



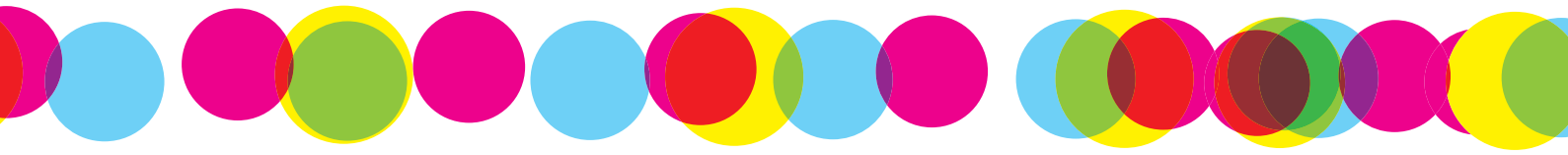
basis & woge e.V. (Hg.)

# Diskriminierung erkennen Barrieren abbauen – Zugänge schaffen

Band 1 | Sprache



Impulse und Materialien  
für Fortbildungen in Arbeitsverwaltungen



Der Unterstrich (z.B. Migrant\_innen) bietet Raum für selbstgewählte Identitäten, für mehr als nur „weiblich“ oder „männlich“. Wir benutzen diese Schreibweise, um aufzuzeigen, dass es mehr als zwei Geschlechtsidentitäten gibt.

## Impressum:

---

Herausgeber: basis & woge e.V., migration.works – Diskriminierung erkennen und handeln!

Steindamm 11, 20099 Hamburg, [www.basisundwoge.de](http://www.basisundwoge.de)

„migration.works – Diskriminierung erkennen und handeln!“ von basis & woge e.V. ist ein Projekt des Regionalen IQ-Netzwerks Hamburg – NOBI, [www.nobi-nord.de](http://www.nobi-nord.de)

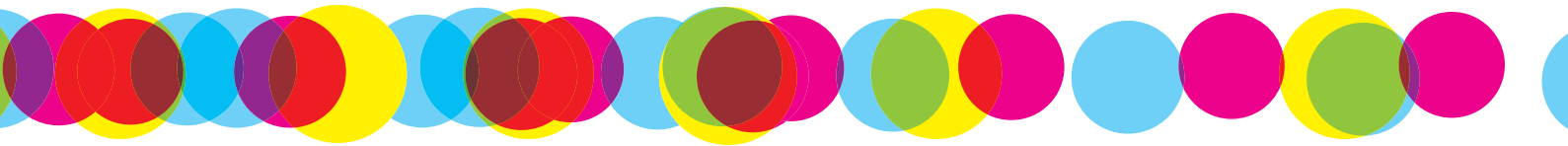
Fortbildungskonzepte und Redaktion: Abousoufiane Akka, Inga Schwarz, Cristina Torres Mendes, Birte Weiß

Text: Abousoufiane Akka, Cristina Torres Mendes

Lektorat: Theo Bruns

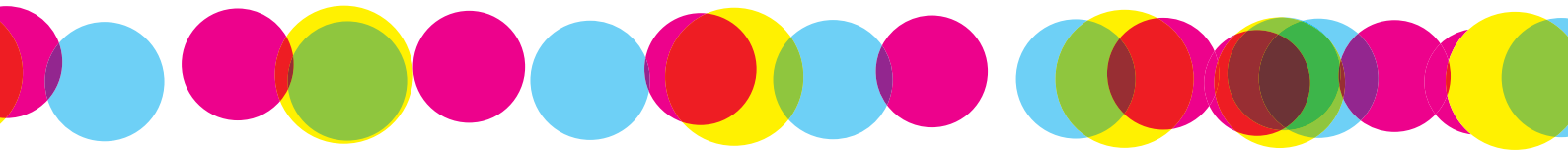
Gestaltung/Druck/Produktion: Peter Bisping / [drucktechnik-altona.de](http://drucktechnik-altona.de)

© Diese Publikation wurde von dem Projekt „migration.works – Diskriminierung erkennen und handeln!“ unter der Trägerschaft von basis & woge e.V. erstellt. Alle Rechte bleiben den Urheber\_innen vorbehalten.



# Inhalt

<b>Einführung in die Publikationsreihe Diskriminierung erkennen – Barrieren abbauen – Zugänge ermöglichen!</b> . . . . .	4	<b>Exkurs Macht – Amtssprache – Zugang zu Qualifizierung und Arbeit.</b> . . . . .	17
Aufbau der Publikationsreihe . . . . .	4		
Der Anfang ist der halbe Weg: Bedarfserhebungen als erster Schritt . . . . .	5		
<b>Warum ist die Sicherung der sprachlichen Verständigung ein erstrebenswertes Ziel für Arbeitsverwaltungen?</b> . . . . .	7	<b>Arbeitsblätter</b>	
<b>Wie lässt sich sprachliche Verständigung in interkulturellen Personalfortbildungen thematisieren?</b> . . . . .	8	<b>Arbeitsblatt 1: Exemplarischer Seminarablauf – Qualifizierung von Mitarbeiter_innen aus der Eingangszone oder Leistungsabteilung</b> . . . . .	21
<b>Unsere Lehrstrategien – praxisnah und handlungsorientiert.</b> . . . . .	9	<b>Arbeitsblatt 2 Übung »Auftragsklärung«</b> . . . . .	22
Sprachliche Verständigung und sprachliche Barrieren: Die Wahl der Begriffe . . . . .	9	<b>Arbeitsblatt 3: Übung »Perspektivwechsel«</b> . . . . .	14
Die Anliegen der Teilnehmer_innen klären. . . . .	10	<b>Arbeitsblatt 4: Übung »Erfassung von Soft Skills«</b> . . . . .	26
Handlungsbedarfe und Handlungsproblematiken der Teilnehmer_innen als Arbeitsbelastung anerkennen . . . . .	11	<b>Arbeitsblatt 5 Übung »Variationen im eigenen Sprachgebrauch«</b> . . . . .	28
Differenzfertigkeiten vermitteln . . . . .	11	<b>Checkliste Der eigene Sprachgebrauch.</b> . . . . .	31
<b>Unsere Lehrstrategien in der Praxis</b> . . . . .	12	<b>Arbeitsblatt 6 Übung »Leichte Sprache – Kommunikationshilfen«</b> . . . . .	32
<b>Kommunikations- und Visualisierungshilfen: konkrete Arbeitstools</b> . . . . .	13		
<b>Kundenorientierung – eine Aufgabe für Arbeitsverwaltungen: Ein Ausblick</b> . . . . .	15		
<b>Literatur</b> . . . . .	15		



## Einführung in die Publikationsreihe

# Diskriminierung erkennen – Barrieren abbauen – Zugänge ermöglichen!

Das Projekt „migration.works – Diskriminierung erkennen und handeln!“ arbeitet seit 2005 im Netzwerk Integration durch Qualifizierung (IQ) zum Thema Diskriminierung von Migrant\_innen beim Zugang zum Arbeitsmarkt. Seit 2008 ist das Projekt beauftragt, Expertise zum Thema Diskriminierung in Bezug auf den Zugang zu Bildung, Ausbildung, berufliche Beratung und zum Arbeitsmarkt sowie Strategien zu ihrem Abbau zu entwickeln. Wir machen unsere Kenntnisse und Erfahrungen in Form von Handlungsempfehlungen, Arbeitsmaterialien sowie von Fortbildungen für arbeitsmarktrelevante Akteur\_innen innerhalb des Netzwerks IQ und darüber hinaus nutzbar. Grundlage für diese Arbeit sind neben Recherchen und Gutachten auch Kenntnisse und Erfahrungen aus der Antidiskriminierungsberatung von basis & woge e.V. Unsere Arbeit bezieht sich auf unsere Mitarbeit im Regionalen Netzwerk Hamburg. Als Beitrag zur Bündelung von Kenntnissen und Erfahrungen sowie zur Umsetzung des Querschnittthemas Antidiskriminierung im Gesamtnetzwerk IQ koordinieren wir die IQ-Fach-AG Antidiskriminierung.

Seit 2011 nahmen 200 Teilnehmer\_innen aus verschiedenen Jobcentern an Fortbildungen für Arbeitsverwaltungen von basis & woge e.V. teil. Die Qualifizierungen wurden bedarfs- und handlungsorientiert konzipiert und aus diesem Grund auf die jeweilige Abteilung bezogen angeboten und durchgeführt. Die Fortbildungen werden im Rahmen eines Top-down-Prozesses (unter Beteiligung von Migrationsbeauftragten, Geschäftsführung, Standortleitungen und Teamleitungen) eingeführt, vorgestellt und ausgewertet. Neben Informationen zu den Themen Sprache und Gender wird den Teilnehmer\_innen für ihren Arbeitsalltag relevantes Wissen zu migrationsspezifischen Fragestellungen vermittelt.

Seit 2011 sind alle Regionalen Netzwerke von IQ beauftragt, interkulturelle Fortbildungen für Arbeitsmarktakteur\_innen, insbesondere Arbeitsverwaltungen durchzuführen. Diesen Auftrag hat das Projekt »migration.works – Diskriminierung erkennen und handeln!« für das Regionale Netzwerk Hamburg – NOBI übernommen und knüpfte damit an viele Vorarbeiten von anderen Projekten im Regionalen Netzwerk sowie an eigene Erfahrungen an.

Heute – knapp zwei Jahre später –, können wir gute Erfahrungen resümieren und mit dieser Veröffentlichung Impulse und Fortbildungsmaterialien für Trainer\_innen im Netzwerk Integration durch Qualifizierung (IQ) zur Umsetzung und Weiterentwicklung anbieten.

Mit unserer dreiteiligen Publikationsreihe »Diskriminierung erkennen – Barrieren abbauen – Zugänge ermöglichen!« Impulse und Materialien für Fortbildung in Arbeitsverwaltungen bereiten wir vor allem jenen Teil unserer Fortbildungserfahrungen in Arbeitsverwaltungen auf, der Zugangsbarrieren und Diskriminierungen betrifft. Unser Ziel ist, Trainer\_innen und Multiplikator\_innen im IQ-Netzwerk konkrete Erfahrungen,

Module und Arbeitsmaterialien zur Verfügung zu stellen und damit einen praxisnahen Beitrag zu leisten, um diese nicht immer leichtgängigen, aber notwendigen Inhalte in Fortbildungen einzubringen. Wir wollen Trainer\_innen dazu ermutigen, das Thema Antidiskriminierung in interkulturellen und Diversity-Fortbildungen, aber auch in Kommunikationsfortbildungen stärker einzubinden.

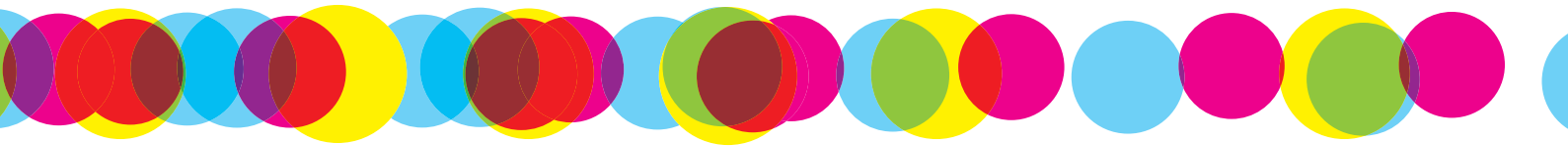
Mit unserem Bemühen, das Thema Zugangsbarrieren – und damit auch Diskriminierung – in Fortbildungen einzubetten, stützen wir uns nicht zuletzt auch auf das IQ-Positionspapier<sup>1</sup>, das sich ausdrücklich dafür ausspricht, das Thema aufzugreifen und zu verankern.

## Aufbau der Publikationsreihe

Die Publikationsreihe umfasst drei Teile. Allen drei Teilen ist gemein, dass wir Erfahrungen aus der Fortbildungspraxis des Projekts bilanzieren und induktiv auswerten. Insbesondere die Erfahrungen aus der Fortbildung von Jobcenter-Mitarbeiter\_innen kommen dabei zum Tragen. Wir stellen Schlussfolgerungen und Ableitungen aus unseren Erfahrungen ebenso vor wie konkrete methodische Bausteine, die sich in unserer Arbeit bewährt haben und die wir Trainer\_innen inner- und außerhalb des IQ-Netzwerkes zur Verfügung stellen.

Der erste, hier vorliegende Band *Zur Sprache* gibt einen exemplarischen Einblick, wie Lehrsettings so konzipiert werden können, dass sich Haltungen bewegen und Handlungen verändern können. Er zeigt auf, welchen Einfluss Personalfortbildungen auf die institutionellen Rahmenbedingungen

<sup>1</sup> Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk e.V. (Koordination IQ) 2009.



der Arbeitsverwaltungen haben können, damit sprachliche Barrieren für Menschen mit Migrationshintergrund abgebaut werden. Und schließlich vermittelt er, wie sich das konkrete Thema sprachliche Barrieren und damit auch das grundsätzliche Thema Diskriminierung in interkulturellen Personalfortbildungen bearbeiten lässt.

Im zweiten Band stehen methodische Interventionen im Wahrnehmungs- und Deutungshaushalt der Fortbildungsteilnehmer\_innen in Bezug auf das Thema Gender im Mittelpunkt. Entlang kulturalisierender und stereotypisierender Wahrnehmungen und Äußerungen über die Verfasstheit von Geschlechtern werden Fragen aufgeworfen, die das Verhältnis von Eigenem und dem Anderen betreffen. Auch hier werden bewährte Erfahrungen und konkrete Lehrmaterialien zur Verfügung gestellt.

Der dritte Band der Publikationsreihe soll fortbildungserprobte Inputs zu den Themen Diskriminierung, Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, Instrumente und Strategien zum Abbau von Diskriminierung beim Arbeitsmarktzugang liefern. Zudem werden Methoden reflektiert, mit denen Mitarbeiter\_innen in Arbeitsverwaltungen ermöglicht wird, eigene Handlungsmöglichkeiten zu erarbeiten.

### **Der Anfang ist der halbe Weg: Bedarfserhebungen als erster Schritt**

Um eine hohe Praxisrelevanz unserer Qualifizierungen zu gewährleisten, haben wir im Vorfeld der Entwicklung konkreter Fortbildungsmodule eine fundierte Bedarfserhebung anhand von Gesprächen mit unterschiedlichen Akteur\_innen sowie die Auswertung von Studien betrieben.

Es war herausfordernd, aber lohnenswert, die unterschiedlichen erhobenen Bedarfe, Erfahrungen und Fachwissen unter einen Hut zu bringen:

- Unser fachlicher Blick fußt auf langjähriger Begleitung und Auswertung der arbeitsmarktbezogenen Fälle der Antidiskriminierungsberatung von basis & woge e.V. Dies ermöglicht uns eine hohe Praxisrelevanz und Herleitung der Themen aus der Perspektive von Betroffenen.

