungen erprobt,



in der Beratung angewendet und nach fachlicher Überprüfung durch Führungskräfte und Mitarbeitende aus der Arbeitsverwaltung fertiggestellt. Die Arbeitshilfen sind für einen Einsatz in den alltäglichen Arbeitsabläufen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konzipiert und damit ein konkreter Beitrag zum Abbau von Zugangsbarrieren. Mit den beiden Praxishandreichungen zum Thema „Dolmetschen“ und der „Visualisierungshilfe für beschäftigungsorientierte Beratung“ wird zudem konkret auf den Bedarf für die Beratung Geflüchteter Bezug genommen.

## Fazit

Die Praxishandreichungen für Mitarbeitende der Arbeitsverwaltung zum Abbau von Zugangsbarrieren sind das Ergebnis von Hospitationsbeobachtungen und Antwort auf die formulierten Bedarfe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Arbeitsagenturen und Jobcenter. Die Praxishandreichungen und Arbeitshilfen unterstützen die Kommunikationsprozesse in migrationspezifischen Beratungsanforderungen sehr konkret, indem sie z.B. Begriffe aus dem SGB II in eine leicht verständliche Sprache übersetzen oder visuell veranschaulichen.

# Verstehen – mit 6 Handreichungen zum Ziel!

## Wörterbücher SGB II und SGB III – Leichte Sprache

## Wörterbuch Anerkennungsberatung – Leichte Sprache

Diese drei Kommunikationsempfehlungen übersetzen Begriffe aus dem SGB II und dem SGB III sowie Begriffe aus der Anerkennungsberatung in eine leicht verständliche Sprache und sind als Übersetzungs- und Formulierungsvorschläge für die mündlichen Gespräche zwischen Mitarbeitenden der Arbeitsverwaltung sowie Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund bzw. im Kontext von Beratung zu Anerkennungsfragen konzipiert.

## SGB II – Visualisierungshilfe

Die Visualisierungshilfe in acht Herkunftssprachen ist für die Kommunikation mit

Kundinnen und Kunden der Arbeitsverwaltung geeignet, die über keine oder nur sehr geringe Deutschkenntnisse verfügen. Hier ist es hilfreich, visuelle Veranschaulichung zu nutzen und Schlüsselwörter in die Herkunftssprache zu übersetzen.



## Kundengespräche mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern

Diese Handlungsempfehlungen, die Gesprächsstrategien und Praxishilfe für Beraterinnen und Berater bieten, unterstützen bei der Gestaltung von Kundengesprächen mit Dolmetsch-Bedarf.

## Visualisierungshilfe für beschäftigungsorientierte Beratung

Die Visualisierungshilfe in zehn Herkunftssprachen ist ein Tool, welches für die Kommunikation in der beschäftigungsorientierten Beratung geeignet ist, deren Deutschkenntnisse sich auf einem sehr niedrigen Niveau bewegen. Hier ist es hilfreich, visuelle Veranschaulichung zu nutzen und Schlüsselwörter in die Herkunftssprache zu übersetzen.

Drei Fragen an Cristina Torres Mendes, Ansprechpartnerin im Projekt „migration.works“

## „Bereits knapp 75.000 Publikationen versandt“



### Worin liegt das Innovative der Praxishandreichungen?

Innovativ ist insbesondere der Entwicklungsprozess der Publikationen. Hierfür war eine enge und kooperative Zusammenarbeit mit Führungs- und Mitarbeitenebene der Arbeitsverwaltung eine wichtige Voraussetzung. Dies erst ermöglichte eine präzise Feldbeobachtung, um die Praxishandreichungen exakt an die täglichen Bedarfe in der Beratung anzupassen.

Die Publikationen werden in den Schulungen von migration.works zu migrationspezifischen Beratungskompetenzen eingesetzt und unterstützen die angestoßenen Sensibilisierungs- und Reflexionsprozesse, indem den Beraterinnen und Beratern mit den Handreichungen konkrete Arbeitshilfe für die Beratungs- bzw. Vermittlungsarbeit an die Hand gegeben werden.

### Sind die Instrumente problemlos übertragbar?

Über die Institutionen der Arbeitsverwaltung hinausgehend werden

die Publikation von unterschiedlichen Akteurinnen und Akteuren aus der Migrationsarbeit angefragt, z.B. Anerkennungsberatungsstellen, Migrationserstberatungsstellen, ehrenamtliche Akteurinnen und Akteure und andere. Aktuell (Stand September 2016) sind bereits seit 2013 knapp 75.000 Publikationen auf Anfrage bundesweit von migration.works versandt worden. Somit finden die allgemein gültigen Praxishandreichungen bundesweite Anwendung in der Beratungspraxis der Arbeitsverwaltung sowie auch von Beratungs- und Qualifizierungsstellen für Menschen mit Zuwanderungsgeschichte.

### Wie nachhaltig können die Publikationen eingesetzt werden?

Ausgehend von den guten Erfahrungen können die nachhaltig konzipierten Praxishandreichungen weiterentwickelt werden. Beispielsweise die „Visualisierungshilfe SGB II“ ist um weitere Begriffe erweitert worden, so dass die „Visualisierungshilfe für beschäftigungsorientierte Beratung“ entstanden ist. Sie umfasst Themen zur beruflichen Orientierung, Bewerbung und Anerkennung von Zertifikaten und berücksichtigt die aktuellen Beratungsbedarfe, indem sie in die Herkunftssprachen der Hauptfluchtländer und Hauptmigrationsländer übersetzt worden ist.

#### Impressum

Das Projekt wird im Rahmen des Förderprogramms IQ finanziert. Es ist Teilprojekt im IQ Netzwerk Hamburg - NOBI

**Autoren:** Christian Zingel, Cristina Torres Mendes  
**Redaktion:** Christian Zingel, Canan Ulug, ebb GmbH  
**Fotos/Illustration:** Peter Bisping, Julia Schlax (RockABYTE GmbH)  
**Layout:** Gereon Nolte, ZWH  
**Stand:** 2016

[www.netzwerk-iq.de](http://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.