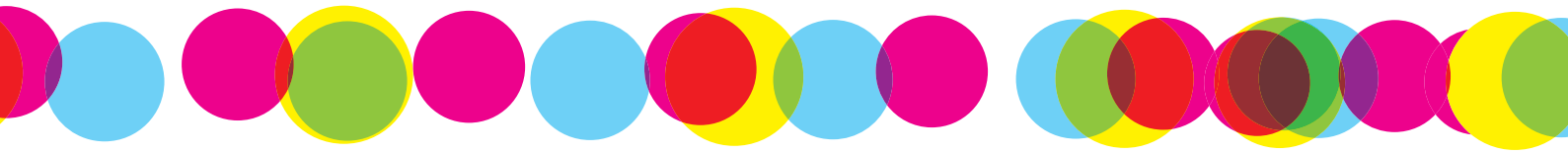
- Berücksichtigt wurden Fortbildungserfahrungen im IQ-Netzwerk: so die durch den Facharbeitskreis Interkulturelle Öffnung erarbeiteten Qualitätskriterien<sup>2</sup>; die Expertise, welche der Facharbeitskreis Beratung in seiner Publikation zu migrationsspezifischer beschäftigungsorientierter Beratung zusammengefasst hat<sup>3</sup>; sowie die Expertise der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch. Schließlich flossen auch die lokalen Erfahrungen von verikom e.V. Verikom hat von August 2005 bis Dezember 2007 als Teil des NOBI-Projekts „Interkulturelle Orientierung und Diversity-Management im öffentlichen Dienst“<sup>4</sup> u.a. auch hamburgische Arbeitsverwaltungen fortgebildet.
- Ausgewertet wurden die Ergebnisse der SGB-II-Wirkungsforschung<sup>5</sup>, welche eindrucksvoll die Notwendigkeit aufzeigt, Mitarbeiter\_innen der Grundsicherungsstellen stärker für die Belange von Menschen mit Migrationshintergrund zu sensibilisieren und zu qualifizieren, um deren Zugang zu den Arbeitsmarktinstrumenten der Arbeitsverwaltungen zu verbessern. Erhoben und geprüft wurde dort auch die Wirksamkeit von interkulturellen Fortbildungen. Die Ergebnisse haben wir in unseren Fortbildungen berücksichtigt.
- Das Regionale IQ-Netzwerk Hamburg NOBI führte umfangreich und in unterschiedlichen Gesprächskonstellationen Bedarfsermittlungen mit der Regionaldirektion Nord, den Leitungsebenen sowie anderen relevanten Akteur\_innen innerhalb der hamburgischen Jobcenter und Arbeitsagentur durch.
- Schließlich führten wir im Vorfeld Hospitationen in unterschiedlichen Abteilungen der Arbeitsverwaltungen durch, um die Bedarfsmeldungen durch eigene Beobachtungen zu ergänzen. Bisweilen widersprechen sich die so ermittelten Bedarfe, wenn zum Beispiel in der SGB-II-Wirkungsforschung eindringlich von einer bloßen Kultur- und Länderkunde in interkulturellen Fortbildungsangeboten abgeraten wird, Mitarbeiter\_innen und Teilnehmer\_innen aber eindeutig erwarten, kulturspezifisches Wissen vermittelt zu bekommen. Herausfordernd war die Plausibilität, die sich hinter diesem Anliegen verbirgt, zu verstehen und sie selbst zum Gegenstand der Fortbildung zu machen.

2 Vgl. u.a. IQ Consult gGmbH 2008.

3 Siehe: Facharbeitskreis „Beratung“ des Netzwerks „Integration durch Qualifizierung“ 2011.

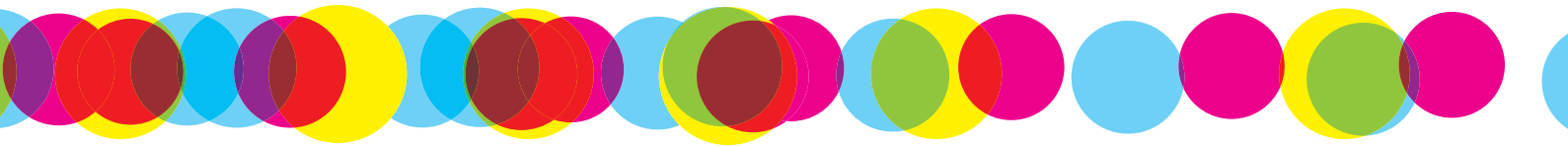
4 Siehe: verikom – Verbund für interkulturelle Kommunikation und Bildung e.V. 2007.

5 Konsortium 2009.



Dabei bemühten wir uns, einen programmatischen Entwurf zu konturieren, der in den interkulturellen Personalfortbildungen die Perspektive der Teilnehmer\_innen mit der Perspektive der Kund\_innen mit Migrationshintergrund verschränkt. Dabei sollen Teilnehmer\_innen nicht nur die Perspektiven von Kunden mit Migrationshintergrund besser und neu kennenlernen, sondern auch ihre eigene Perspektive auf diese Kund\_innen überprüfen, um die Beratungs- und Betreuungsleistungen besser an die Bedarfs- und Lebenslagen der Kund\_innen mit Migrationshintergrund anzupassen.

Unser Dank gilt Tatiana La Mura Flores von der IQ-Fachstelle »Berufsbezogenes Deutsch« für ihre beraterische Unterstützung bei der Konzeptionierung der Übungen zur Sprachsensibilisierung. Ebenso danken wir Kersten Haines für die Erstellung der Kommunikationsempfehlung und Nora Below für die Gestaltung der Visualisierungshilfen.



## Warum ist die Sicherung der sprachlichen Verständigung ein erstrebenswertes Ziel für Arbeitsverwaltungen?

Eine repräsentative Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach untersuchte im Jahr 2009 die Kommunikation zwischen Bevölkerung und öffentlicher Verwaltung und Gerichten. Die Umfrage ergab, dass 86 Prozent der Befragten Schwierigkeiten hatten, amtliche Schreiben zu verstehen.

Gefragt nach den Wünschen für eine bessere Kommunikation, war für 42 Prozent der Befragten eine bessere Verständlichkeit »sehr wichtig« und für 40 Prozent »wichtig«. »Vor allem stören die umständliche Formulierung (71 %), der zu häufige Gebrauch von Fach- und Fremdwörtern (61 %), der Mangel an Erklärungen von Fachwörtern (60 %), die abgehobene (46 %) und unpersönliche (40 %) Sprache, die Länge der Sätze (40 %), die Unübersichtlichkeit der Schreiben (38 %), der unhöfliche Ton (31 %) und der veraltete Stil (29 %).«<sup>6</sup>

Es besteht folglich Handlungsbedarf für Verwaltung und Rechtswesen, um erfolgreiche Kommunikation zu gewährleisten, denn Verständlichkeit ist eine Voraussetzung für rechtliche Teilhabe und Zugang zu den Angeboten und Leistungen der öffentlichen Verwaltung. In ihrem Bestreben, modern, effektiv und kundenorientiert zu agieren, ist die öffentliche Verwaltung angesichts einer mehrsprachigen Bevölkerung herausgefordert, die Gestaltung ihrer Kundenkommunikation auf den Prüfstand zu stellen und insbesondere sprachliche Zugangsbarrieren zu reduzieren.

Die Entscheidung, das Thema sprachliche Barrieren für Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltung zum Gegenstand interkultureller Fortbildungen zu machen, begründete sich für uns zudem aus dem Umstand, dass sowohl von Kund\_innen mit Migrationshintergrund als auch von Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltung sprachliche Verständigung als entscheidendes Moment für eine erfolgreiche Kundenbeziehung erkannt wird, hier jedoch aus unterschiedlicher Perspektive Probleme gesehen und Anforderungen formuliert werden (vgl. Bedarfserhebung).

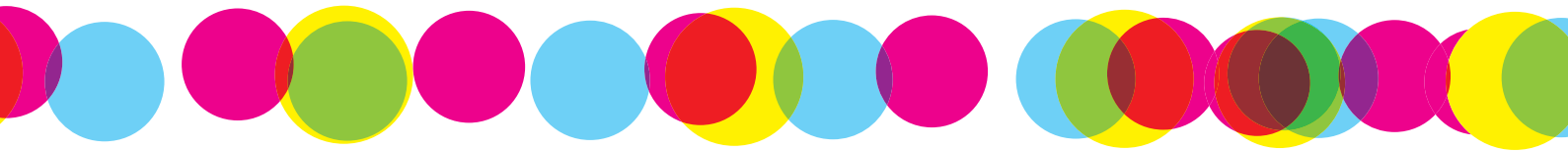
Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltungen nehmen Verständnisschwierigkeiten aufgrund geringer Deutschkenntnisse häufig als Störgröße in den behördlichen Abläufen wahr, während Kund\_innen mit geringen Deutschkenntnissen Sprachbarrieren als ausgrenzend erleben.

Auf Seiten der Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltung wird oft die starke Arbeitsbelastung bei hohem Zeitdruck bemängelt, worunter ihre Arbeitseffizienz und persönliche Arbeitszufriedenheit leide. Gleichzeitig wird eine professionelle und zugewandte Kundenorientierung, die die Kundenbedarfe ernst nimmt, unter diesen Rahmenbedingungen erschwert. Genug Gründe für uns, das Thema Sprache, sprachliche Verständigung und sprachliche Barrieren für den Kundenkontakt in unseren interkulturellen Fortbildungen aufzunehmen und hierfür Methoden und Materialien zu entwickeln.

In unserer Arbeitsweise gehen wir von der Problemwahrnehmung der Mitarbeiter\_innen aus und schließen daran an. Mit dem Modul »Sprachliche Barrieren« können Handlungsmöglichkeiten für eine kundennahe und effektive Kommunikation bewusst wahrgenommen werden und es kann zu einem alternativen Sprachgebrauch motiviert werden.

Die Sicherstellung der sprachlichen Verständigung unter den veränderten Rahmenbedingungen einer Einwanderungsgesellschaft wirkt sich für Mitarbeiter\_innen arbeitsentlastend aus. Dies wird in den Fortbildungen sehr positiv aufgenommen. Die Arbeitsbelastung für sich allein genommen ist allerdings nicht das entscheidende Qualitätskriterium unseres Fortbildungsangebots. Vielmehr gilt es, die Kundenorientierung der Mitarbeiter\_innen zu erhöhen, sie stärker für die Perspektive der Kund\_innen zu sensibilisieren und sie zu befähigen, die Anliegen und Bedarfe der Kundschaft mit Migrationshintergrund besser erkennen und Angebote schaffen zu können. Dies gilt ganz unabhängig vom Sprachstand der Kund\_innen. Eine Sprachsensibilisierung, die Arbeitserleichterung für die Mitarbeitenden schafft, kann so eine Kundenorientierung befördern und Zugangsbarrieren senken.

<sup>6</sup> Ebert 2011: 16.



## Wie lässt sich sprachliche Verständigung in interkulturellen Personalfortbildungen thematisieren?

Das Thema Sprache ist in öffentlichen Debatten über Migrant\_innen eng und häufig unbestimmt mit den Themen Integration, Kultur und Zugehörigkeit verflochten. Dies spiegelt sich auch in unseren Fortbildungen wider. Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten werden von Teilnehmer\_innen nicht selten als mangelnde kulturelle Anpassungsleistung an die deutsche Kultur markiert.

»Kultur« bietet sich dabei als ein vordergründiges Deutungsschema an, welches die eigene Handlungsroutine sichert, ohne konkrete Lösungsmöglichkeiten auf Seiten der Berater\_innen aufzuzeigen. Die auf Deutschkenntnisse verengte Erwartung an Kund\_innen mit Migrationshintergrund zur Gesellschafts- und Arbeitsmarktintegration unterschlägt die Kontexte des Spracherwerbs und verschleiert die Notwendigkeit, eigener, aber auch struktureller und institutioneller Veränderungen angesichts der sprachlichen Diversität der Gesellschaft. Solche Erwartungen an Kund\_innen mit Migrationshintergrund nehmen Bezug auf die öffentlichen Debatten, die den »Schlüssel zur Integration« in der Sprache verorten.<sup>7</sup> Diese Bezugnahme kann für Teilnehmer\_innen dabei durchaus funktional sein, weil sich Handlungsveränderungen an Kund\_innen delegieren lassen und das eigene und institutionelle sprachliche Handeln dabei unberührt und entlastet bleibt.

Die Erwartungen an Kund\_innen mit Migrationshintergrund werden in unseren interkulturellen Fortbildungen auch an uns weitergereicht und spiegeln sich schließlich in Erwartungen wider: Erwünscht sind kulturell abgeleitete »Informationen« über Kund\_innen mit Migrationshintergrund, erwartet wird in interkulturellen Fortbildungen nicht selten ein selbstvergewisserndes Anschluss- und Bestätigungslernen, in dem sich Teilnehmer\_innen mit ihren Erfahrungen wiederfinden und handhabbare Lösungen für ihre Probleme angeboten bekommen.

Solche Erwartungen nach Anschluss- und Bestätigungslernen stehen zunächst im Widerspruch zu unserem Bemühen, Impulse und Anregungen zu liefern, mit denen die Fortbildungsteilnehmer\_innen aktiv sprachliche Zugangsbarrieren abbauen sollen. Dieser Widerspruch ist nicht einfach zu überwinden, wir beschreiben im Folgenden jedoch Lehrstrategien, mit denen es uns gelungen ist, der Diskrepanz beizukommen und sie didaktisch zu erschließen.

7 Vgl. Dirim 2010.





## Unsere Lehrstrategien – praxisnah und handlungsorientiert

Zu unseren entwickelten, erprobten und bewährten Lehrstrategien gehören die konsequente Erfahrungs-, Handlungs- und Lösungsorientierung der Fortbildungen. Sie sehen die Vermittlung von Differenzfertigkeiten vor, um über die Relevanz kultureller Aspekte in der Beratung entscheiden zu können. Zugleich erarbeiten Teilnehmer\_innen konkrete Handlungsoptionen, die sich unmittelbar in die Praxis transferieren lassen, um die eigene Beratungssituation zu verbessern.

Die Lehrstrategien haben das Ziel, routinierte, aber wenig hilfreiche Annahmen zu kulturellen Differenzen zu »verlernen« und das eigene, professionelle Verhältnis zu Differenzen und Diskriminierung zu klären. Ein schwieriger und mühevoller Prozess, der unmittelbar in den Erfahrungshaushalt der Teilnehmer\_innen interveniert und sie gleichermaßen verunsichern und Lernwiderstände mobilisieren kann. Unserer Erfahrung nach finden Fortbildungen in öffentlicher Verwaltung häufig unter für derartige Prozesse ungünstigen Rahmenbedingungen statt: Ein hohes Maß an sozialer Konformität und Fehlerunfreundlichkeit macht Selbstthematization und Reflexion des eigenen Handelns ebenso schwierig wie die Reflexion der eigenen Einstellungen, Interessen und Motive im Spannungsfeld von Handlungsspielräumen und institutionellen Zwängen. Zudem fehlt schlicht die Zeit, um Vertrauensverhältnisse zu schaffen, die z.B. Fallgeber\_innen ermutigen, ungeklärte Anliegen offen vor Kolleg\_innen zu besprechen.

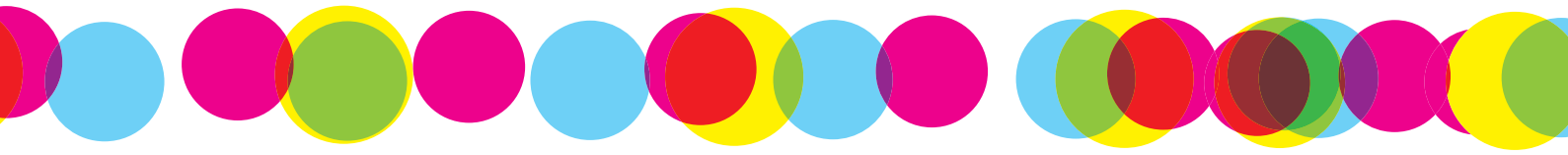
Freilich sind verunsichernde Diskrepanzerfahrungen und Irritationen durch Selbstbeobachtung und Selbstthematization in Reflexionsprozessen nötig, stiften sie doch den Lernanlass und Lernbedarf für die Vermittlung sprachreflexiver Handlungskompetenzen. Mit den hier vorgestellten Strategien kann dies unserer Erfahrung nach trotz der schwierigen Rahmenbedingungen gelingen.

### **Sprachliche Verständigung und sprachliche Barrieren: Die Wahl der Begriffe**

Der Gebrauch der Begriffe Barriere, Barriereabbau und Barrierefreiheit verweist auf manifeste bauliche Bedingungen, die Menschen beim Zugang zu Räumen behindern bzw. ihnen den Zugang ermöglichen. Mit den Begriffen verbinden viele nicht nur eine räumlich nachvollziehbare Benachteiligung, sondern auch Wege, um der Benachteiligung entgegenzuwirken. Mit »Barrieren« wird Benachteiligung nicht von den Motiven her gedacht, sondern von den Wirkungen und damit auch von ihrer Lösung her: Wo Menschen auf Barrieren treffen, müssen diese behoben werden, um Zugänge zu schaffen. Teilnehmer\_innen vermittelt sich darüber ein Bild von unbeabsichtigter Benachteiligung und es lassen sich konkrete personale und institutionelle Handlungsbedarfe thematisieren.

Darüber hinaus lassen sich um den metaphorischen Gebrauch der Begriffe Barriere und Zugänge weitere migrationsspezifische Erfordernisse benennen, die – wenn sie nicht berücksichtigt werden – Ungleichbehandlungen von Kund\_innen zur Folge haben können. In den Arbeitsmaterialien arbeiten wir mit Antidiskriminierungsinstrumenten aus dem Kontext Behinderung. Mit den dort entwickelten Prinzipien der »Leichten Sprache«, die helfen, Sprachbarrieren abzubauen, bemühen wir uns nicht nur um einen semantischen, sondern auch um einen inhaltlichen Transfer aus dem Kontext Behinderung.

Erfahrungsgemäß provoziert der Begriff Diskriminierung sehr leicht Schuldabwehrreaktionen, und das ist in unserem Fortbildungskontext vor allem dann der Fall, wenn eigenes Handeln bzw. das Handeln der Arbeitsverwaltung mit Diskriminierung in Verbindung gebracht wird. Nicht nur weil damit Selbstverständliches kritisiert und herausgefordert wird, sondern weil auch das eigene machtvoll routinierte Handeln innerhalb der Verwaltung in den Blick gerät.



Zum Selbstverständnis der Arbeitsverwaltung wie auch ihrer Mitarbeiter\_innen der Institution gehört es, alle Kund\_innen gleich zu behandeln. Doch verhindert dieses Selbstverständnis zuweilen die Sicht auf in ihrer Auswirkung diskriminierende Handlungen, vor allem aber verhindert dies die Einsicht, mit angemessenen Handlungen präventiv und reaktiv gegen Diskriminierung vorzugehen.

Gleichzeitig darf und muss auf den Begriff Diskriminierung nicht verzichtet werden. Er kann Betroffene stärken, die Verantwortung für die Benachteiligung nicht bei sich selbst zu suchen, denn nicht selten wird Menschen, die Diskriminierungen erfahren müssen, vorgeworfen, selbst verantwortlich oder zumindest mitverantwortlich am Geschehen zu sein. Der Begriff Barriere ist hilfreich, um das Verständnis von Ursache und Wirkung, das allen Diskriminierungsarten zugrunde liegt zu befördern. Denn entscheidend für sprachliche Zugangsbarrieren ist – wie für alle anderen Formen von Diskriminierung auch – nicht die Absicht, sondern die Wirkung. Deshalb reicht es in Fortbildungen nicht aus, in der Haltung die Ursache für sprachliches Handeln zu identifizieren. Allerdings kann eine veränderte Haltung die Aufmerksamkeit gegenüber eigenem sprachlichen Handeln ändern und die Wahrnehmung von Diskriminierungspotentialen stärken. Der Begriff (sprachliche) Barriere ermöglicht ein Sprechen über die Perspektive von Kund\_innen mit Migrationshintergrund und ermöglicht deswegen auch ein Sprechen über Diskriminierung, das aus den genannten Gründen sinnvoll ist.

### **Die Anliegen der Teilnehmer\_innen klären**

Die Vermittlung sprachreflexiver Handlungskompetenzen kann gelingen, wenn Anliegen und Fragestellungen der Teilnehmer\_innen prozessual erkundet, geklärt und wenn möglich als offene Fragen formuliert werden. Um die notwendigen Begründungen für den Lernanlass herzustellen zu können, ist es durchaus hilfreich, wenn die Interaktion mit Kund\_innen mit Migrationshintergrund von den Teilnehmer\_innen zunächst als problematisch, belastend, befremdlich oder verunsichernd empfunden wird.

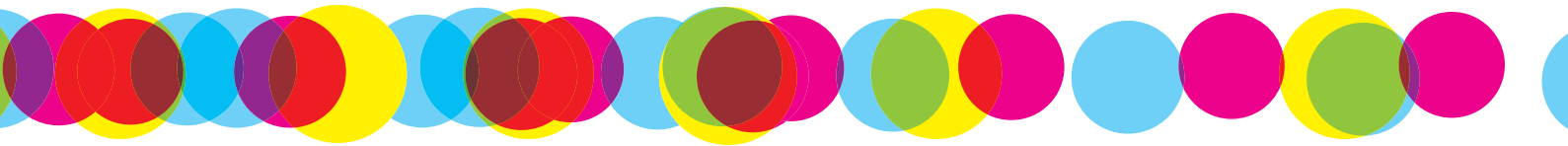
Zur Klärung gehört auch, dass sich Anliegen und Fragestellungen mit dem Arbeitskontext der Teilnehmer\_innen decken, womit gesellschaftspolitische und globale Fragestellungen in Zusammenhang mit Migration ebenso ausgeklammert bleiben wie Fragestellungen aus dem privaten Bereich (Partnerschaft, Urlaubserfahrungen etc.). Hilfreich ist, sich an den konkreten Arbeitsabläufen der Institution zu orientieren, um so die professionalen Handlungsräume der Teilnehmer\_innen zu fokussieren. So können gemeinsame Handlungsproblematiken und Handlungsbedarfe definiert und von einem gemeinsamen Erfahrungshorizont der Teilnehmer\_innen ausgegangen werden. Dabei haben sich in Hamburg abteilungsbezogene Fortbildungen bewährt.

Will man sprachliche Barrieren in Personalfortbildungen thematisieren, steht die Reflexion des eigenen Handelns in der Arbeitsverwaltung und der eigenen und institutionellen Handlungsmöglichkeiten und Ressourcen automatisch im Mittelpunkt. Solche Reflexionsprozesse zu initiieren, ist indes nicht einfach. In interkulturellen und Antidiskriminierungsfortbildungen werden sie gewöhnlich z.B. durch erfahrungsorientierte Methoden oder die Auswertung von Fallbearbeitungen in Gang gesetzt. Um tiefgreifende Auseinandersetzungen herbeizuführen, werden dabei Affekte, Emotionen und Kognitionen fokussiert, in Selbstbeobachtung und Selbstthematization übertragen und an die professionelle Rolle von Teilnehmer\_innen gekoppelt.

Reflexive Auseinandersetzungen setzen dort an, wo Fortbildungsteilnehmer\_innen die Bereitschaft mitbringen, sich auf solche Prozesse einzulassen, und sie bedürfen Zeit, um die als Verunsicherung wahrgenommenen Prozesse ausreichend besprechen zu können. Abstand zum Alltäglichen, Selbstverständlichen und Unmittelbaren muss geschaffen werden, um Teilnehmer\_innen vom unmittelbaren Handlungszwang zu entlasten.<sup>8</sup>

All diese Voraussetzungen für die Initiierung von Reflexionsprozessen – die Bereitschaft zur Selbstthematization, die Distanz zu Handlungszwängen und der zeitliche Umfang – sind, wie zu Beginn des Kapitels skizziert, in organisationszentrierten Personalfortbildungen nicht unbedingt gegeben, weshalb gerade hier Reflexionsprozesse nicht ohne weiteres umzusetzen sind. Reflexionsprozesse, die nur mittelbar Handlungsoptionen zur Verfügung stellen können und die eigene Haltung zum Lehrgegenstand machen, genießen für sich allein keinen hohen Wert und riskieren von Teilnehmer\_innen als alltagsfern bewertet zu werden. Als Maß für eine gelungene Fortbildung gilt vielmehr die unmittelbare Praxisrelevanz, was sich oft in dem Anliegen

<sup>8</sup> Zur Praxisreflexion vgl. Kalpaka 2009: 277f.



nach Bestätigung der eigenen Erfahrung mit Kund\_innen mit Migrationshintergrund, nach konkreten »Werkzeugen« und konkretem »Wissen« für den Umgang mit ihnen spiegelt. In diesem Sinne kommt Teilnehmer\_innen eine Klärung und Begrenzung der Handlungsproblematiken und Handlungsbedarfe entgegen. Gleichzeitig lässt sich das Beratungshandeln der Teilnehmer\_innen mit den Abläufen verschränken, um institutionelle Zugangsbarrieren für Kund\_innen mit Migrationshintergrund zu identifizieren und unter diesen Bedingungen kommunikative Kompetenzen zu vermitteln, die sprachliche Barrieren aktiv abbauen können.

### **Handlungsbedarfe und Handlungsproblematiken der Teilnehmer\_innen als Arbeitsbelastung anerkennen**

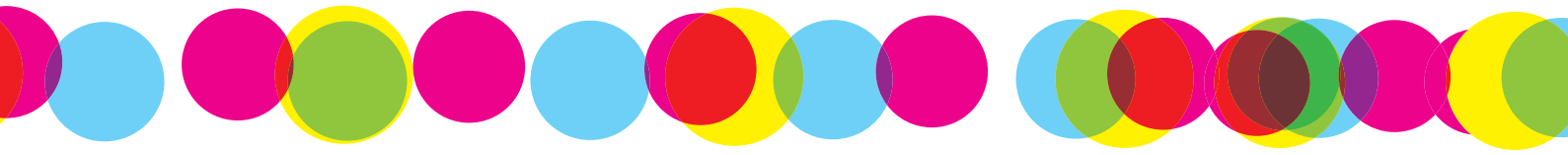
Die Einsicht, das eigene routinierte Handeln zu hinterfragen, bedarf einer Anbindung der Handlungsbedarfe und Handlungsproblematiken an die eigene Arbeitszufriedenheit, um ein gemeinsames Motiv für die Lehr-/Lernsituation benennen zu können. Im besten Fall gelingt dies, wenn sich die eingebrachten Handlungsbedarfe und Handlungsproblematiken der Teilnehmer\_innen mit denen der Kund\_innen verschränken lassen. Eine als problematisch wahrgenommene sprachliche Verständigung bezüglich des Zugangs zu Leistungen und Ansprüchen der Arbeitsverwaltung kann solch ein Fall sein. Eine Verschränkung beider Perspektiven ist nicht unproblematisch, definiert sie doch mögliche Handlungsfolgen vordergründig über die Entlastung für Berater\_innen und nicht der Entlastung der Kund\_innen mit Migrationshintergrund.

Keineswegs soll diese Lehrstrategie eine machtkritische Auseinandersetzung suspendieren, doch zeigen unsere Erfahrungen, dass im Windschatten einer solchen intrinsischen Motivation der Teilnehmer\_innen sich die Perspektiven der Kund\_innen mit Migrationshintergrund einbringen lassen. Die Verschränkung beider Perspektiven bedeutet im Konkreten nicht nur Haltungsveränderungen in den Fortbildungen anzuvisieren, sondern auch Handlungsveränderungen, welche die Beratungsqualität zwischen Mitarbeiter\_innen und Kund\_innen mit Migrationshintergrund verbessern sollen.

### **Differenzfertigkeiten vermitteln**

Wir haben gute Erfahrungen damit gemacht, Handlungsbedarfe und Handlungsproblematiken im Umgang mit Kund\_innen mit Migrationshintergrund entlang dreier Differenzlinien – Kultur/Religion, Migration und Diskriminierung – zu sortieren und zu konkretisieren. Solche Differenzierungen vorzunehmen ist hilfreich, weil so unterschiedliche Lösungsstrategien für kritische Beratungssituationen anvisiert werden können.

Unsere Erfahrungen zeigen, dass der Einfluss von kulturellen und religiösen Differenzen auf die Beratungssituation und das Beratungshandeln überschätzt wird. Wir haben in unseren Personalfortbildungen gute Erfahrungen damit gemacht, genau zu schauen, wo »Kultur« tatsächlich und konkret Einfluss auf die Beratungspraxis nimmt und wo nicht, denn mit »Kultur« formulieren Teilnehmer\_innen sehr unterschiedliche Fragen und Anliegen. Dort wo Kultur im Beratungskontext geltend gemacht wird, achten wir darauf, Kund\_innen nicht in einer kulturellen Andersartigkeit zu beschreiben, sondern in ihrem (rechtlichen) Anspruch, kulturelle, z.B. religiöse Gebote einhalten und mit der Arbeitsmarktintegration vereinbaren zu können. Dazu bedarf es weniger der Mühe, Kultur und kulturelle Differenzen begrifflich zu fassen, sondern die Relevanz von Kultur möglichst im Einzelfall zu überprüfen. Darüber lassen sich der Einfluss kultureller Differenzen im Beratungshandeln merklich relativieren und dekonstruktive Differenzfertigkeiten vermitteln, die Teilnehmer\_innen neue Problembeschreibungen und Lösungsmöglichkeiten zur Verfügung stellen, die über ein bloßes Verständnis der Kund\_innen mit Migrationshintergrund hinausgehen. Das Thema sprachliche Barriere, aber auch andere migrationsspezifische und diskriminierungsrelevante Problemkonstellationen werden so wesentlich, aber auch entsprechende Handlungsbedarfe und Handlungsmöglichkeiten für die Berater\_innen und die Arbeitsverwaltung selbst.



## Unsere Lehrstrategien in der Praxis

Die genannten Lehrstrategien, die im Folgenden in Bezug auf das Modul »Sprachliche Barrieren« konkretisiert werden, ermöglichen es, Annahmen über kulturelle Differenzen zu relativieren und Kultur eben nur dort zum Thema zu machen, wo Beratungshandeln sich darauf einstellen muss, um zu gelingen. Dies ist unserer Meinung nach eher selten der Fall. Handlungs-, Erfahrungs- und Lösungsorientierung kann – wenn das Anliegen der Teilnehmer\_innen geklärt ist – Handlungsmöglichkeiten erweitern und signalisiert Teilnehmer\_innen zugleich Anerkennung und Zugewandtheit in Bezug auf ihre Arbeitsbelastung und institutionellen Zwängen. Dies wird von Teilnehmer\_innen durchaus wertgeschätzt.

**Diese Lehrstrategien balancieren zwischen Grundsätzlichem und Konkretem, zwischen grundsätzlichen Haltungsveränderungen und konkreten Handlungsveränderungen. Ihr Verhältnis bleibt in der Wirksamkeit komplex und vielschichtig. Für den Verwaltungskontext mit seinen eigenen Handlungslogiken, zu denen der gewohnte Umgang mit Handlungsanweisungen gehört, lässt sich sagen, dass Teilnehmer\_innen konkrete, feldkompetente und problemlösende Handlungsangebote durchaus annehmen können und dass es über diese gelingt, vorangegangene Reflexionen des professionalen Handelns wertzuschätzen.**

In den folgenden Abschnitten werden unsere Lehrstrategien anhand von Methoden und Arbeitsmaterialien konkretisiert. Sie beabsichtigen, reflexive Prozesse und die Entwicklung veränderter Kommunikationsalternativen anzuregen, indem sie zum einen die Perspektive der Kund\_innen, die Deutsch nicht als Muttersprache haben, thematisieren und zum anderen die Besonderheit der Verwaltungssprache als einer Fachsprache vermitteln.

Der Impuls, das eigene Sprachrepertoire zu erweitern, wird durch die sprachreflektierenden Methoden gesetzt. Die Schwierigkeitsbereiche der deutschen Sprache werden praxisnah aufbereitet und vermittelt und es wird auf diese Weise für die sprachliche Disposition von Kund\_innen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen sensibilisiert.

Letzteres bedeutet, sich in die Lage von Kund\_innen zu versetzen und den eigenen Sprachgebrauch zu »entselbstverständlich« und folglich einen Perspektivenwechsel zuzulassen, der es ermöglicht, den Sprachlernprozess und den Sprachgebrauch von Kund\_innen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen bewusster und achtsamer wahrzunehmen und schließlich im Kontakt zu berücksichtigen.

In den Übungen werden die Mitarbeiter\_innen zunächst für die Kund\_innenperspektive sensibilisiert. Über Einübung sollen Mitarbeiter\_innen im nachfolgenden Schritt Möglichkeiten kennenlernen, wie die Kommunikation zwischen ihnen und Kund\_innen gelingen kann und was zu ihrer Optimierung hilfreich wäre.

Die Übungen schließen mit konkreten Überlegungen zum Praxistransfer ab. Der eigene Handlungsspielraum soll erkannt und Impulse zu seiner Erweiterung gegeben werden.

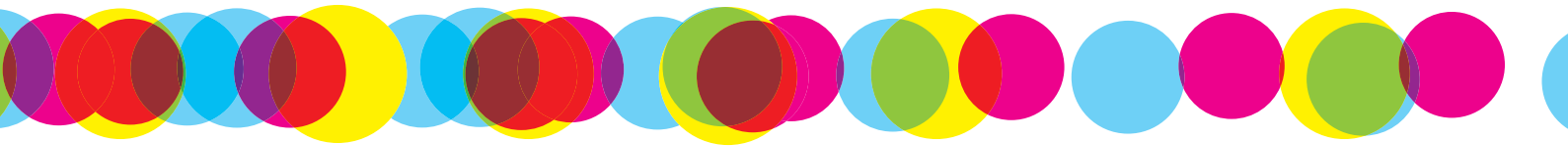
**Übung »Auftragsklärung«**

**Übung »Perspektivwechsel«**

**Übung »Erfassung von Soft Skills«**

**Übung »Variationen im eigenen Sprachgebrauch«**

**Übung »Leichte Sprache – Kommunikationshilfen«**



## Kommunikations- und Visualisierungshilfen: konkrete Arbeitstools

Unserer Erfahrung nach ist es für die Fortbildung der Arbeitsverwaltung sinnvoll, konkrete Arbeitstools bereitzustellen, die Sensibilisierungs- und Reflexionsprozesse aus den Fortbildungsmodulen ergänzen. Der Lernmehrwert von Sensibilisierungs- und Reflexionsprozessen wird zwar als solcher gesehen, darüber hinaus tauchte aber immer die Nachfrage nach konkreten Arbeitsmaterialien auf.

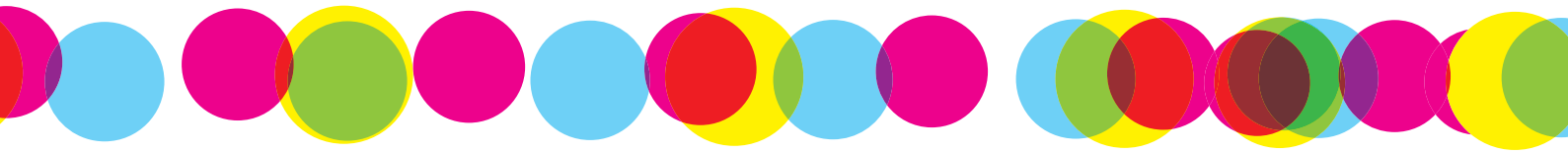
Die Entwicklung der Kommunikationshilfen und Visualisierungshilfen kam diesem Bedarf nach. Diese beiden Instrumente sind in direkter Weise erfahrungs-, handlungs- und lösungsorientiert und sind somit Methode und Arbeitsmaterial, das sich für den unmittelbaren Praxistransfer eignet. Außerdem bieten diese Materialien Unterstützung für die Arbeit mit Kund\_innen sowohl mit eingeschränkten Deutschkenntnissen an als auch für solche, die fast gar kein Deutsch sprechen. Eine solche Fokussierung trägt dazu bei, die Wahrnehmung von sprachlichen Voraussetzungen der Kund\_innen auch außerhalb des Fortbildungssettings zu schärfen sowie die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kund\_innen passgenauer wahrnehmen und mit ihnen adäquat umgehen zu können.

Die Kommunikationshilfen verfolgen das Ziel, die durch den expliziten und ausführlichen Gebrauch von (Verwaltungs-) Fachsprache erschwerte Informationsweitergabe und Kommunikation an die lebensweltlichen Kontexte der Kund\_innen mit Migrationshintergrund anzupassen.

Die Beratungsbeziehung zwischen Mitarbeiter\_innen der (Arbeits-)Verwaltung und Kund\_innen mit Migrationshintergrund ist per se durch eine ungleiche Verteilung von Macht, Handlungsmöglichkeiten und Ressourcen gekennzeichnet. Verstärkt wird dieser Umstand dadurch, dass die verwendete Amtssprache als Verwaltungssprache herkommt und sich damit von der Alltagssprache, wie sie auch in Integrationskursen gelehrt wird, deutlich unterscheidet.

Als solche ist Verwaltungssprache eine Fachsprache für den institutionellen Gebrauch, um den rechtlichen und kommunikativen Anforderungen gerecht zu werden, die sich aus den verschiedenen Zuständigkeitsbereichen der Verwaltung ergeben, und um einheitliche, verlässliche und bindende Entscheidungen herstellen zu können. Sie zeichnet sich durch die Dominanz der Schriftlichkeit aus, was sich auch auf das mündliche sprachliche Handeln der Mitarbeiter\_innen auswirkt. Darüber hinaus weist sie hohe Ansprüche an lückenlose Vollständigkeit, Genauigkeit und der Erfassung aller Eventualitäten auf. Hierzu gehört aus sprachwissenschaftlicher Sicht die Verwendung von »Fachbegriffen, Nominalstil, Passivstil, Täterverschweigung, lange Sätze (Satzgefüge und Schachtelsätze), Genitiv- und Präpositionalketten, Partizipalkonstruktionen (und) überlange Wortzusammensetzungen«.<sup>9</sup>

9 Ebert 2011: 17.



Dies schlägt sich unter anderem auch in der Gestaltung von Merkblättern zum SGB II nieder, die an sich eine Hilfestellung für Kund\_innen sein sollen. Hier setzen die Kommunikationshilfen an. Im ersten Schritt wurden kommunikative Schlüssel-situationen aus den typischen Beratungsanlässen (Antragstellung, Ergehen eines Bescheides) abgeleitet und entsprechende Dialogsequenzen und fachsprachliche Ausdrücke systematisch zusammengestellt. Im nächsten Schritt wurden diese nach den Prinzipien der Leichten Sprache umgestaltet. Im Ergebnis enthalten die Kommunikationshilfen Übersetzungs- und Formulierungsvorschläge für die mündliche Kommunikation zwischen Berater\_innen und Kund\_innen.

Im Seminarablauf werden die Kommunikationshilfen über eine Übung eingeführt, die ein Lernsetting schafft, in dem, an die konkreten Arbeitskontexte der Teilnehmer\_innen anknüpfend, Effektivität und Arbeitserleichterung erfahren werden können. Gleichzeitig werden Kriterien, die zum Gelingen von Gesprächen beitragen, eingeübt.

Die Visualisierungshilfen stellen eine Hilfestellung für die Kommunikation mit Kund\_innen mit sehr geringen Deutschkenntnissen dar. Sie beinhalten sowohl eine Veranschaulichung von schwer zu umschreibenden Begriffen, die aus Kontexten stammen, die in den Herkunftsländern in einer anderen Weise oder gar nicht vorhanden sind (z.B. Sozialversicherungsausweis), als auch deren direkte Übersetzung in acht Sprachen. So können die Beratungskräfte mit nonverbalen Mitteln oder über Rückgriff auf die Herkunftssprachen der Kund\_innen eine Verständigung in Gang bringen.

Erleben Mitarbeitende die Kommunikations- und Visualisierungshilfen als hilfreich in ihrem Arbeitsalltag, können diese zu einem kundenorientierteren Sprachgebrauch führen, auch ohne fundierte Reflexionsprozesse und damit einhergehender bewusster Einstellungsveränderung gegenüber der Kund\_innengruppe. Im Fortbildungsablauf führen wir diese Arbeitsmaterialien bewusst am Ende des Sprachsensibilisierungsmoduls ein. Wir verfolgen damit das Ziel, so die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass die angestoßenen Reflexionsprozesse fruchten und wertgeschätzt werden und diese mittels der konkreten Arbeitshilfen im besten Fall in der Arbeitspraxis verankert werden.



## Kundenorientierung – eine Aufgabe für Arbeitsverwaltungen: Ein Ausblick

Mit dem Thema sprachliche Verständigung lassen sich gleichermaßen konkrete Handlungsbedarfe von Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltungen, die institutionellen Anforderungen an die Arbeitsverwaltungen angesichts der sprachlichen Diversität der Gesellschaft und die Erwartungen und rechtlichen Ansprüche von Kund\_innen an Teilhabe und Zugänge zu Arbeitsmarktdienstleistungen in Verbindung bringen. Und das sehr konkret und alltagsrelevant. Die Ausdifferenzierung von sprachlichen Handlungsbedarfen und Handlungsproblematiken ermöglicht es, das Augenmerk von Kund\_innen auf das eigene Beratungshandeln zu verschieben und Wahrnehmung, Deutung und entsprechende Handlungsfolgen lösungsorientierter zu organisieren.

Um als Arbeitsverwaltung angesichts der Anforderungen einer sprachlich diversen Gesellschaft professionell und kompetent handeln zu können, bieten sich Personalfortbildungen als probates Mittel an, um Mitarbeiter\_innen auf sprachliche Barrieren und ihre diskriminierenden Implikationen aufmerksam zu machen und Teilnehmer\_innen darüber hinaus konkrete Handlungsoptionen zur Verfügung zu stellen, um sprachliche Barrieren abzubauen.

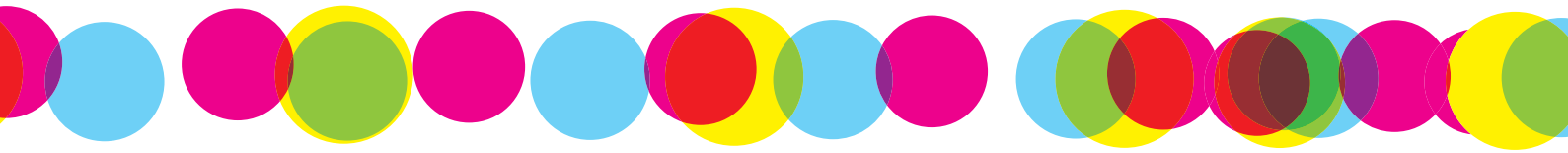
Um die Nachhaltigkeit solcher Personalfortbildungen zu sichern, ist es notwendig, sprachliche Barrieren nicht nur in der direkten Interaktion zwischen Kund\_innen und den Mitarbeiter\_innen zu verorten, sondern auch in den Strukturen, Regeln, Abläufen und Routinen der Arbeitsverwaltung selbst. So ließen sich auch weitreichende Veränderungen vornehmen sowie Instrumentarien und Maßnahmen entwickeln, die geeignet sind, sprachliche Benachteiligungen beim Zugang zum Arbeitsmarkt und zu Qualifizierung gezielt entgegenzuwirken und einen Nachteilsausgleich für Kund\_innen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen herzustellen.

Eine strategisch ausgerichtete interkulturelle Öffnung oder Diversity Management können solch weitreichende Veränderungsprozesse steuern und zur Auseinandersetzung mit sprachlichen Barrieren beitragen. Das Beispiel des Berliner Jobcenters Friedrichshain-Kreuzberg, das seit 2007 eine umfangreiche interkulturelle Organisationsentwicklung auf sich genommen hat, zeigt, wie dringlich die Gestaltung der sprachlichen Verständigung für solch einen Prozess ist. Damit werden die vorangegangenen Bemühungen des Jobcenters um die Sicherstellung der sprachlichen Verständigung zwischen Mitarbeiter\_innen und Kund\_innen und einer nachhaltigen Informationsvermittlung bestärkt und erweitert.

So stellt das Jobcenter Friedrichshain-Kreuzberg gezielt Mitarbeiter\_innen mit Migrationshintergrund ein, nutzt offensiv Kompetenzen mehrsprachiger Mitarbeiter\_innen im Kontakt mit Kund\_innen mit Migrationshintergrund und verwendet verschiedene mehrsprachige Informationsmaterialien und Ausfüllhilfen.

Auch die Dolmetscher-Flatrate des Jobcenters des Landkreises Osnabrück zeigt, wie die Sicherung der sprachlichen Verständigung im Kundengespräch konkret gestaltet werden kann. Zwischen dem Jobcenter des Landkreises Osnabrück (MaßArbeit kAÖR) und dem Dienstleistungsangebot der Sprach- und Kulturmittlung (SPuK) des Caritasverbands Osnabrück wurde ein Kontingent an Sprachmittlungen vereinbart, worauf Mitarbeiter\_innen des Jobcenters Zugriff haben. Solche Bemühungen sind begrüßenswert, entlasten sie doch nicht nur die Mitarbeiter\_innen, sondern ermöglichen es auch Kund\_innen mit nicht ausreichenden Deutschkenntnissen schwierige Gesprächsinhalte zu verstehen.

Flankiert wird die Dolmetscher-Flatrate mit weiteren Maßnahmen, wie die gezielte Einstellung von Migrant\_innen als Mitarbeiter\_innen und dem Einsatz von mehrsprachigen Informationsblättern. Was uns als Projekt »migration.works – Diskriminierung erkennen und handeln!« darüber hinaus freut, ist die Verwendung unserer Visualisierungshilfen im Antragsverfahren des Jobcenters. Solche Bemühungen um sprachliche Verständigung sind nicht vergebens, denn sie ermöglichen es, dass Mitarbeiter\_innen des Jobcenters effektiver arbeiten können und motiviert bleiben, weil Missverständnisse und Konflikte reduziert werden können.



In der allgemeinen Diskussion um die Modernisierung der öffentlichen Verwaltungen ist die Bürger\_innennähe ein zentrales Anliegen. Perspektivisch wäre unserer Ansicht nach zu prüfen, inwiefern die Sprachanwendung in öffentlichen Verwaltungen – sei es in mündlicher als auch in schriftlicher Form – sich nicht an dem Sprachniveau orientieren sollte, das Kund\_innen mit Migrationshintergrund nach einem Integrationskurs mitbringen. Davon würden sicherlich nicht nur diese Kund\_innen profitieren, sondern die öffentliche Verwaltung würde insgesamt an Transparenz, Effizienz und Kundenorientierung gewinnen.

In der Rückschau auf zwei Jahre interkultureller Trainingspraxis in der Hamburger Arbeitsverwaltung können wir erfreut resümieren, dass interkulturelle Personalfortbildungen, die zu einem kundenorientierten Sprachgebrauch der Verwaltungsfachkräfte sensibilisieren, sich sehr gut dazu eignen, einen po-

sitiven Umgang mit Migrant\_innen zu befördern, und dass sie von den Mitarbeiter\_innen sehr positiv angenommen werden. In Evaluationen und anschließenden Follow-up-Befragungen zeigt sich ein deutlicher Trend, dass unser Modul »Sprachliche Barrieren« aufgrund seiner Praxisnähe viele wertvolle Anregungen zum Transfer in die alltäglichen Arbeitsabläufe bietet. Die Kombination von Sensibilisierung, Erarbeitung konkreter Handlungsempfehlungen und Bereitstellung arbeitsplatzspezifischer Arbeitsmaterialien bewährt sich. Vor dem Hintergrund dieser positiven Trainingspraxis möchten wir Trainer\_innen zum Einsatz der vorgeschlagenen Übungen ermutigen und freuen uns auf Anregungen und Weiterentwicklungen des Themas Barriereabbau.

## Literatur

- Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit Österreich (Hrsg.): Leitfaden für einen nicht-diskriminierenden Sprachgebrauch, [http://static.uni-graz.at/fileadmin/Akg/4\\_F%C3%BCr\\_MitarbeiterInnen/leitfaden-nichtdiskriminierende-sprache\\_BMWA.pdf](http://static.uni-graz.at/fileadmin/Akg/4_F%C3%BCr_MitarbeiterInnen/leitfaden-nichtdiskriminierende-sprache_BMWA.pdf)
- Dirim, Inci: „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 Sprache(n) der Migrationsgesellschaft. In: Mecheril, Paul/Dirim, Inci/ Gomolla, Mechthild/ Hornberg, Sabine/ Stojanov, Krassimir (Hrsg.): Spannungsverhältnisse. Assimilationsdiskurse und interkulturell-pädagogische Forschung, Münster 2010
- Ebert, Helmut: Verwaltungssprache aus Sicht der Sprachwissenschaft, in Blaha, Michaela/ Wilhelm, Hermann (Hrsg.): Verständliche Sprache in Recht und Verwaltung – Herausforderungen und Chancen, Frankfurt a.M. 2011
- Facharbeitskreis „Beratung“ des Netzwerks „Integration durch Qualifizierung“ (Hrsg.): Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung – spezifische Themen, spezifische Bedarfe, Ergebnisse einer Delphi-Breitband-Erhebung, Berlin 2011, <http://www.kumulius-plus.de>
- IQ Consult gGmbH (Hrsg.): Qualitätskriterien für die Interkulturelle Fort- und Weiterbildung – Kulturelle Vielfalt fördern und Maßstäbe setzen – Facharbeitskreis Interkulturelle Öffnung, Tagung 16.10.2008, Düsseldorf 2008, <http://www.iq-consult.de/>
- Kalpaka, Annita: „Hier wird Deutsch gesprochen“ – Unterschiede, die einen Unterschied machen. In: Kalpaka, Annita/ Elverich, Gabriele/ Reindlmeier, Karin (Hrsg.): Spurensicherung durch Reflexion von Bildungsarbeit in der Einwanderungsgesellschaft, Münster 2009
- Karawanskij, Susanne/ Pates, Rebecca/ Schmidt, Daniel (Hrsg.): Antidiskriminierungspädagogik. Konzepte und Methoden für die Bildungsarbeit mit Jugendlichen, Wiesbaden 2010
- Konsortium: „SGB II und Migrationshintergrund“: Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund, Duisburg 2009
- Mecheril, Paul/ Quehl, Thomas: Sprache und Macht. Theoretische Facetten eines (migrations-)pädagogischen Zusammenhangs. In: dies. (Hrsg.): Die Macht der Sprachen. Englische Perspektiven auf die mehrsprachige Schule, Münster 2006
- Porla, Astrid/ ten Thije, Jan D.: Ämter und Behörden. In: Straub, Jürgen/ Weidemann, Arne/ Weidemann, Doris (Hrsg.): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz, Stuttgart 2007
- Porla, Astrid/ ten Thije, Jan D.: Gesprächsfilibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden, München 2008
- verikom – Verbund für interkulturelle Kommunikation und Bildung e.V. (Hrsg.): Öffentlicher Dienst. Diversity Management. Interkulturelle Orientierung. Eine Planungshilfe für die Personal- und Organisationsentwicklung, Hamburg 2007, <http://www.kumulius-plus.de>
- Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk e.V. (Koordinierung IQ) (Hrsg.): Netzwerk IQ – Positionspapier: »Pakt für Integration und Arbeitsmarkt«, Düsseldorf 2009, <http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html>





## Exkurs: Macht – Amtssprache – Zugang zu Qualifizierung und Arbeit

Die Thematisierung von Sprache, sprachlicher Verständigung und sprachlichen Barrieren stiftet den Anlass, das Thema Diskriminierung in unseren Personalfortbildungen konkret und praxisnah zu behandeln. Das Thema Sprache ist in den Arbeitsverwaltungen präsent und in der Gestaltung der Beratungsbeziehungen zwischen Mitarbeiter\_innen und ihren Kund\_innen evident. Obwohl sie durch empirische Erhebungen, Bedarfsabfragen und Beobachtungen in unseren Hospitationen bestätigt sind, verbinden viele Teilnehmer\_innen bei der Benennung von sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten mit Kund\_innen mit Migrationshintergrund wenig Hoffnung, dies ändern zu können. Sprachliche Verständigung wird als Problem von Mitarbeiter\_innen erkannt, jedoch ohne ein eigenes Lerninteresse und eigenen Lernbedarf daran zu knüpfen. Von den Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltungen werden sprachliche Verständigungsschwierigkeiten als Störung des Arbeitsablaufs und zusätzliche Arbeitsbelastung wahrgenommen, die durch einen zusätzlichen Mehraufwand kompensiert werden müssen.

### Gelingende Kommunikation – ein zentrales Thema für alle Beteiligten

Etwa ein Drittel der migrantischen Kund\_innen der Grundsicherungsstellen fällt die mündliche Verständigung auf Deutsch schwer<sup>10</sup>, bei sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten erfolgt allzu oft eine wiederholte Einbestellung in die Arbeitsverwaltung. Viele Kund\_innen mit Migrationshintergrund lassen sich dann von einer sprachmittelnden Begleitung unterstützen, was hilfreich sein kann, das Problem der sprachlichen Verständigung aber nur situativ lösen kann. Nicht selten werden hierfür nicht nur Familienangehörige und soziale Netzwerke mobilisiert, sondern auch eigene, schulpflichtige Kindern bemüht, was von Verwaltungsmitarbeiter\_innen bisweilen hingenommen wird.

Ein Gespräch bei Arbeitsverwaltungen verhandelt für Kund\_innen relevante Fragen der Existenzsicherung sowie der beruflichen und persönlichen Perspektiven. Die sprachliche Verständigung zwischen Kund\_innen und Mitarbeiter\_innen wird somit zu einer besonderen und existentiellen Beratungssituation und stellt in erhöhtem Maße für Kund\_innen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen eine Herausforderung dar. Auch wenn beide Seiten von sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten betroffen sind, sind Kund\_innen vorrangig mit den belastenden Wirkungen der Verständigungsschwierigkeiten konfrontiert.

### Sprache ist Macht

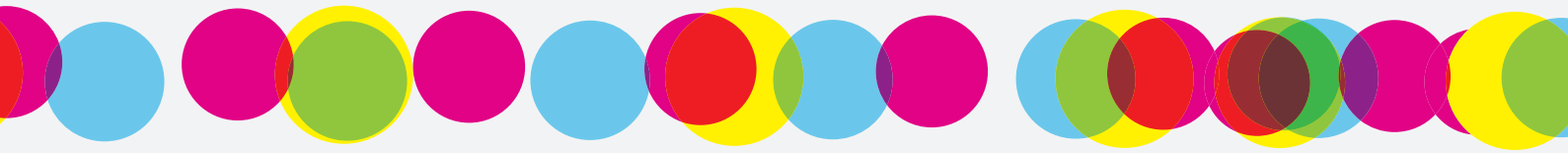
Sprache ist für die Auseinandersetzung mit dem Thema Diskriminierung relevant, weil nicht nur über einen expliziten diskriminierenden Sprachgebrauch Abwertungen, Beschimpfungen, Beleidigungen, aber auch die Zuschreibung bestimmter Eigenschaften ausgedrückt werden und/oder mittels eines impliziten diskriminierenden Sprachgebrauchs bestimmte Menschengruppen lediglich als Objekte angesprochen werden.<sup>11</sup>

Sprache ist immer auch Handeln. Sprache bildet Handlungen nicht nur ab, sondern stellt sie vielmehr her, sie gestaltet Interaktionen, bestimmt die Position der Sprecher\_innen, ermöglicht oder erschwert ihnen Zugänge zu Ressourcen der Arbeitsverwaltungen. Die den Mitarbeiter\_innen zur Verfügung stehenden Handlungsmöglichkeiten werden durch institutionalisierte Vorgaben der Arbeitsverwaltungen eingerahmt, die den Gebrauch bestimmter Sprachen regeln. Diese sprachlichen Möglichkeiten sind in der Beratung ungleich verteilt, da die Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltung als Repräsentant\_innen des Staates und Vertreter\_innen einer Institution handeln. Die sprachliche Verständigung zwischen den Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltung und den Kund\_innen ist daher ein aufeinander bezogenes sprachliches Handeln unter ungleichen Bedingungen und findet unter asymmetrischen Voraussetzungen statt.

Durch die Art und Weise, wie Mitarbeiter\_innen im Handlungsgefüge der Arbeitsverwaltungen mit den ihnen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten und Registern sprechen und Kund\_innen adressieren, wird die Beratungsbeziehung und damit auch die ungleichgewichtige Machtbeziehung und die dominante Machtposition der Mitarbeiter\_innen

10 Konsortium: „SGB II und Migrationshintergrund“: Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund, Duisburg 2009, S. 197f.

11 Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit Österreich (Hrsg.): Leitfaden für einen nicht-diskriminierenden Sprachgebrauch, [http://static.uni-graz.at/fileadmin/Akg/4\\_F%C3%BCr\\_MitarbeiterInnen/leitfaden-nichtdiskriminierende-sprache\\_BMWA.pdf](http://static.uni-graz.at/fileadmin/Akg/4_F%C3%BCr_MitarbeiterInnen/leitfaden-nichtdiskriminierende-sprache_BMWA.pdf).



definiert.<sup>12</sup> Das hat weitreichende Konsequenzen in Hinblick auf die Zugänge zu den Leistungen und Angeboten der Arbeitsverwaltung, aber auch in Hinblick auf die Bewertungen von sprachlichen, fachlichen und kognitiven Fähigkeiten der Kund\_innen mit Migrationshintergrund. Wenn wir in diesem Zusammenhang von Macht und Machtverhältnissen reden, meinen wir die Bedingungen, unter denen Handlungsfähigkeiten ungleich verteilt sind. Handlungsfähigkeit im Gefüge von Macht und Ohnmacht verweist also auf institutionelle und gesellschaftliche Bedingungen und Ressourcen, welche Handlungsfähigkeiten ermöglichen oder verhindern.

### **Deutsche Sprache – einzige Sprache?**

Für Kund\_innen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen ist vor allem die Ein- und Amtssprachigkeit der Arbeitsverwaltungen eine große Hürde. Dies gilt im Besonderen für die Grundsicherungsstellen, ungeachtet dessen, dass sich aus dem Leistungsauftrag des SGB II die Verpflichtung ergibt, »sich aktiv um die Sicherstellung einer bestmöglichen Kommunikation« mit den Kund\_innen zu bemühen.<sup>13</sup> Die Überwindung der sprachlichen Barrieren wird überwiegend von den Kund\_innen im Rahmen ihrer Mitwirkung erwartet. Der im Sozialgesetzbuch festgelegte Grundsatz »Die Amtssprache ist deutsch«, der sich auf Rechtsakte bezieht, wird oft so aufgefasst, dass es Mitarbeiter\_innen nicht gestattet sei, mit Kund\_innen in einer anderen Sprache als der deutschen zu sprechen.

Für Kund\_innen mit Migrationshintergrund türmt sich die Amtssprachlichkeit zu einer scheinbar unüberwindlichen Barriere auf, die eigene Handlungsmöglichkeiten und -fähigkeiten einschränkt. Die Amtssprachlichkeit gilt für alle Kund\_innen gleichermaßen, doch hat sie benachteiligende Effekte, wenn Kund\_innen nicht die gleichen (sprachlichen) Voraussetzungen mitbringen, wovon Kund\_innen mit Migrationshintergrund häufig betroffen sind. Eine aktive und institutionelle Anerkennung der sprachlichen Diversität der Kund\_innen bleibt aus, wenn das Sprachvermögen und die Mehrsprachigkeit von Kund\_innen mit Migrationshintergrund institutionell nicht adäquat wahrgenommen werden. In diesem einsprachigen Normalitätentwurf erscheinen Kund\_innen mit nicht ausreichenden Deutschkenntnissen als Personen, die die gewohnten Abläufe stören und Mitarbeiter\_innen belasten.

### **Sprechen auf dem Amt – eine spezifische und anspruchsvolle Kommunikationssituation**

Die Amtssprache als Verwaltungssprache bedeutet für Kund\_innen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen eine hohe Konzentrationsanforderung. Es muss eine hohe Dichte von Inhalten erfasst und verarbeitet werden, die existentielle Fragen betreffen und klären sollen. Neben Wortschatz und sprachlichen Strukturen müssen gewohnte kommunikative Aspekte wie Mimik, Gestik, Intonation und Pausen neu eingeordnet und gedeutet werden.

Eine Beratungssituation, die den Schwierigkeitsgrad der Verwaltungssprache nicht beachtet und das eigene Konzentrationsniveau, die eigene sprachliche Flexibilität und Merkfähigkeit hinsichtlich des Beratungsverlaufs als selbstverständlich voraussetzt, kann auf Kund\_innen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen einschüchternd wirken und sie daran hindern, am Gespräch ausreichend zu partizipieren. Eine so gelagerte Situation bindet die Aufmerksamkeitsressourcen der Kund\_innen und macht es ihnen schwer, nachzufragen, um das Verständnis zu sichern. Sie entmutigt, eigene Anliegen anzusprechen, und verleitet zum verlegenen Kopfnicken, um das eigene scheinbare Unvermögen zu kaschieren. In konfrontativen Gesprächssituationen tragen sprachliche Verständigungsprobleme zur Eskalation bei, wie auch mangelndes sprachliches Verständnis (z.B. von Bescheiden) zu Sanktionsdrohungen und Sanktionierungen führen können.

12 Zum Verhältnis von Sprache, Macht und Handlungsfähigkeit vgl. Mecheril, Paul/ Quehl, Thomas: Sprache und Macht. Theoretische Facetten eines (migrations-)pädagogischen Zusammenhangs. In: dies. (Hrsg.): Die Macht der Sprachen. Englische Perspektiven auf die mehrsprachige Schule, Münster 2006, S. 355ff. Zur Machtasymmetrie in Behördenkommunikation vgl. Porila, Astrid/ ten Thije, Jan D.: Gesprächsfilibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden, München 2008, S. 36f sowie Porila, Astrid/ ten Thije, Jan D.: Ämter und Behörden. In: Straub, Jürgen/ Weidemann, Arne/ Weidemann, Doris (Hrsg.): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz, Stuttgart 2007.

13 Konsortium: „SGB II und Migrationshintergrund“: Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund, Duisburg 2009, S. 197f.

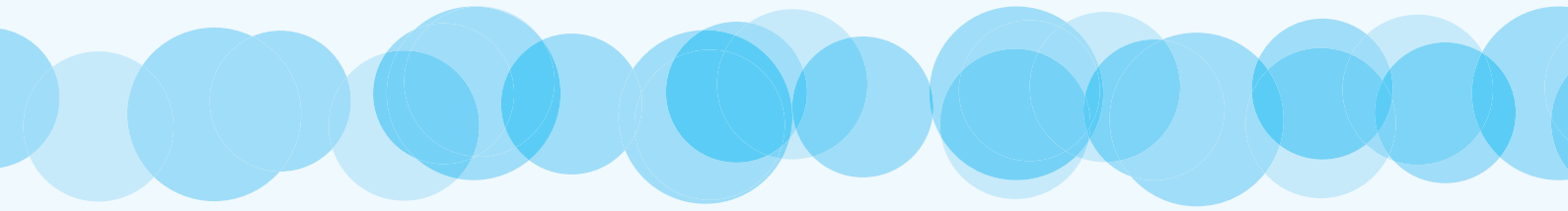


## **Bewerten von sprachlichen Kompetenzen – eine Weiche für den Zugang zu Qualifizierung und Arbeit**

---

Bewertungen über die sprachlichen Kompetenzen durch die Arbeitsverwaltung beeinflussen entscheidend den Zugang zu Qualifizierung und Arbeit. Dem sprachlichen Vermögen der Kund\_innen mit Migrationshintergrund kommt bei der Erfassung von schriftlich nicht dokumentierten Fähigkeiten und Potentialen eine wichtige Rolle zu. Die Gestaltung der sprachlichen Verständigung betrifft aus diesem Grund nicht nur die Erfassung und Bewertung des Sprachvermögens, sondern auch der Kognitionen und Motivationen von Kund\_innen mit Migrationshintergrund.

Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten machen die Beratungssituation anfällig für Fehldeutungen und Fehlprognostizierungen bei der Nutzung von Bewertungs- und Ermessensspielräumen für den Zugang zum Arbeitsmarkt oder zu Qualifizierungen. Berücksichtigt man darüber hinaus hohe und manchmal überzogene Anforderungen an Deutschkenntnisse in Stellenausschreibungen, so wird deutlich, dass Sprache eine wesentliche Barriere für den Zugang zum Arbeitsmarkt von Kund\_innen mit Migrationshintergrund darstellen kann. Dies gibt der Thematisierung dieser Barriere in unseren Personalfortbildungen eine hohe Relevanz.



## Arbeitsblätter

## Arbeitsblatt 1:

# Exemplarischer Seminarablauf – Qualifizierung von Mitarbeiter\_innen aus der Eingangszone oder Leistungsabteilung

Unser Qualifizierungsangebot sieht ein sechsstündiges Basismodul und – im Abstand von zwei Wochen – ein sechsstündiges Aufbaumodul vor. Entlang der inhaltlichen Schwerpunkte Migration, Kultur, Diskriminierung werden in den Modulen migrationsspezifische und migrationssensible Themen behandelt, z.B. Kenntnisse zu Migrationsbewegungen, Umgang mit kulturellen Irritationen und Erkennen von und Umgang mit Diskriminierungserfahrungen von Kund\_innen.

Das Modul »Sprachliche Barrieren« wird in unseren Qualifizierungen im Aufbaumodul als letzter Themenbaustein eingesetzt. Zu diesem Zeitpunkt ist die Gruppe bereits miteinander, mit den Trainer\_innen sowie mit unserer erfahrungsbezogenen Arbeitsweise vertraut.

Das Modul »Sprachliche Barrieren« wird in einer Kombination von sensibilisierenden Übungen und einer PowerPoint-Präsentation durchgeführt. Die Übungen können allerdings auch unabhängig von den vorher behandelten Themenbereichen des Basis- und Aufbauseminars in Seminaren isoliert durchgeführt werden. Von Bedeutung ist es, die Kund\_innenperspektive in den Vordergrund zu stellen, weil diese letztlich von den Lernprozessen und Erkenntnissen der Fortbildungsteilnehmer\_innen in einem kundenorientiertem Beratungsverhältnis profitieren sollen.

Die Übungen führen wir in folgender Abfolge durch:

- Übung »Perspektivwechsel«
- Übung »Auftragsklärung«
- PowerPoint-Präsentation »Deutsche Sprache – schwere Sprache?! Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der sprachlichen Verständigung mit Kund\_innen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen« und Übung »Variationen im eigenen Sprachgebrauch«.

Mit der PowerPoint-Präsentation geben wir einen inhaltlichen Input, der die Übung »Variationen im eigenen Sprachgebrauch« rahmt. Die beschriebenen Übungen werden jeweils zum Input-Thema durchgeführt, d.h. die Satzbauübung wird bei der Thematisierung von Satzkonstruktionen angeleitet.

Die PowerPoint-Präsentation behandelt nachfolgende Fragestellungen:

- Welche Wortverwendung ist im Kund\_innenkontakt hilfreich?
- Welche Satzkonstruktionen helfen für eine klare und gute Verständigung?
- Was ist weitergehend hilfreich für eine gute Verständigung?

An dieser Stelle werden vor allem paraverbale Aspekte und konkrete Handlungsempfehlungen benannt, z.B. »Beginnen und beenden Sie das Gespräch mit klaren Signalen«.

Mitarbeiter\_innen bemängeln häufig die Deutschsprachkompetenz ihrer Kund\_innen und haben hohe Erwartungen an deren Deutschkenntnisse. Um Fortbildungsteilnehmer\_innen einen Eindruck über das Sprachförderniveau des öffentlich geförderten Integrationskursangebots des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge zu geben, werden in der Präsentation die Definition und die Kriterien des Sprachniveaus B1 des Europäischen Referenzrahmens für Sprachen beschrieben und an einem Text zum Leseverständnis auf B1-Niveau veranschaulicht.

Die Übung– »Leichte Sprache – Kommunikationshilfen« schließt das Modul »Sprachliche Barrieren« ab.

## Arbeitsblatt 2

### Übung »Auftragsklärung«

Mitarbeiter\_innen sollen sich selbst als proaktive Akteure in der Kommunikationsgestaltung sehen. Der Handlungsspielraum der eigenen Handlungsmöglichkeiten sowie die institutionellen Ressourcen sollen für die Gestaltung konstruktiver Gesprächsverläufe analysiert werden. Hierbei werden auch Anforderungen an potentielle Handlungsoptionen skizziert, die sich für einen Transfer in die alltägliche Arbeitspraxis eignen.

<b>Zeit</b>	30 Min.
<b>Ziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse des eigenen professionellen Auftrags unter Berücksichtigung sprachlicher Verständigungsschwierigkeiten</li><li>• Reflexion des eigenen Handlungsspielraums</li><li>• Erarbeitung alternativer Handlungsoptionen</li></ul>
<b>Vorbereitung</b>	1 Stellwand mit dem Trichter-Modell
<b>Material</b>	1 Moderationstafel, Moderationskarten und Stifte
<b>Arbeitsform</b>	2 Kleingruppen; Auswertungsphase: Großgruppe
<b>Raum</b>	1 Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis 1 weiterer Seminarraum für die Kleingruppenphase

#### Vorbereitung:

Visualisierung des Trichter-Modells an der Moderationswand.



## Durchführung:

### 1. Schritt

#### Analyse von Verständigungsschwierigkeiten: Was sind die Gründe?

Die Seminargruppe wird in zwei Kleingruppen geteilt, die jeweils unterschiedliche Perspektiven auf das Problem »Verständigungsschwierigkeiten im Jobcenter« analysieren sollen. Die Kleingruppen erhalten zwei unterschiedliche Fragestellungen und verschiedenfarbige Moderationskarten zur Verschriftlichung ihrer Ergebnisse. Die Aufgabenstellung lautet:

- Welche Gründe liegen beim Jobcenter? – Kleingruppe A
- Welche Gründe liegen bei den Kund\_innen? – Kleingruppe B

Im Plenum stellen die Gruppen ihre Ergebnisse vor und visualisieren diese am Trichter-Modell.

### 2. Schritt

#### Handlungsoptionen: Auf welche Aspekte haben Sie Einfluss?

Für die Erarbeitung des eigenen Handlungsspielraums und die Entwicklung von Lösungen für Verständigungsschwierigkeiten werden Einflussfaktoren analysiert, auf welche die Teilnehmenden in ihrem Arbeitskontext unmittelbar oder mittelbar Einfluss haben.

Die Eingrenzung auf die Einflussfaktoren wird dialogisch mit Trainer\_innen erarbeitet. Hierbei werden Aspekte aussortiert, die aus dem Handlungsradius herausfallen, auf den die Mitarbeitenden an ihrem Arbeitsplatz einwirken können, z.B. »geringer Sprachkontakt im Wohnumfeld von Migrant\_innen«, »Wahl der Familiensprache« etc.

Die Ergebniskarten, die in das Handlungsfeld des Mitarbeitenden des Jobcenters fallen, werden in dem Trichterfeld Lösungsorientierung an die Pinnwand angeheftet. Karten, die Aspekte benennen, auf die die Mitarbeiter\_in keinen Einfluss hat, werden aussortiert.

### 3. Schritt

#### Lösungsorientierung: Was können Sie tun?

In der Auswertung werden die Handlungsoptionen der Teilnehmenden fokussiert und auf Karten geschrieben, z.B. »Weniger Fachvokabular benutzen«, »Langsam sprechen«.

Im Ergebnis werden konkrete Handlungsmöglichkeiten definiert.

Im Dialog mit der Großgruppe bietet es sich an, abzufragen, welchen Charakter neue Handlungsoptionen für die Teilnehmenden haben sollten, sodass diese erfolversprechend in die individuellen Arbeitsroutinen des Jobcenters integriert werden können. Zum Beispiel: »effektiv«, »einfach zu benutzen«.

### Arbeitsblatt 3:

## Übung „Perspektivwechsel“

Kund\_innen kommen zu Gesprächsterminen bei Ämtern und Behörden oft in Begleitung von mehreren Personen. Häufig ist die Anwesenheit dieser Begleitpersonen nicht willkommen und die Beratung verläuft in kritischer Anspannung. In der Wahrnehmung und Beurteilung der Situation wird die Begleitung durch mehrere Personen, wie z. B. Eheleute, Familienangehörige und/oder Bekannte, von Berater\_innen mit kulturellen bzw. Beziehungsmustern gedeutet. Diese Kulturalisierung des Kundenverhaltens führt häufig schnell zur Abwertung der Gesprächspartner\_innen. Die Hintergründe für die Mitnahme von mehreren Begleitpersonen können jedoch vielfältig sein und fußen nicht zwangsläufig auf kulturellen Rollen. Vielmehr sind häufig sprachliche Unsicherheiten und Ängste im Kontakt mit einer Behörde die Ursache für die Inanspruchnahme von Unterstützung durch Familienangehörige oder Bekannte.

Mit der Übung »Perspektivwechsel« werden die Hintergründe für das Kund\_innenverhalten erkundet. Fortbildungsteilnehmer\_innen werden in dieser Sensibilisierungsübung zu einer Perspektivübernahme der Kund\_innenposition angeleitet und motiviert, die Lebenslagen und die Gestaltung der Beratungsbeziehung in den Blick zu nehmen.

<b>Zeit</b>	45 Min.
<b>Ziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Entkulturalisieren sprachlicher Kommunikationsbarrieren</li><li>Perspektivenübernahme der Kund_innenposition</li><li>Kennenlernen möglicher Motive und Erwartungen von Kund_innen mit Migrationshintergrund beim Behördenkontakt</li><li>Erhöhung der Empathiefähigkeit</li><li>Reflexion eigener Vorgehensweisen</li><li>Erarbeitung alternativer Handlungsstränge</li></ul>
<b>Material</b>	Arbeitsblatt mit der Situationsbeschreibung und der Aufgabenstellung 1 Flipchart mit den Fragen für Jobcenter-Mitarbeiter_in 1 Flipchart für Kund_in
<b>Raum</b>	Seminarraum ohne Bestuhlung und Tischanordnung
<b>Arbeitsform</b>	2 Kleingruppen, Auswertungsphase: Großgruppe



## Vorbereitung:

Die fiktive Situationsbeschreibung wird von den Trainer\_innen vorgestellt.

## Situation:

Eine Kund\_in mit geringen Deutschkenntnissen hat einen Termin bei der Sachbearbeiter\_in in der Leistungsabteilung und bringt zu dem Gespräch ihre Cousine, deren Ehemann sowie deren Kinder im Alter von zwei und acht Jahren mit.

Der Raum wird in zwei Hälften geteilt. Auf jeder Raumseite steht ein Flipchart mit den Leitfragen.

Die Gruppe wird in zwei Kleingruppen geteilt und die Teilnehmer\_innen werden gebeten, sich in den jeweiligen Kleingruppen gegenüberzustellen. Die Teilnehmer\_innen arbeiten während dieses ersten Teils der Übung im Stehen. Sie sollen sich kurz in kleinem Kreis zusammenstellen und sich über die auf der Stellwand aufgeführten Fragen austauschen.

## Fragen an die Position Behördenmitarbeiter\_in:

- Was vermute ich über die Gründe der Kund\_in, in Begleitung zu kommen?
- Was nehme ich wahr?
- Wie fühle ich mich?
- Was stört mich?
- Was wünsche ich mir anders?
- Was möchte ich gern ändern?

## Fragen an die Position Kund\_in:

- Was sind meine Gründe dafür, dass ich in Begleitung komme?
- Was nehme ich wahr?
- Wie fühle ich mich?
- Was stört mich?
- Was wünsche ich mir anders?
- Was möchte ich gern ändern?

## Durchführung und Übungsanleitung:

Die Teilnehmer\_innen sollen motiviert werden, sich für die Perspektive der jeweiligen Rolle zu öffnen. Die Trainer\_innen können auch einladen, Gefühle, Gedanken, Beobachtungen zu äußern, die nicht in den Leitfragen aufgeworfen werden, aber den Teilnehmer\_innen zu der Situation passend einfallen. Durch die Aufforderung, in »Ich-Sätzen« zu sprechen, wird die Einfühlung in die Rollenposition intensiviert.

- » Bitte fühlen Sie sich in die Position ein, auf deren Raumseite Sie jetzt gerade stehen. Versuchen Sie, sich in die Motive und Gedanken der jeweiligen Rolle einzufühlen. Äußern Sie sich zu den Fragen auf der Stellwand und formulieren Sie Ihre Äußerungen in Form von »Ich-Sätzen«.

## Übungsablauf:

### 1. Einfühlen in die Position der Gesprächsteilnehmerinnen:

Zunächst werden die Teilnehmer\_innen auf der Kund\_innenposition angeregt, sich frei zu äußern. Die Teilnehmenden auf der Seite der Mitarbeiter\_innen hören nur zu. Wenn alle Aussagen getroffen sind, werden die Teilnehmer\_innen auf der Mitarbeiter\_innenseite eingeladen, sich zu den Stellwandfragen ebenfalls in Form von »Ich-Sätzen« zu äußern.

### 2. Perspektivwechsel:

Im Anschluss werden die beiden Gruppen gebeten, die Seiten zu wechseln und sich inhaltlich auf die Position der Gesprächspartner\_in einzulassen.

Nach erfolgreichem Seitenwechsel werden die Teilnehmenden bewusst aus ihrer Rollenposition entlassen und können sich wieder setzen.

## Auswertung:


Die Gruppen werden aufgefordert, sich innerhalb ihrer Kleingruppe zu nachfolgenden Fragen auszutauschen, die Antworten auf Moderationskarten zu notieren und im Plenum zu präsentieren. Dabei sollen sie ihre persönlichen Reflexionen und Erfahrungen aus der Arbeitspraxis mit dem Erlebten aus der Übung verbinden.

- Was kann mich in so einer Gesprächssituation unterstützen?
- Was kann ich ändern?
- Was kann ich in meinem Team besprechen, um mir Unterstützung zu holen?
- Was kann ich mit der Geschäftsführung besprechen, um Unterstützung zu erhalten?

## Arbeitsblatt 4:

# Übung „Erfassung von Soft Skills“

Für die Erfassung und Einschätzung von personalen und fachlichen Kompetenzen der Kund\_in wird die Berücksichtigung des deutschsprachlichen Niveaus der Kund\_in in der Beratungssituation zur zentralen kommunikativen Kompetenz der Berater\_in. Die in der Arbeitsvermittlung erforderliche Potenzialanalyse muss sich bei der Erfassung insbesondere der Schlüsselkompetenzen der Kund\_in maßgeblich auf die sprachliche Verständigung stützen. Die Übung »Erfassung von Soft Skills« will auf mögliche Verzerrungen in der Einschätzung von Kompetenzen aufmerksam machen und dafür sensibilisieren, den Einfluss des Kommunikationsverhaltens der Berater\_in wahrzunehmen.

<b>Zeit</b>	60 Min.
<b>Ziel</b>	 Optimierung von Einschätzungen personaler und fachlicher Kompetenzen
<b>Vorbereitung</b>	4 Moderationswände zugeordnet je nach Thema: Sprache, Leistungsfähigkeit, Motivation, Kompetenzen mit Leitfragen. Die Leitfragen sind verdeckt auf die Moderationswände geheftet und sind auf ihrer Rückseite von 1–3 nummeriert.
<b>Material</b>	4 Moderationswände, Moderationskarten, Stifte
<b>Arbeitsform</b>	Kleingruppe (3–5 Personen), Auswertungsphase: Großgruppe
<b>Raum</b>	Seminarraum ohne Bestuhlung und Tischanordnung

### Vorbereitung:

Vier Moderationswände werden in Form eines Rundgangs aufgestellt. Jede Moderationswand ist die Arbeitsfläche für einen der folgenden Teilaspekte: Sprache, Leistungsfähigkeit, Kompetenzen und Motivation.

### Moderationswand „Sprache“ mit Leitfragen

**Fragerunde 1:** Erinnern Sie sich an eine Lernsituation, von der Sie sagen würden, dass Sie in ihr gut gelernt haben? Was war dafür förderlich? Was war hinderlich?

**Fragerunde 2:** Was wissen Sie über die Sprachlernsituation Ihrer Kund\_innen? Was erschwert deren Sprachlernprozess? Was fördert deren Sprachlernprozess?

**Fragerunde 3:** Wo sehen Sie Möglichkeiten, die Sprachkompetenzen Ihrer Kund\_innen gewinnbringend in den Beratungs- und Vermittlungsprozess einzubeziehen?

### Moderationswand „Motivation“ mit Leitfragen

**Fragerunde 1:** Wann würden Sie sich selbst als motiviert beschreiben? Woran merken Sie das? Woran merken das andere Personen?

**Fragerunde 2:** Was wissen Sie über die Motivation Ihrer Kund\_innen, in Arbeit zu kommen? Woran erkennen Sie die Motivation? Wo könnte Ihre Einschätzung auch für Fehler anfällig sein? Wodurch könnte diese Fehleinschätzung bedingt sein?

**Fragerunde 3:** Wo sehen Sie Möglichkeiten, die Motivation Ihrer Kund\_innen zu fördern?

### Moderationswand „Leistungsfähigkeit“ mit Leitfragen

**Fragerunde 1:** Wann erleben Sie sich als leistungsfähig? Wie können Sie das jemand anderem vermitteln?

**Fragerunde 2:** Wie erfassen Sie die Leistungsfähigkeit Ihrer Kund\_innen? Wo könnte Ihre Einschätzung auch für Fehler anfällig sein? Wodurch könnten diese bedingt sein?

**Fragerunde 3:** Wo sehen Sie Möglichkeiten, die Leistungsfähigkeit Ihrer Kund\_innen zu fördern?

## Moderationswand „Kompetenzen“ mit Leitfragen

**Fragerunde 1:** Denken Sie an Ihre Kompetenzen. Wie würden Sie diese einer dritten Person gegenüber darstellen/nachweisen? Wie beschreiben Sie Ihre informellen Kompetenzen und Soft Skills?

**Fragerunde 2:** Wie erfassen Sie berufliche Kompetenzen? Wann haben Sie Schwierigkeiten, Kompetenzen zu erkennen? Wo könnten Sie auch Kompetenzen übersehen?

**Fragerunde 3:** Wo sehen Sie Möglichkeiten, die beruflichen Kompetenzen Ihrer Kund\_innen zu fördern?

### Durchführung und Übungsanleitung:

In Kleingruppen von je 3–5 Personen ordnen sich die Fortbildungsteilnehmer\_innen einem fachlichen Teilaspekt Sprache, Leistungsfähigkeit, Kompetenzen oder Motivation zu und stellen sich zu der jeweiligen Stellwand, z.B. Stellwand »Kompetenzen«.

Die Kleingruppen werden sich während der gesamten Übung allen Teilaspekten widmen können. Sie werden von den Trainer\_innen aufgefordert, gemeinsam von einer Moderationswand zur nächsten zu gehen und den dortigen Teilaspekt anhand von Leitfragen zu analysieren. In den ersten beiden Fragerunden bleiben die Kleingruppen jedoch erst noch bei dem von ihnen gewählten Teilaspekt stehen: z.B. Teilaspekt »Sprache«.

In Fragerunde 1: »Erinnern Sie sich an eine Lernsituation, von der Sie sagen würden, dass Sie in ihr gut gelernt haben? Was war dafür förderlich? Was war hinderlich?« reflektieren die Fortbildungsteilnehmer\_innen ihre ganz persönlichen Erfahrungen.

In Fragerunde 2: »Was wissen Sie über die Sprachlernsituation Ihrer Kund\_innen? Was erschwert deren Sprachlernprozess? Was fördert deren Sprachlernprozess?« analysieren Sie Faktoren, die für Kund\_innen von Belang sind.

Ab Fragerunde 3 wechseln die Kleingruppen die Moderationswand im Uhrzeigersinn, wobei sie sich einem neuen Teilaspekt, z.B. »Motivation« zuwenden.

In Fragerunde 4 und 5 wechseln die Kleingruppen erneut die Moderationswand und ergänzen dort die Ergebnisse.

## Übungsanleitungen:

### Fragerunde 1:

» Ordnen Sie sich jetzt einem der vier Themen zu, mit denen Sie sich in den nächsten 15 Minuten eingehender beschäftigen wollen.

Bitte decken Sie die Moderationskarte mit der Nummer 1 auf und diskutieren Sie die Leitfragen und visualisieren Sie Ihre Ergebnisse.«

**Zeit: 5 Min.**

### Fragerunde 2:

» Bitte verweilen Sie bei der gleichen Stellwand und decken Sie die Fragen auf, die mit der Nummer 2 markiert sind, diskutieren Sie die Leitfragen und visualisieren Sie Ihre Ergebnisse.«

**Zeit: 10 Min.**

### Fragerunde 3:

» Bitte gehen Sie im Uhrzeigersinn weiter zur nächsten Moderationswand und bearbeiten Sie die Leitfragen mit der Nr. 3. Diskutieren Sie und visualisieren Sie Ihre Ergebnisse.«

**Zeit: 10 Min.**

### Fragerunde 4:

» Bitte gehen Sie im Uhrzeigersinn weiter zur nächsten Moderationswand und ergänzen Sie die dort visualisierten Ergebnisse um fehlende Aspekte.«

**Zeit: 10 Min.**

### Fragerunde 5:

» Bitte gehen Sie im Uhrzeigersinn weiter zur nächsten Moderationswand und ergänzen Sie die dort visualisierten Ergebnisse um fehlende Aspekte.«

**Zeit: 10 Min.**

## Abschluss und Auswertung der Übung:

In einem Rundgang entlang der Moderationswände informiert sich die Großgruppe über die Arbeitsergebnisse, stellt Nachfragen und kommentiert diese. Im Plenum wird folgende Frage diskutiert und gemeinsam nach Transfermöglichkeiten in die Arbeitspraxis gesucht.

### Auswertungsfrage an die Großgruppe:





» Was brauchen Sie, um eine qualitativ gute migrationssensible Arbeitsvermittlung durchzuführen? Welche Rahmenbedingungen wären hierfür nötig?«

## Arbeitsblatt 5




# Übung „Variationen im eigenen Sprachgebrauch“\*

Der Abbau sprachlicher Barrieren benötigt die bewusste Entwicklung und Nutzung einer Variationsbreite im Sprachgebrauch. Die Kommunikation mit Behörden ist geprägt von einer starken Orientierung an schriftsprachlichen Ausdrucksformen und dem Einsatz von Behördenfachsprache und Redewendungen, die dem Schriftsprachlichen meistens entlehnt sind.

Es ist erforderlich, ein Bewusstsein für diese sprachlichen Routinen zu entwickeln und zu erkennen, an welchen Stellen sprachliche Vereinfachungen, in Form von vereinfachtem Satzbau oder der Verwendung von Synonymen, helfen, die Verständigung zu sichern. Hierzu werden nachfolgende Sensibilisierungsübungen vorgestellt:

-  **Synonym-Übung**
-  **Satzbau-Übung**
-  **Ersatzpronomina-Übung**
-  **Checkliste „Der eigene Sprachgebrauch“**

Die Anforderung, das eigene Gesprächsverhalten auf das Sprachniveau der Kund\_in abzustimmen, braucht eine bewusste Entscheidung, das Sprachgefälle so zu minimieren, dass eine konstruktive Gesprächssituation entsteht und somit zur Grundlage für eine gelingende Kooperation zwischen Kund\_in und Mitarbeiter\_in wird. Diese exemplarischen Sprachübungen fokussieren Aspekte der deutschen Sprache insbesondere im Gebrauch der deutschen Amtssprache. Sie fordern dazu heraus, eigene sprachliche Gewohnheiten zu identifizieren und eine Variationsbreite im eigenen Sprachgebrauch zu entwickeln. An die Reflexion über Sprachroutinen schließt sich ein Einüben von sprachlichen Alternativen an.

<b>Zeit:</b>	50 Min.
<b>Ziel:</b>	 Entwicklung sprachlicher Alternativen und Transfer dieser Variationsmöglichkeiten in den Arbeitskontext
	 Analyse ausgewählter sprachlicher Hürden in der Behördenkommunikation
	 Reflexion des eigenen professionellen Sprachhabitus
<b>Inhalt:</b>	Vier Übungen zu ausgewählten Sprachaspekten
<b>Material:</b>	Moderationstafel, Moderationskarten und Stifte, Arbeitsblatt: Checkliste „Der eigene Sprachgebrauch“, Synonym-Begriffskarten

## 1. Entwicklung sprachlicher Alternativen und Transfer dieser Variationsmöglichkeiten in den professionellen Sprachgebrauch

### Synonym-Übung

<b>Zeit:</b>	20 Min.
<b>Material:</b>	Synonym-Begriffskarten, 1 Moderationstafel, Moderationskarten und Stifte
<b>Arbeitsform:</b>	Kleingruppe von 3–4 Personen, Auswertungsphase: Großgruppe
<b>Raum:</b>	Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis; die Übung kann auch mit Tischanordnung durchgeführt werden.

Verwaltungssprache hat zur Aufgabe, verwaltungsrechtliche und gesetzgeberische Vorgänge und Anweisungen zu beschreiben. Hierzu bedient sie sich sowohl in der schriftlichen als auch in der verbalen Kommunikation eines behördenrechtlichen Fachjargons. Die Synonymübung regt dazu an, sprachliche Varianten aus der Alltagskommunikation für fachsprachliche Ausdrücke zu entwickeln. Die Vielfalt sprachlicher Varianten soll auf diese Weise bewusst gemacht und eingeübt werden.

### Übungsanleitung:

Die Gruppe wird in Kleingruppen von drei bis vier Personen aufgeteilt und erhält drei bis vier Begriffe aus dem Behördenalltag. Für die vorgegebenen Begriffe sollen Synonyme gefunden, auf Moderationskarten verschriftlicht und an der Moderationswand visualisiert werden.

Synonym-Liste: Bescheid, ständig, unverzüglich, schriftliche Unterlagen, selbstständig, zurückgreifen, problemlos, zumutbar, erforderlich, Tätigkeit, erhalten, aufgrund, zuständig.

### Auswertung der Übung:

Im Plenum werden die Alternativvorschläge unter der Fragestellung bewertet, welche Synonyme für Nicht-Muttersprachler\_innen leichter verständlich und kommunikationsfördernd sind.

Die verwendeten Übungen sind entnommen aus „Sprachsensibilisierung in der beruflichen Bildung. Eine Dokumentation von drei Fortbildungsmodulen für Ausbilder\_innen, Fachlehrer\_innen und Teilnehmer\_innen“, Autorin: B. Sommer, Redaktion: U. Dimpl, Herausgegeben: Amt für

Multikulturelle Angelegenheiten (AMKA) der Stadt Frankfurt am Main (2011). In der Auswahl der Übungen für die Personalfortbildung in der Arbeitsverwaltung wurden wir von der IQ-Fachstelle „Berufsbezogenes Deutsch“ beraten. Die Checkliste „Der eigene Sprachgebrauch“ ist

entnommen aus „Deutsch für den Arbeitsmarkt. Rahmenkonzept für Projektverantwortliche und Lehrpersonen“, S. 87ff, Autor: E. Maurer, Herausgegeben: SECO (2010). Die Checkliste wurde von der IQ-Fachstelle „Berufsbezogenes Deutsch“ überarbeitet.

## 2. Analyse ausgewählter sprachlicher Hürden in der Behördenkommunikation

Verdeutlichung typisch deutscher Satzstrukturen unter Verwendung von Konnektoren und Analyse des Verständlichkeitsniveaus

### Satzbau-Übung

<b>Zeit:</b>	10 Min.
<b>Material:</b>	Flipchart
<b>Arbeitsform:</b>	Großgruppe
<b>Raum:</b>	1 Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis; die Übung kann auch mit Tischanordnung durchgeführt werden.

Verschachtelte Satzkonstruktionen mit mehreren Haupt- und Nebensätzen, wie sie zumeist in der Schriftsprache Verwendung finden, werden in der mündlichen Kommunikation oft zur Kommunikationsbarriere. Je mehr Informationen in ein Satzgefüge mit komplizierten Haupt- und Nebensatzkonstruktionen integriert werden, umso mehr verlangt dies von dem/der Zuhörer\_in eine hohe Konzentrations- und Verstehensleistung. Dies wird insbesondere für Personen mit nicht ausreichenden Deutschkenntnissen häufig zu einer Kommunikationshürde, da diese vielfältige, oft noch unvertraute Kommunikationsmuster wie Wortschatz, Satzintonation und paraverbale Aspekte erfassen und verarbeiten müssen.

#### Übungsanleitung:

Die Sätze „Ich gebe Ihnen einen neuen Beratungstermin. Ich habe heute keine Zeit“ und folgende Konnektoren **daher, weil, denn, aus, wegen** werden auf der Moderationswand präsentiert.

Es ergeben sich fünf Satzgebilde, die am Flipchart visualisiert werden:

- » Ich gebe Ihnen einen neuen Beratungstermin, weil ich heute keine Zeit habe.“
- » Ich gebe Ihnen einen neuen Beratungstermin, denn ich habe keine heute Zeit.“
- » Ich habe heute keine Zeit, daher gebe ich Ihnen einen neuen Beratungstermin.“
- » Wegen Zeitmangels gebe ich Ihnen einen neuen Beratungstermin.“
- » Aus Zeitmangel gebe ich Ihnen einen neuen Beratungstermin.“

#### Auswertung der Übung:

Das Plenum bewertet den Verständlichkeitsgrad der Sätze und vollzieht ein Ranking in Hinblick auf Verständlichkeit für Nicht-Muttersprachler\_innen.

## 3. Ersatzpronomina-Übung

<b>Zeit:</b>	10 Min.
<b>Material:</b>	Flipchart
<b>Arbeitsform:</b>	Großgruppe
<b>Raum:</b>	1 Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis; die Übung kann auch mit Tischanordnung durchgeführt werden.

Im Kundengespräch mit Personen mit geringen Deutschkenntnissen ist es sehr verständnisfördernd, Informationen kleinteilig in Hauptsätze zu setzen, Kernaussagen zu markieren und zu wiederholen. Die Verwendung von Ersatzpronomina sollte möglichst reduziert und nur sehr bewusst Anwendung finden.

Die Fortbildungsteilnehmer\_innen sollen die Erfahrung machen, dass der Transfer von verwaltungsrechtlichen Sachverhalten in eine leicht verständliche Ausdrucksweise auch ohne Inhaltseinbußen gelingen kann. Hierauf aufbauend sollen sie animiert werden, einen eigenen professionellen Sprachstil zu entwickeln, der sich den unterschiedlichen sprachlichen Niveaus der Kundschaft anpassen kann.

#### Durchführung:

Der Satz „Dort wollte sie sich mit ihm treffen“ wird an der Moderationswand visualisiert und folgende Aufgabenstellung an das Plenum gegeben: „Formulieren Sie bitte einen Vorgängersatz, an den dieser Satz sich logisch anschließt und vollkommen verständlich ist.“

#### Übungsablauf und Auswertung:

Die Vorschläge aus der Gruppe werden auf einem Flipchart notiert und in Bezug auf ihre logische Schlüssigkeit bewertet.

#### 4. Checkliste „Der eigene Sprachgebrauch“

---

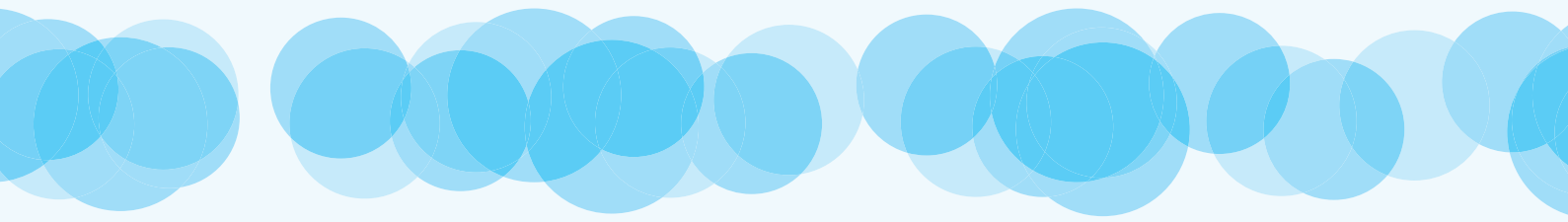
<b>Zeit:</b>	10 Min.
<b>Material:</b>	Arbeitsblatt Checkliste „Der eigene Sprachgebrauch“
<b>Arbeitsform:</b>	Einzelarbeit
<b>Raum:</b>	1 Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis; die Übung kann auch mit Tischanordnung durchgeführt werden.

Im alltäglichen Umgang mit Kolleg\_innen und der Kundschaft verstetigen sich zwangsläufig sprachliche Muster, von denen man sich verspricht, dass sie Kommunikationsanforderungen pragmatisch und effizient bewältigbar machen. Diese sprachlichen Routinen am Arbeitsplatz sind meist unbewusst und sehr eingespielt. Sie sind zwar in manchen Situationen sehr zweckdienlich, verleiten allerdings häufig dazu, dass sie unhinterfragt und standardisiert verwendet werden. Eine genauere Überprüfung, ob das Gesagte auch tatsächlich vom Gegenüber verstanden wird, wird oft in dem routinierten Ablauf von Kund\_innengesprächen vernachlässigt. Diese Übung will das Bewusstsein über das eigene kommunikative Verhalten unter Einschluss verbaler wie paraverbaler Aspekte schärfen. Ziel ist es, sprachliche Routinen zu identifizieren und den eigenen Sprachgebrauch zu variieren, um in der Folge Verständigungsschwierigkeiten entgegenzuwirken.

#### Durchführung:

---

Die Checkliste wird den Seminarteilnehmenden zur Verfügung gestellt und die Gruppe arbeitet in Einzelarbeit. Im Anschluss an die Einzelarbeit können in der Großgruppe Beobachtungen und Kommentare ausgetauscht werden.



**Checkliste**

**Der eigene Sprachgebrauch**


	immer	oft	manchmal	nie
Achten Sie bei Gesprächen mit Kundinnen und Kunden auf Ihr Sprachverhalten?				
Sprechen Sie langsam?				
Sprechen Sie deutlich?				
Verwenden Sie einfachen Satzbau?				
Lassen Sie (auch sprachlich einfache) Fragen zu und räumen Sie Zeit für deren Beantwortung ein?				
Nehmen Sie sich Zeit für Erklärungen?				
Vergewissern Sie sich, dass Kundinnen und Kunden Sie tatsächlich verstehen?				
Bieten Sie im Gespräch Formulierungen an, wenn Sie merken, dass ihre Kundinnen und Kunden auf Deutsch „nicht mehr weiter wissen“?				
Benutzen Sie Redewendungen oder Sprichwörter (z.B. „nicht jeden Wisch unterschreiben“, „etwas auf Herz und Nieren prüfen“)?				
Beziehen Sie Ihre Fragen und fachsprachliche Erläuterungen auf konkrete Dinge des Alltags Ihrer Kundinnen und Kunden?				
Setzen Sie Mimik und Gestik, Handbewegungen und Gesichtsausdruck verständnisfördernd ein?				
Ist das von Ihnen eingesetzte Informationsmaterial kundengerecht gestaltet (z.B. vereinfachtes und/oder mehrsprachiges Zusatzmaterial)?				

## Arbeitsblatt 6

# Übung „Leichte Sprache – Kommunikationshilfen“

Kennzeichnend für amtliche Merkblätter der Grundsicherungsstellen ist ihr behördenfachsprachlicher Charakter, der eine sehr hohe sprachliche Kompetenz voraussetzt und besonders nicht-muttersprachliche Kund\_innen vor große Verständnishürden stellt. Gleichzeitig erfordert die Informationspflicht seitens der Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltung eine umfängliche Aufklärung der Kund\_in hinsichtlich wichtiger Förderaspekte und rechtlicher Bestimmungen, wie bspw. Mitwirkungspflichten des/der Kund\_in. Angesichts einer ethnisch und sprachlich sehr heterogenen Wohnbevölkerung ist es unerlässlich, die Rechtsbestimmungen für Kund\_innen in eine leicht verständliche Sprache zu übersetzen. Durch die von uns entwickelten Arbeitsmaterialien »Kommunikationsempfehlungen – Fachsprache SGB II -Leichte Sprache« wird diese Einübung veranschaulicht und ihr Mehrwert für die Kommunikationsgestaltung erfahrbar gemacht.

Die von uns entwickelte Visualisierungshilfe in acht Herkunftssprachen ist ein Tool, welches für die Kommunikation mit Kund\_innen 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. Der Transfer der Lernimpulse aus dem Modul »Sprachliche Barrieren« gelingt am vielversprechendsten, wenn Reflexionsprozesse über eigene Sprachgewohnheiten initiiert werden und diese durch eine Kombination mit konkreten Arbeitsmaterialien abschließend unterstützt werden.

<b>Zeit</b>	20 Min.
<b>Ziel</b>	 Übertragen von Rechtsbestimmungen in einen Sprachgebrauch, der sich an alltäglichen Kommunikationsformen orientiert
<b>Material</b>	Arbeitsblatt »Mitwirkungspflichten des amtlichen Merkblattes SGB II« und Arbeitsblatt »Mitwirkungspflichten – Kommunikationsempfehlungen« »Kommunikationsempfehlungen – Fachsprache SGB II – Leichte Sprache « und »Visualisierungshilfe«
<b>Arbeitsform</b>	Großgruppe
<b>Raum</b>	Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis, alternativ auch mit Tischanordnung denkbar.

### Vorbereitung:

Zwei Teilnehmer\_innen verlassen der Seminarraum. Außerhalb des Seminarraumes führt der/die Trainer\_in diese in ihren Übungsauftrag ein.

**Übungsauftrag:** Der Sachgegenstand »Mitwirkungspflichten nach SGB II« soll erläutert und die hierzu zur Verfügung gestellten Arbeitsblätter sollen als sprachliche Orientierung genutzt werden. Teilnehmer\_in A erhält als Arbeitsblatt »Mitwirkungspflichten des

amtlichen Merkblattes SGB II«, Teilnehmer\_in B Arbeitsblatt »Mitwirkungspflichten – Kommunikationsempfehlungen – Fachsprache SGB II – Leichte Sprache«.

### Durchführung und Übungsanleitung für die Gruppe:

Die Gruppe soll die Präsentationen nach den Kriterien Verständlichkeit, paraverbale Aspekte und zeitlicher Umfang bewerten.

### Übungsablauf:

Die Seminarteilnehmer\_innen erläutern nacheinander der Großgruppe die Funktion von Mitwirkungspflichten und orientieren sich an ihrer vorgegebenen Textvorlage.

### Auswertung der Übung:

Für einen spielerischen Wettbewerbscharakter fordert der/die Dozent\_in im Anschluss die Gruppe dazu auf, die Darstellungen per Punktvergabe zu bewerten. Für jedes Kriterium ist ein Punkt zu vergeben.

### Abschluss:

Die Arbeitsmaterialien »Kommunikationsempfehlungen – Fachsprache SGB II – Leichte Sprache« und die »Visualisierungshilfen« werden den Seminarteilnehmer\_innen zur Ansicht ausgeteilt.

Im Plenum wird eine offene Diskussion über den Nutzen der Arbeitsmaterialien »Leichte Sprache – Kommunikationshilfen« eröffnet und es werden Überlegungen für deren Einsatz in der eigenen Arbeitspraxis angestellt.



## Arbeitsblatt 6a

# Mitwirkungspflichten des amtlichen Merkblattes SGB II

Um Ihren Antrag prüfen und darüber entscheiden zu können, ist Ihre Mitwirkung erforderlich. Sie müssen alle Tatsachen angeben, die für die Leistung bedeutsam sind und die deshalb im Antragsbogen abgefragt werden. Sind Auskünfte dritter Personen erforderlich, müssen Sie Auskünften durch diese Personen zustimmen. Werden Beweismittel (z.B. Urkunden, Nachweise) benötigt, so müssen Sie diese benennen oder selbst vorlegen.

Darüber hinaus sind Sie verpflichtet, unverzüglich und unaufgefordert alle Änderungen mitzuteilen, die sich später zu Ihren Angaben ergeben. Nur so kann vermieden werden, dass zu wenig oder zu viel gezahlt wird. Dies gilt auch, wenn Änderungen eintreten, die sich rückwirkend auf die Leistung auswirken können.

Sie müssen insbesondere sofort mitteilen wenn:

- 🇩🇪 Sie Mutterschaftsgeld oder ähnliche Leistungen beantragen oder erhalten
- 🇩🇪 sich Ihre Anschrift ändert: Bitte beachten Sie, dass im Falle eines Vertragsabschlusses über eine neue Unterkunft die Zusicherung des zuständigen Jobcenters zur Höhe der Unterkunft einzuholen ist.

Bitte achten Sie darauf, vollständige und richtige Angaben zu machen und teilen Sie Änderungen umgehend mit.

## Arbeitsblatt 6b

# Mitwirkungspflichten – Kommunikationsempfehlungen – Fachsprache SGB II – Leichte Sprache

### Mitwirkungspflichten:

Wenn Sie Sozialleistungen beantragen oder schon Sozialleistungen bekommen, haben Sie Mitwirkungspflichten. Sie müssen also etwas für die Sozialleistungen tun. Zum Beispiel Dokumente zeigen. Oder Formulare ausfüllen. Manchmal will ich etwas von Ihnen wissen. Dann stelle ich Ihnen Fragen. Sie müssen die Fragen dann beantworten. Sonst verletzen Sie Ihre Mitwirkungspflichten. Wenn ich Ihnen schreibe, müssen Sie antworten. In den Briefen steht immer, bis wann. Wenn Sie etwas nicht verstehen, können Sie zu mir kommen und es mir sagen. Wenn Sie krank sind, schicken Sie mir eine (Kopie der) Krankmeldung. Meine Adresse steht hier.

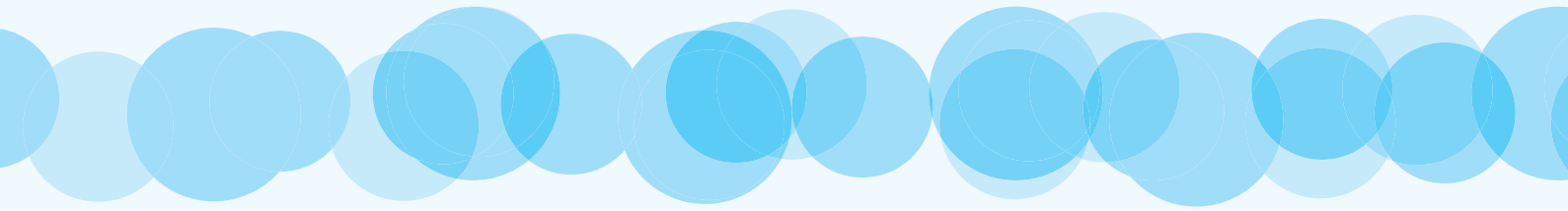
### Mitteilungspflichten:

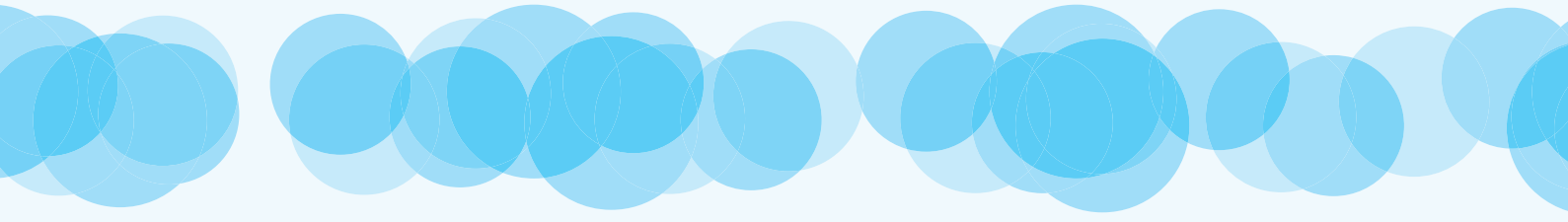
Wenn Sie Sozialleistungen bekommen, haben Sie Mitteilungspflichten.

Eine Pflicht ist, wenn man etwas unbedingt tun muss. Die Mitteilungspflicht ist die Pflicht, mir Veränderungen schnell mitzuteilen. Also zu sagen oder zu schreiben.

Eventuell hat sich Ihre Situation verändert. Zum Beispiel haben Sie ein Baby bekommen. Oder Sie sind umgezogen. Oder Ihre Miete wurde erhöht (hat sich geändert). Dann müssen Sie uns schnell informieren.

Sie können zu mir kommen und es mir sagen. Sie können es mir auch schreiben. Meine Adresse steht hier.





Das Netzwerk IQ wird gefördert durch: