Fachstelle
Berufsbezogenes Deutsch

Sprachsensibel beraten

Netzwerk „Integration durch Qualifizierung IQ“

Praktische Tipps
für Beraterinnen und Berater

Impressum

Herausgeber:

passage gGmbH
Migration und Internationale Zusammenarbeit
Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ
Nagelsweg 14
20097 Hamburg
www.deutsch-am-arbeitsplatz.de
www.netzwerk-iq.de

Autorinnen:

Tatiana La Mura Flores
Johanna Scheerer-Papp

Layout:

Thurner Design, München

Stand :

2. Auflage Juli 2014

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Daran arbeiten bundesweit regionale Netzwerke, die von Fachstellen zu migrationsspezifischen Schwerpunktthemen unterstützt werden. Das Programm wird gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Bundesagentur für Arbeit.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Bundesministerium für Bildung und Forschung

Bundesagentur für Arbeit

Inhalt

Einleitung **5**

Merkmale und Strategien verständlicher Sprache im Kontext von Beratung **6**

Vorsicht, Stolpersteine! Schwierigkeiten und Lösungstipps **7**

DIE SPRACHE DER BERATENDEN 7

Wie rede ich? 7

Welche Wörter benutze ich? 8

Wie sind meine Sätze? 10

Wie sind meine Texte? Wie ist das Informationsmaterial? 12

Wie drücke ich mich aus? Redewendungen und Sprichwörter 14

DIE SPRACHE DER KUNDINNEN 16

Was kann ich tun, wenn Kundinnen und Kunden Schwierigkeiten haben, ihr Anliegen zu formulieren? 16

Wie gehe ich mit „fehlerhafter Sprache“ um? 18

DIE GESPRÄCHSFÜHRUNG DER BERATENDEN 20

Was kann eine Beratungssituation komplex und schwierig machen? 20

Wie kann ich zur einer entspannten Atmosphäre im Beratungsgespräch beitragen? 20

Wie stelle ich sicher, dass die Kundinnen und Kunden mich verstehen? 22

Wie spreche ich unangenehme Themen an? 23

CHECKLISTE – Der eigene Sprachgebrauch **24**

Redemittel: Was sage ich, wenn…. **26**

Redemittel, um Kundinnen und Kunden zum Nachfragen anzuregen 26

Redemittel zur Verständnissicherung am Telefon 27

Redemittel, um Gehörtes in eigenen Worten wiederzugeben 28

Redemittel, um Interesse & Verständnis auszudrücken 29

Fragen aus der Praxis – Lösungsvorschläge für die Praxis **30**

Was kann ich tun, wenn im Beratungsgespräch zwei Gesprächspartner dabei sind? 30

Was kann ich tun, wenn die Dolmetscherin/der Dolmetscher zu kurz übersetzt oder die Fragen selbst beantwortet? 30

Was kann ich tun, wenn Kundinnen und Kunden nicht verstehen, welche Unterlagen ich von ihr/ihm brauche? 30

Was kann ich tun, wenn ich Schwierigkeiten habe, das Anliegen von Anruferinnen/Anrufern richtig/eindeutig einzusortieren? 31

Was kann ich tun, wenn die Erwartungen an das Anerkennungsverfahren hoch sind und vermitteln, dass es nur ein Recht auf ein Verfahren und nicht auf Anerkennung gibt? 31

Was kann ich tun, wenn Kundinnen und Kunden mehrere Anerkennungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten haben, sich entscheiden sollen und sich eine eindeutige Antwort wünschen? 31

Buchstabieralphabet **32**

Literatur **33**

Einleitung

Beraterinnen und Berater stehen in ihrem Beratungsalltag vor komplexen Anforderungen: In unterschiedlichen Beratungskontexten beraten sie zu unterschiedlichen Themen – persönlich oder am Telefon- und unterstützen Ratsuchende z.B. im Prozess der Anerkennung ihrer im Ausland erworbenen Abschlüsse und bieten Orientierung im Verlauf des Verfahrens. Sie beantworten z.B. auch Fragen zu Weiterbildungs- und Finanzierungsmöglichkeiten und informieren über regionale Qualifizierungsangebote.

Im Beratungsalltag gilt es, neben der fachlichen Beratungstätigkeit mit einer Vielzahl von Herausforderungen umzugehen, die vor allem auf sprachlicher Ebene liegen: Sprachlich komplexe Informationen müssen an die Kundinnen und Kunden (auch mit Deutsch als Zweitsprache) weitergegeben und Fragen beantwortet werden. Rechtliche Rahmenbedingungen und Anerkennungsbescheide werden in eine kundenadäquate und verständliche Sprache „übersetzt".

Die Sprache ist hierbei ein wichtiges und zentrales Werkzeug. Wie Beraterinnen und Berater sprachbewusst und sprachsensibel das Werkzeug Sprache in der Beratungspraxis einsetzen können, wird in dieser Handreichung vermittelt.

Diese Handreichung ist im Rahmen der Fortbildung „Praktische Tipps für die Beratung von Kundinnen und Kunden mit Deutsch als Zweitsprache" entstanden. Die Fortbildung wurde von der IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch konzipiert und mehrfach erprobt. Die Fachstelle hat in Vorbereitung auf die Fortbildung an der Handwerkskammer Hamburg Interviews mit Beratenden aus verschiedenen Aufgabenbereichen geführt sowie bei Beratungsgesprächen hospitiert. Die Auswertung der Interviews und Hospitationen ist in die Konzeption der Fortbildung und in die Handreichung eingeflossen. Die Zugänge wurden durch die Kooperation mit dem Landesnetzwerk Hamburg – NOBI bei der Handwerkskammer Hamburg ermöglicht.
An dieser Stelle möchten wir uns auch für die kritischen und hilfreichen Anregungen von Astrid Willer (IQ-Landesnetzwerk Schleswig-Holstein) und Julia Siebert (IQ-Fach-AG Beratung) bedanken, die bei der Überarbeitung der Texte eingeflossen sind.

Zum Inhalt: Was erwartet Sie auf den folgenden Seiten?

Die vorliegende Handreichung hat das Ziel, Ihnen als Beraterin oder Berater **praktische Instrumente** und **Empfehlungen** für eine sprachsensible Beratung an die Hand zu geben, um Sie in ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen. Sie eignet sich sowohl für den sprachlichen „Notfall" im Beratungsgespräch als auch langfristig zu Ihrer persönlichen Weiterentwicklung im Bereich „kundenadäquate Sprache".

Mögliche Stolpersteine sowie **Lösungsmöglichkeiten** werden für die Sprache der Beratenden, die Sprache der Kundinnen und Kunden sowie die Gesprächsführung der Beratenden aufgezeigt und an Hand von Beispielen verdeutlicht.

Wir haben Sammlungen von **Redemitteln**, d.h. sprachliche Handlungshilfen für bestimmte Kommunikationssituationen in der Beratungspraxis sowie **praktische Tipps** für den Umgang mit herausfordernden Situationen am Ende der Handreichung zusammengestellt.

Wir hoffen, dass die Handreichung Beratenden im Beratungsalltag von Nutzen ist und wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg beim Anwenden und Ausprobieren.

Tatiana La Mura Flores & Johanna Scheerer-Papp

Merkmale und Strategien verständlicher Sprache im Kontext von Beratung

Was sind Merkmale verständlicher Sprache im Kontext von Beratung? Wie lassen sich diese bündeln? Welche Strategien bieten sich im Umgang mit diesen Merkmalen in der Beratungspraxis an?
In den folgenden Kapiteln werden die Merkmale und Strategien anhand konkreter Beispiele näher beleuchtet und Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt. Diese Übersicht von Merkmalen und Strategien einer verständlichen Sprache in der Beratung von Kundinnen und Kunden mit Zweitsprache Deutsch wurde von der IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch aus verschiedenen Publikationen zum Thema Beratung gefiltert und für die Praxis aufbereitet.

PERSÖNLICH ■ KLAR ■ ALLTAGSBEZOGEN ■ RESPEKTVOLL				
eine entspannte Atmosphäre schaffen	**die Sprache kundenadäquat gestalten**	**das Verständnis sichern**	**Visualisierungen einsetzen**	**Mehrsprachigkeit nutzen**
Fokus auf „was“ (Inhalt) und nicht auf „wie“ (Form)	Langsam & deutlich sprechen	Gestik & Mimik einsetzen	Symbole & Bilder benutzen	Internationale Fachwörter benutzen
Interesse zeigen	kurze Sätze	Fragen zulassen	Markierungshilfen einsetzen	gemeinsame Fremdsprache nutzen
Respekt erweisen	Hochdeutsch sprechen	zu Nachfragen auffordern	Gegenstände beschriften	mehrsprachiges Informationsmaterial
Empathische Haltung einnehmen	korrekt sprechen	offene Fragen stellen		Leichtsprachiges Informationsmaterial
Anerkennung geben	Erklärungsschleifen einbauen	Gehörtes in eigenen Worten wiedergeben		Dolmetscherinnen/ Dolmetscher anbieten
	Wörter & Strukturen der Alltagssprache			

Vorsicht, Stolpersteine!
Schwierigkeiten und Lösungstipps

Die Sprache der Beratenden

Wie rede ich?

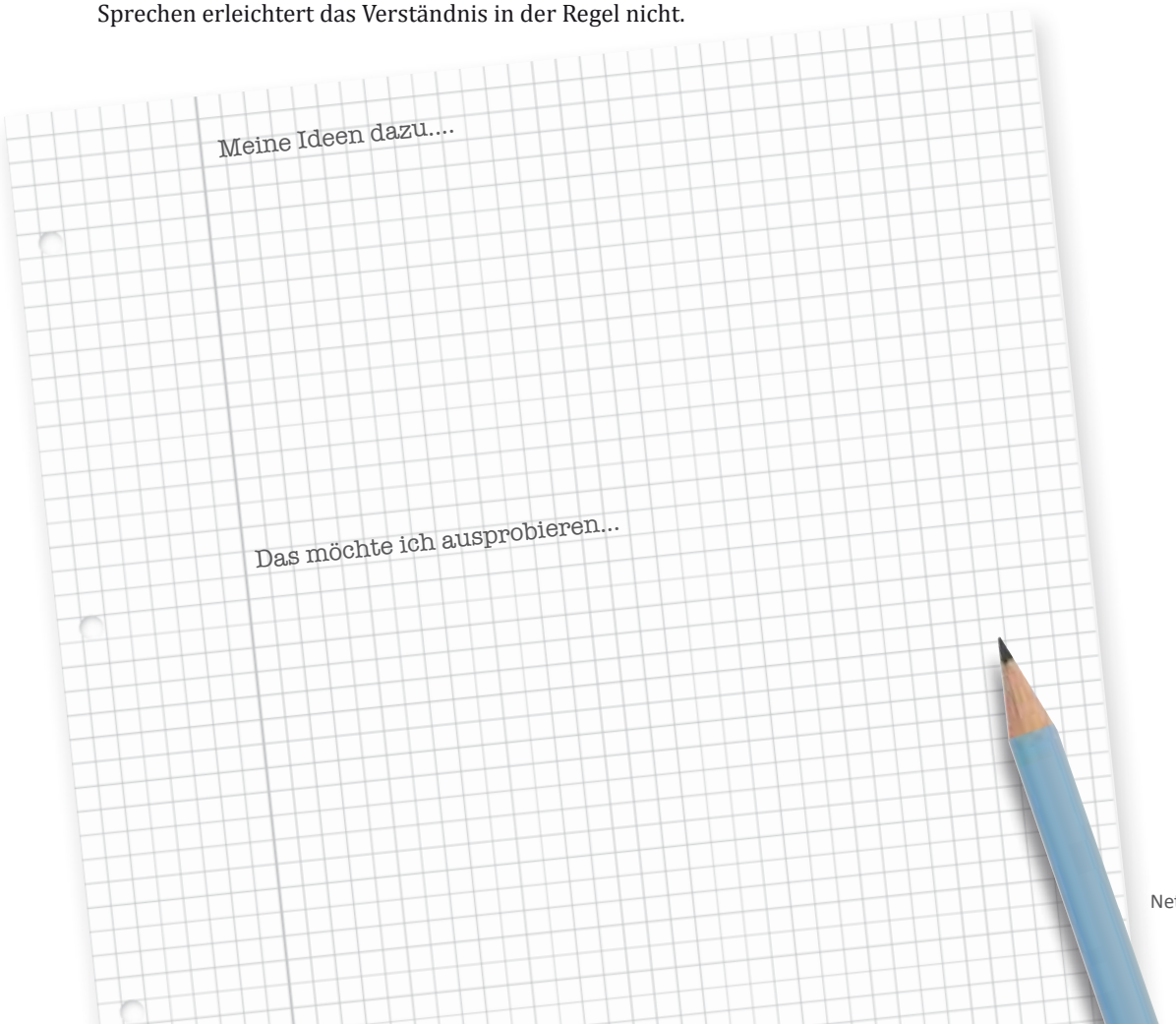
Meist sind sich Muttersprachlerinnen/Muttersprachler ihrer Sprachverwendung nicht sehr bewusst, sofern sie nicht einschlägige Seminare oder Fortbildungen in Rhetorik besucht haben (oder häufiger wegen Auffälligkeiten wie Nuscheln oder leisem Sprechen kritisiert werden...).

Können Sie genau sagen, wie schnell Sie sprechen, wie deutlich Sie artikulieren oder wie die durchschnittliche Lautstärke Ihres Sprechens ist? Im Folgenden finden Sie ein paar Tipps zur Selbstbeobachtung.

Zur Übung einer **deutlichen Aussprache**: Nehmen Sie einen Korken in den Mund und versuchen eine Unterhaltung! Niemand wird Sie verstehen, aber halten Sie 3 Minuten durch. Danach artikulieren Sie automatisch deutlicher.

Beim **Sprechtempo** ist entscheidend, ob die Pausen zwischen Wortgrenzen eingehalten werden. Versuchen Sie, beim Sprechen zwischen jedem Wort eine deutliche Pause einzulegen. Wenn Sie das häufiger trainieren, werden Sie Wortgrenzen deutlicher markieren.

Eine angemessene **Gesprächslautstärke** kann man gut zu zweit trainieren: Man stellt oder setzt sich Rücken an Rücken und versucht im Gespräch eine Lautstärke zu erreichen, bei der man sich ohne Anstrengung verstehen kann. Denken Sie daran: Besonders lautes Sprechen erleichtert das Verständnis in der Regel nicht.



Welche Wörter benutze ich?

In Beratungsgesprächen werden wichtige **Informationen an Kundinnen und Kunden** weitergegeben. Die Informationsgrundlage sind meist schriftliche Texte (z.B. juristische Bescheide, Anträge oder Formulare). Die Inhalte sind **komplex** und werden durch Fachwörter und Fachbegriffe ausgedrückt, die in hoher Dichte und in grammatisch anspruchsvollen Strukturen auftauchen. Diese Informationen und Inhalte müssen im Beratungsgespräch für die Kundinnen und Kunden in eine verständliche mündliche Sprache übertragen werden, ohne dass dabei wichtige Informationen verloren gehen.

Fachwörter, Ersatzwörter und Erklärungen

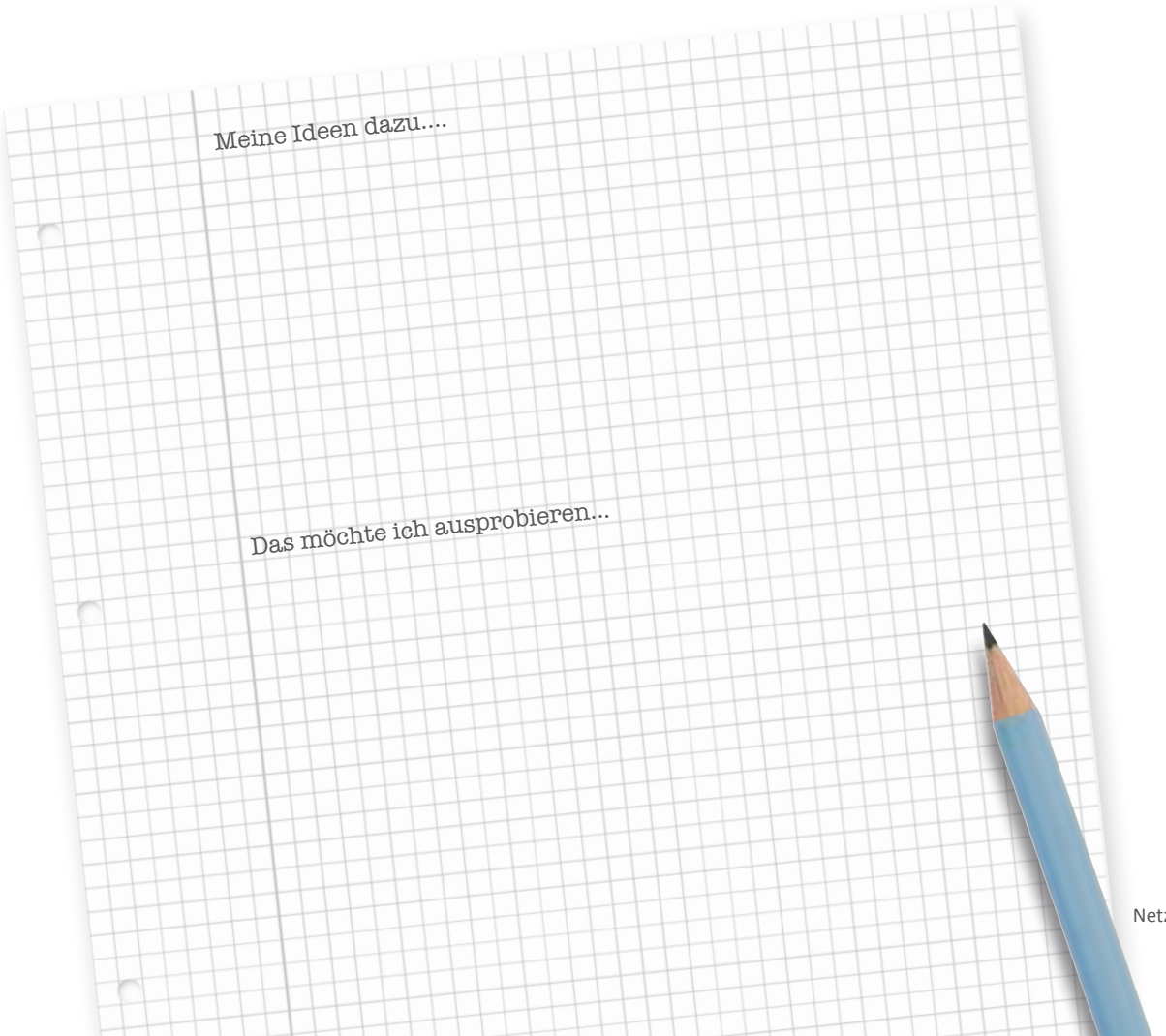
Für viele **Fachwörter** gibt es verständlichere **Wörter mit gleicher Bedeutung** (Synonyme) aus der **Alltagsprache**. Fachwörter sind oft lang und bestehen aus mehreren zusammengefügten Wörtern (z.B. Betriebszugehörigkeit, Weiterbildungsberatung). Hilfreich ist es, **kurze** und **alltagsnahe Wörter** zu benutzen (z.B. statt *stets* lieber *immer*) oder eine **Erklärung** einzufügen (z.B. Betriebszugehörigkeit, das heißt, wie lange jemand in einem Betrieb ist).
In der Beratungskommunikation kann dies helfen, das Verstehen komplexer und unbekannter Wörter zu erleichtern und zu sichern.[1]

Internationale Wörter

Auch die **Verwendung von Wörtern lateinischen Ursprungs**, die für Deutsch-Muttersprachlerinnen/Muttersprachler „Fremdwörter" sind, können für Menschen mit Deutsch als Zweitsprache einfacher zu verstehen sein. Diese Wörter werden in anderen Sprachen (besonders in romanischen Sprachen wie Spanisch, Portugiesisch, Italienisch, Rumänisch) und Englisch alltäglich benutzt (z.B. im Spanischen autónomo für autonom).
Auch in slawischen Sprachen (z.B. Russisch, Polnisch) sind Wörter wie Dokument, Kontrakt, Formular geläufig.
Internationalismen sind Wörter, die aus bestimmten Sprachen stammen und durch eine globalisierte Kommunikation auch in anderen Sprachen mit der gleichen Bedeutung verwendet werden (bekannte Beispiele sind: *Computer*, aber auch *abstrakt, absolut*).

1 Der Impuls zu Vereinfachungen auf der Wortebene sowie auf der Satzebene ist aus den Fortbildungsmodulen zur Sprachsensibilisierung von Fachlehrenden entstanden, die vom AMKA – Amt für Multikulturelle Angelegenheiten Stadt Frankfurt entwickelt und erprobt wurden.

Statt so….	Lieber so…
UNBEKANNTE WÖRTER / FACHWÖRTER *erforderlich*	BEKANNTE WÖRTER / SYNONYME *wichtig, nötig*
ZUSAMMENGESETZTE WÖRTER / KOMPOSITA *Existenzgründungskonzept*	ZUSAMMENGESETZTE WÖRTER / KOMPOSITA IN ERKLÄRUNGEN ZERLEGEN *Konzept für die Existenzgründung / Firmengründung*
REGIONALER WORTSCHATZ / DIALEKT *schnacken*	BEKANNTE WÖRTER / ALLTAGSSPRACHE / HOCHDEUTSCH *sprechen*
FACHWÖRTER *selbstständig* *schriftliche Unterlagen*	WÖRTER MIT LATEINISCHEM URSPRUNG / FREMDWÖRTER / INTERNATIONALISMEN *autonom* *Dokumente*
FACHWÖRTER *Kostenübernahme*	ERLÄUTERUNG EINFÜGEN: DAS HEISST… *Kostenübernahme, d.h. wenn die Kosten bezahlt werden*



Wie sind meine Sätze?

Im Beratungsgespräch werden anspruchvolle Inhalte an die Kundinnen und Kunden mündlich weitergegeben. Die Inhalte kommen oft aus unterschiedlichen **Fachsprachen** (z.B. Jura, Betriebswirtschaft, Verwaltung). Informationen werden in langen, kompliziert verschachtelten Sätzen mitgeteilt. Abkürzungen oder wichtige Paragraphen fließen ein.

Satzlänge

Für Kundinnen und Kunden mit wenig Deutschkenntnissen können gesprochene „Bandwurmsätze", d.h. lange Sätze, eine Verstehensbarriere bedeuten. Eine „Faustregel" bei geschriebenen Texten, die sich auch auf gesprochene Sprache anwenden lässt, ist folgende:

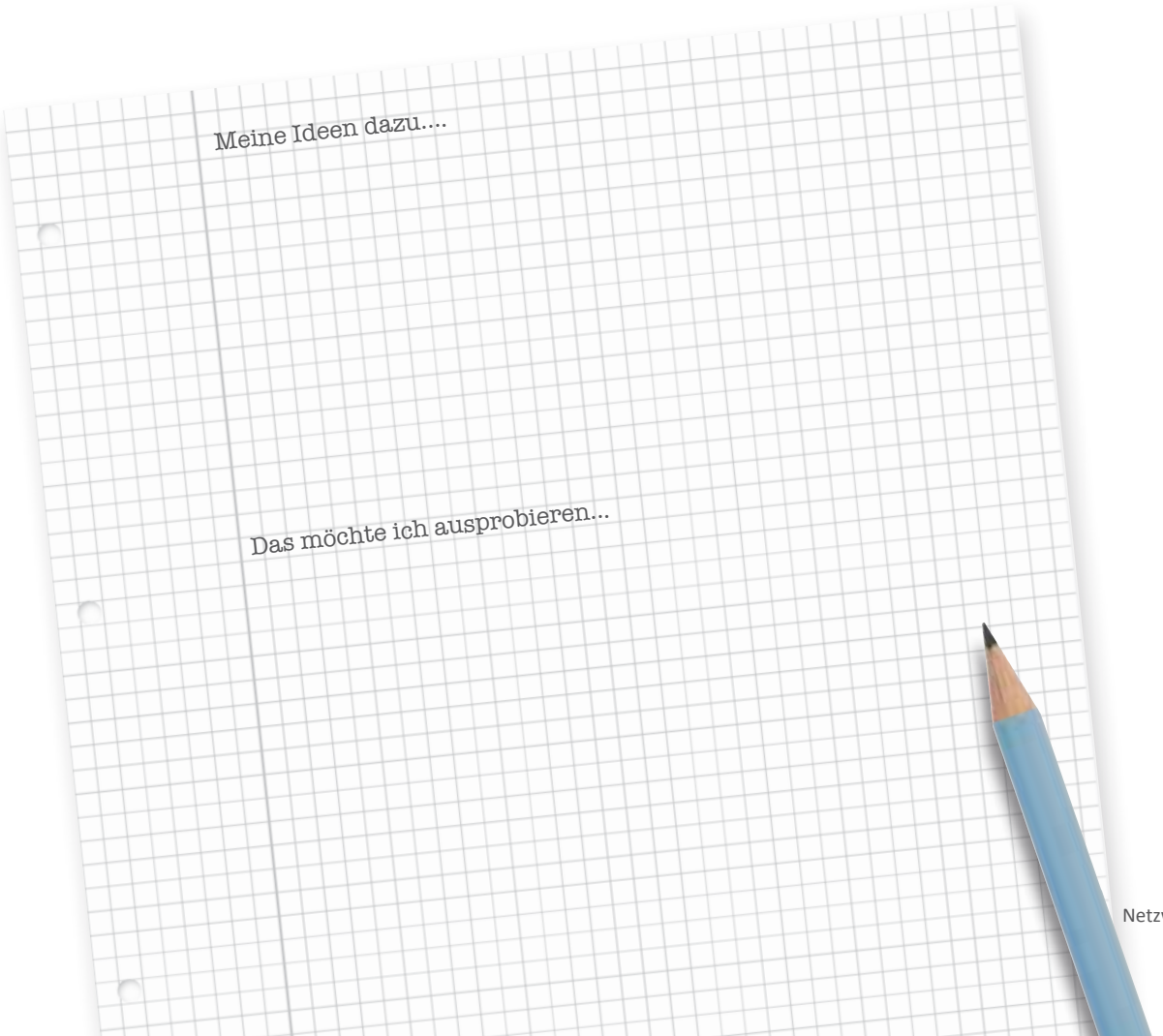
1 Gedanke / Idee = 1 Satz.

Drücken Sie sich lieber in kurzen Sätzen aus (15 Wörter pro Satz).

Einfache Satzverknüpfungen

Statt komplizierter Satzverknüpfungen (*Aufgrund von ...*) nutzen Sie lieber einfache und bekannte Satzverbindungen (*weil, deshalb, denn,...*). Hilfreich kann es auch sein, wichtige Informationen zu wiederholen. Vielleicht klingt das zunächst in Ihren Ohren merkwürdig. Für die Verständlichkeit von komplizierten Informationen kann diese Strategie jedoch hilfreich sein.

Statt so….	Lieber so…
NOMINALISIERUNGEN *die Übernahme der Kosten*	VERBEN *Die Kosten werden übernommen.* *Wir übernehmen die Kosten.*
GERUNDIV *die zu zahlenden Beiträge*	RELATIVSATZ *Die Beiträge, die Sie bezahlen müssen.*
PASSIV *der Antrag wird umgehend geprüft*	AKTIV (DIREKT SAGEN) *Wir prüfen den Antrag schnell.*
NOMINALGRUPPEN *aufgrund steigender Absatzzahlen*	NEBENSATZ *weil die Absatzzahlen steigen*
UNBEKANNTE / KOMPLIZIERTE KONNEKTOREN / SATZVERBINDUNGEN *Aufgrund von Personalausfall war es nicht möglich, Ihre Unterlagen zeitnah zu bearbeiten.*	BEKANNTE / EINFACHE KONNEKTOREN / SATZVERBINDUNGEN *Wir konnten Ihre Unterlagen nicht bearbeiten, weil Mitarbeiter krank waren.*



Wie sind meine Texte? Wie ist das Informationsmaterial?

In Beratungsgesprächen werden auch schriftliche Informationsmaterialien eingesetzt, z.B. Flyer, Informationsblätter, Eintragungsunterlagen, Serviceangebote oder Newsletter. Ratsuchende werden mit sprachlich und inhaltlich komplexen Informationen versorgt. Je komplexer die Inhalte, desto schwieriger die Sprache. Informationen kurz, knackig und verständlich zu verpacken, ohne dass wichtige Aspekte verloren gehen, ist eine Kunst.

Satzstruktur

Für Texte wird eine **Satzlänge von max. 15 – 20 Wörtern** empfohlen.[2]
Hauptsätze bieten sich an, sie sind kurz und klar.
Schachtelsätze mit komplizierten Verknüpfungen sind schwieriger zu verstehen.
Einfache Satzverbindungen aus Haupt- und Nebensätzen sind leichter verständlich.

Textaufbau

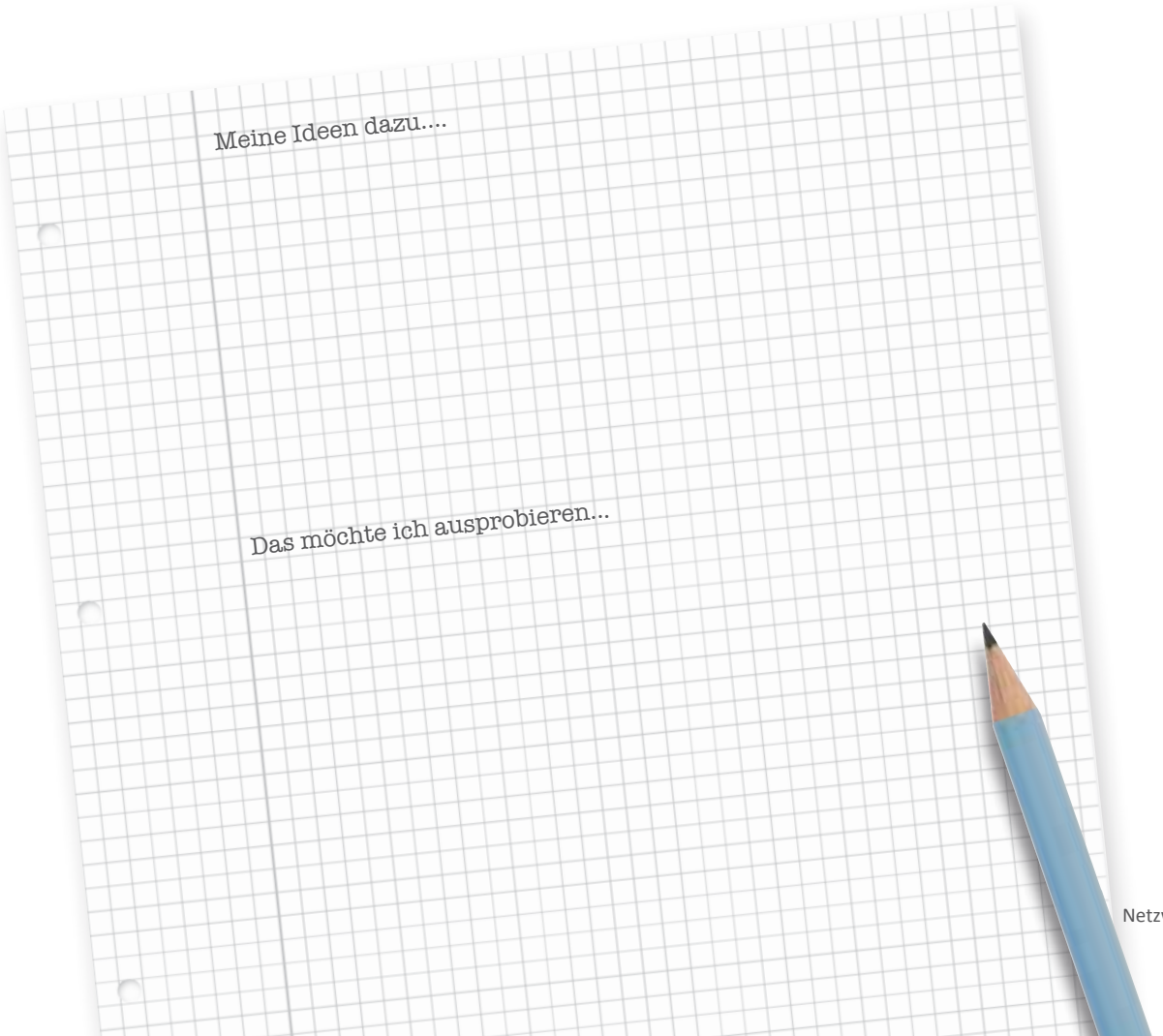
Texte sollten **logisch aufgebaut** sein.
Absätze und Überschriften geben **Struktur**.
Visualisierungen bieten sich an. Sie helfen beim Lesen und Verstehen.
Wichtige Informationen und **Inhalte** sollten **am Anfang** genannt werden und können zusätzlich **visuell hervorgehoben** werden (z.B. durch **fett**, *kursiv* oder <u>unterstrichen</u>).

Informationsauswahl und Übersetzung

Überlegen Sie: Was könnte im Text gestrichen werden? Was ist überflüssig?
Und: Was sind die **wirklich wichtigen Informationen** für die multilinguale Kundschaft?
Könnten diese Informationen evtl. auch in **unterschiedliche Sprachen übersetzt** werden?

2 Gute Tipps zum Verfassen verständlicher Texte finden Sie in: „Erfolgreich texten“ von Doris Märtin (2010). Beispiele und Prinzipien für Texte in „leichter Sprache“ finden Sie beim Netzwerk Leichte Sprache (www.leichtesprache.org).
Mit dem Ansatz der „Leichten Sprache“ soll vor allem Menschen mit eingeschränkter Lese- und Schreibfähigkeit das Verstehen von Texten erleichtert werden. Das Netzwerk „Leichte Sprache“ setzt sich für die Verwendung und Verbreitung von „Leichter Sprache“ im Bereich der Öffentlichen Verwaltung ein.
Ziel ist es Informationsmaterialien auch für sprachlich Benachteiligte verständlich zu gestalten, sie also allen Menschen zugänglich zu machen.
Ob auch Mehrsprachige zur Zielgruppe zählen, wird besonders für Zweitsprachenlernende kritisch diskutiert.

Statt so….	Lieber so…
LANGE UND VERSCHACHTELTE SÄTZE	KURZE HAUPTSÄTZE: 1 GEDANKE = 1 SATZ
UNBEKANNTE / SCHWIERIGE SATZVERBINDUNGEN *Aufgrund von…* *Infolge von…*	BEKANNTE / EINFACHERE SATZVERBINDUNGEN *weil , deshalb, deswegen, daher, darum*
„BLEIWÜSTEN“ = überfrachteter, schwer lesbarer Text ohne Absätze, Überschriften, Visualisierungen	MEHR ABSÄTZE, ÜBERSCHRIFTEN, VISUALISIERUNGEN IN DEN TEXT EINBAUEN
KOMPLEXE TEXTE/ RECHTSVERBINDLICHE INFORMATIONEN / WICHTIGE FORMULARE	WICHTIGE / RECHTSVERBINDLICHE TEXTE IN UNTERSCHIEDLICHE HERKUNFTSSPRACHEN ÜBERSETZEN LASSEN



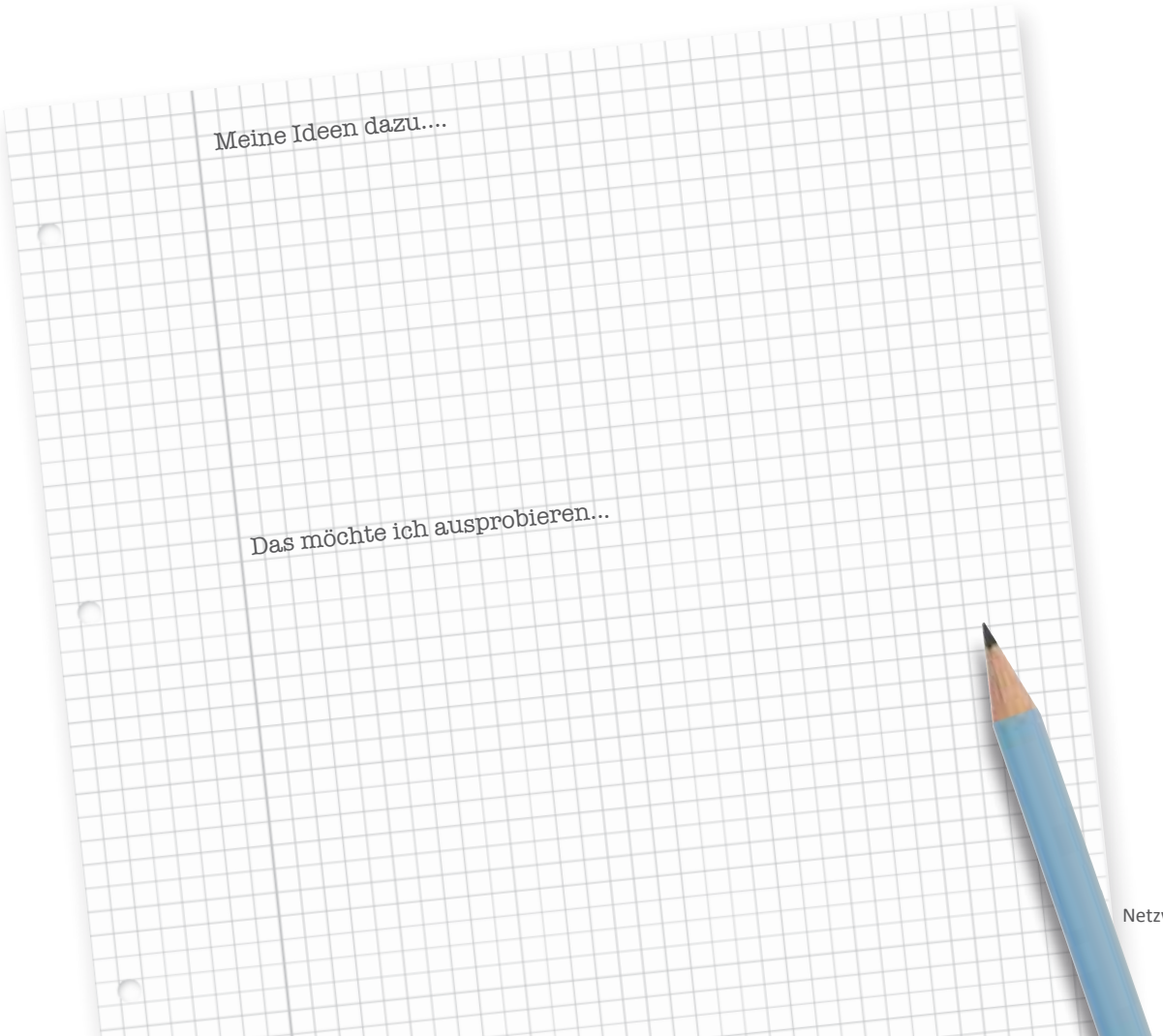
Wie drücke ich mich aus? Redewendungen und Sprichwörter

Wir benutzen Redewendungen[3] und Sprichwörter aus dem Wunsch heraus, uns besonders deutlich auszudrücken. Das, was wir sagen wollen, möchten wir mit einem passenden Bild besonders verständlich machen. Als eine Strategie, die zur Verständnissicherung angewendet wird, wird von Beratenden der „Einsatz einer bildgewaltigen Sprache" genannt.

Das funktioniert leider nicht immer, weil jeder Mensch einen ganz individuellen Zugang zu Bildern und deren „sprachlicher Übersetzung" hat.
Sprichwörter und Redewendungen haben immer ein **Bezugssystem (historisch, kulturell, regional)**, das den Kommunikationspartnerinnen/-partnern vertraut sein muss oder dessen Koordinaten vermittelt werden müssen.

3 Mit **Redewendungen** (auch Redensarten, feste Wendungen genannt) werden in der Sprachwissenschaft bestimmte sprachliche Erscheinungen benannt, die auch als eine Art „sprachlicher Fertigbaustein" umschrieben werden können. Redewendungen bestehen aus mehreren Worten, deren Bedeutung nicht oder nur teilweise aus den Einzelbedeutungen ihrer Bestandteile zu erkennen ist. Sie haben in der Regel eine feste, nur begrenzt veränderbare Struktur (vgl. Duden – Redewendungen Bd. 11, S. 9).

Statt so….	Lieber so…
REDEWENDUNGEN	KONKRETE WÖRTER UND AUSDRÜCKE
Eine ordentliche Buchführung ist das A und O im Geschäft.	*Eine ordentliche Buchführung ist besonders wichtig im Geschäft.*
Da haben Sie völlig freie Bahn.	*Das können Sie machen, wie Sie wollen.*
Das muss jetzt aber schnell über die Bühne gehen!	*Sie sollten sich damit beeilen!*



Die Sprache der Kundinnen und Kunden

Was kann ich tun, wenn Kundinnen und Kunden Schwierigkeiten haben, ihr Anliegen zu formulieren?

Eine besondere Herausforderung im Beratungsgespräch entsteht, wenn Kundinnen und Kunden Schwierigkeiten haben, ihr Beratungsanliegen zu formulieren.

Aus mehreren Gründen möchte man als Beraterin und Berater hilfreich sein:

1. Können Beratende das Beratungsanliegen nicht verstehen, können sie Kundinnen und Kunden nicht beraten!

2. Ist das Beratungsanliegen unklar, stellt die Kommunikationssituation für beide, Kundin/Kunde und Beraterin/Berater, eine Stressbelastung dar.

Beide sind bestrebt, dieser Situation möglichst schnell zu entkommen. Beratende versuchen unter Umständen, die Sätze von Kundinnen und Kunden zu beenden, wenn diese stocken oder legen ihnen ganze Sätze in den Mund (z.B. im Kontext der Existenzgründungsberatung: „Sie wollen vielleicht eine andere Gesellschaftsform für Ihren Betrieb?“). Eine Folge kann sein, dass die Kundinnen und Kunden immer mehr verstummen.
Denken Sie in einer solchen Situation daran, dass der Energieaufwand einer „hyperaktiven“, d.h. vorschnellen Gesprächsführung für Sie sehr hoch ist! Das „Denken für das Gegenüber“ kann dazu führen, dass das Beratungsanliegen „verfälscht“ wird und die Beratung noch mühsamer wird.

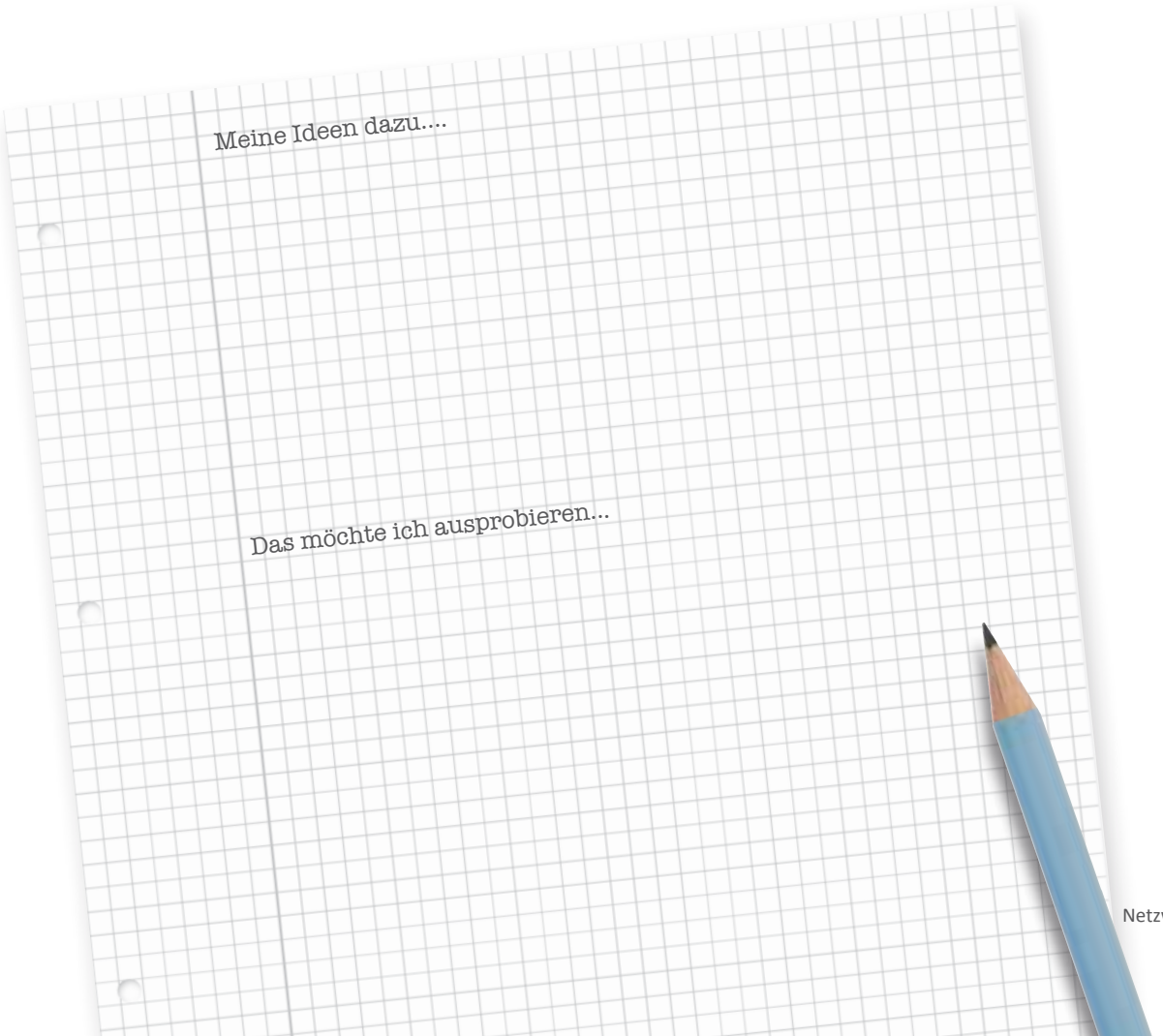
Was können Sie tun?

- Geben Sie Kundinnen und Kunden Zeit.

- Ermuntern Sie sie, ihr Beratungsanliegen eigenständig zu formulieren.

- Wenn es nicht gelingt, brechen Sie lieber das Gespräch ab und holen Hilfe, d.h. ergreifen Sie geeignete Maßnahmen: bieten Sie Dolmetscherinnen/Dolmetscher an oder verweisen Sie an muttersprachliche Kolleginnen und Kollegen.

Statt so….	Lieber so…
Voreilig Sätze beenden	Zeit lassen und Schweigen aushalten, dabei aber Interesse zeigen (Gestik & Mimik nutzen) am Telefon zustimmende Laute wie *„Hmm“* und *„Ja“*
Sätze in den Mund legen	Das von KundInnen bereits Gesagte in eigenen Worten wiedergeben/ zusammenfassen, z.B. • *Habe ich Sie richtig verstanden: ….* • *Ich wiederhole: …..*
Vorschläge für ein Beratungsanliegen machen	Nachfragen, bis Sie Klarheit über das Beratungsanliegen bekommen (oder auch nicht!)



Wie gehe ich mit „fehlerhafter Sprache“ um?

„Wenn man mit Akzent spricht, denken Leute, dass man auch mit Akzent denkt (..)“[4]

Es ist erwiesen, dass muttersprachliche Redner die **Sprachkompetenz** von Gesprächspartnerinnen/-partnern dann als **„schlecht“** einstufen, wenn das **Gelingen der Kommunikation** für sie mit **Stress verbunden** ist. Stress entsteht, wenn muttersprachliche Gesprächspartnerinnen/-partner viel arbeiten müssen, um die Kommunikation in Gang zu halten: Zum Beispiel durch häufiges Nachfragen, in eigenen Worten Wiederholen oder Gesprächspartnerinnen/-partner sehr konzentriert beobachten.
In der Grammatik unterscheidet man zwischen **„erheblichen“ Fehlern** (solchen, die das Verständnis beeinträchtigen) und **„unerheblichen“** (solchen, die das nicht tun). Zu den erheblichen Fehlern zählen z.B. Fehler im Satzbau.

„Das Kind der große Mann schlägt.“ Hier ist nicht leicht ersichtlich, wer etwas macht.
„Unerhebliche“ Fehler wie falsche Artikel oder ein Akzent beeinträchtigen das Verständnis in aller Regel nicht
„Die Geld liegt auf das Tisch.“ Hier ist die Sachlage klar.

Denken Sie bei „erheblichen“ Fehlern daran:

Der Stress, den Sie haben, ist von den Gesprächspartnerinnen/-partnern keinesfalls gewollt!

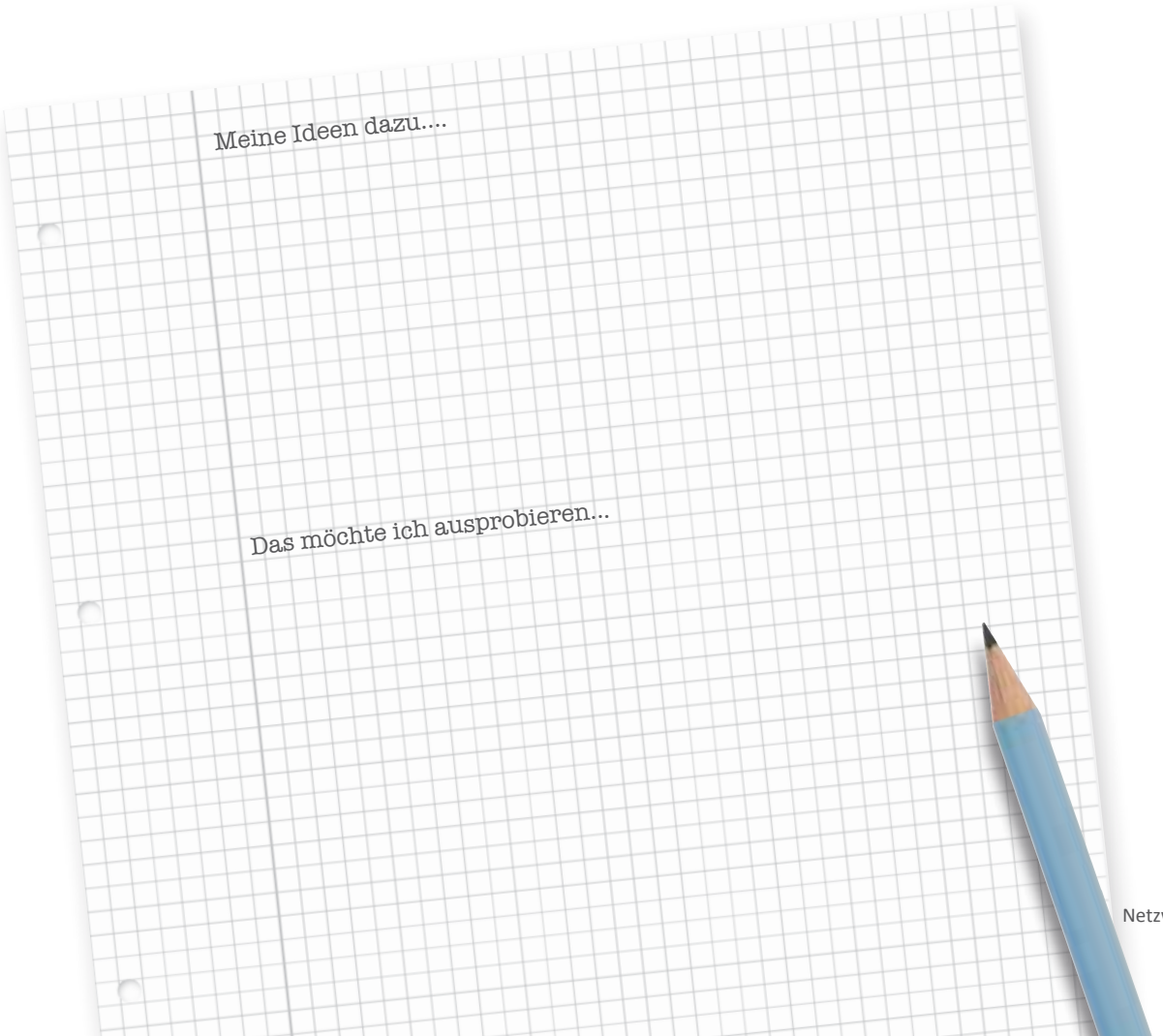
➜ Versuchen Sie, alle Strategien zur positiven Stärkung des Gesprächsklimas besonders aktiv zu halten.

Es ist erwiesen, dass bei Erwachsenen die Sprachleistung in einer Fremdsprache besonders von emotionalen Faktoren beeinflusst ist.

➜ Es ist also besonders wichtig, eine entspannte Atmosphäre aufrecht zu halten. Deshalb sollten Sie Kundinnen und Kunden auch *nicht* korrigieren!
Korrekturen sollten nur auf ausdrücklichen Wunsch von Kundinnen und Kunden und nach klaren Vereinbarungen erfolgen.

4 Zitat aus: Inci Dirim (2010): „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 Sprachen(n) der Migrationsgesellschaft. S. 91.

Statt so….	Lieber so…
Der Fokus liegt im Gespräch auf „wie“	Der Fokus liegt im Gespräch auf „was“
Ich höre jeden Fehler und / oder den Akzent und frage mich, wie gut der Sprachstand der KundInnen überhaupt ist.	Ich konzentriere mich auf das, was die KundInnen sagen möchten. Nur wenn ich ihnen nicht folgen kann, frage ich nach.
Sich von „kosmetischen“ Fehlern irritieren lassen	Einfach an Fehlern vorbeihören!
korrigieren	Fehler stehen lassen



Die Gesprächsführung der Beratenden

Was kann eine Beratungssituation komplex und schwierig machen?

Kommen Kundinnen und Kunden zur Beratung in eine Institution, so besteht grundsätzlich eine **„Asymmetrie" in der Beziehung, also ein ungleiches Machtverhältnis zwischen Kunden und Beratern**. Diese Asymmetrie entsteht aufgrund der unterschiedlichen Voraussetzungen und Erwartungen beider Gesprächspartner.

Die entscheidenden Unterschiede sind: Kundinnen und Kunden haben wenig **Informationen**, sind aber **persönlich / existentiell betroffen**. Bei Beratenden verhält es sich genau umgekehrt.

In der Regel haben Kundinnen und Kunden deutlich weniger **Rechts- oder Fachwissen** als Beratende, weswegen sie die Beratung wahrnehmen. Sie haben auch weniger **Einblick in die institutionellen Abläufe**.

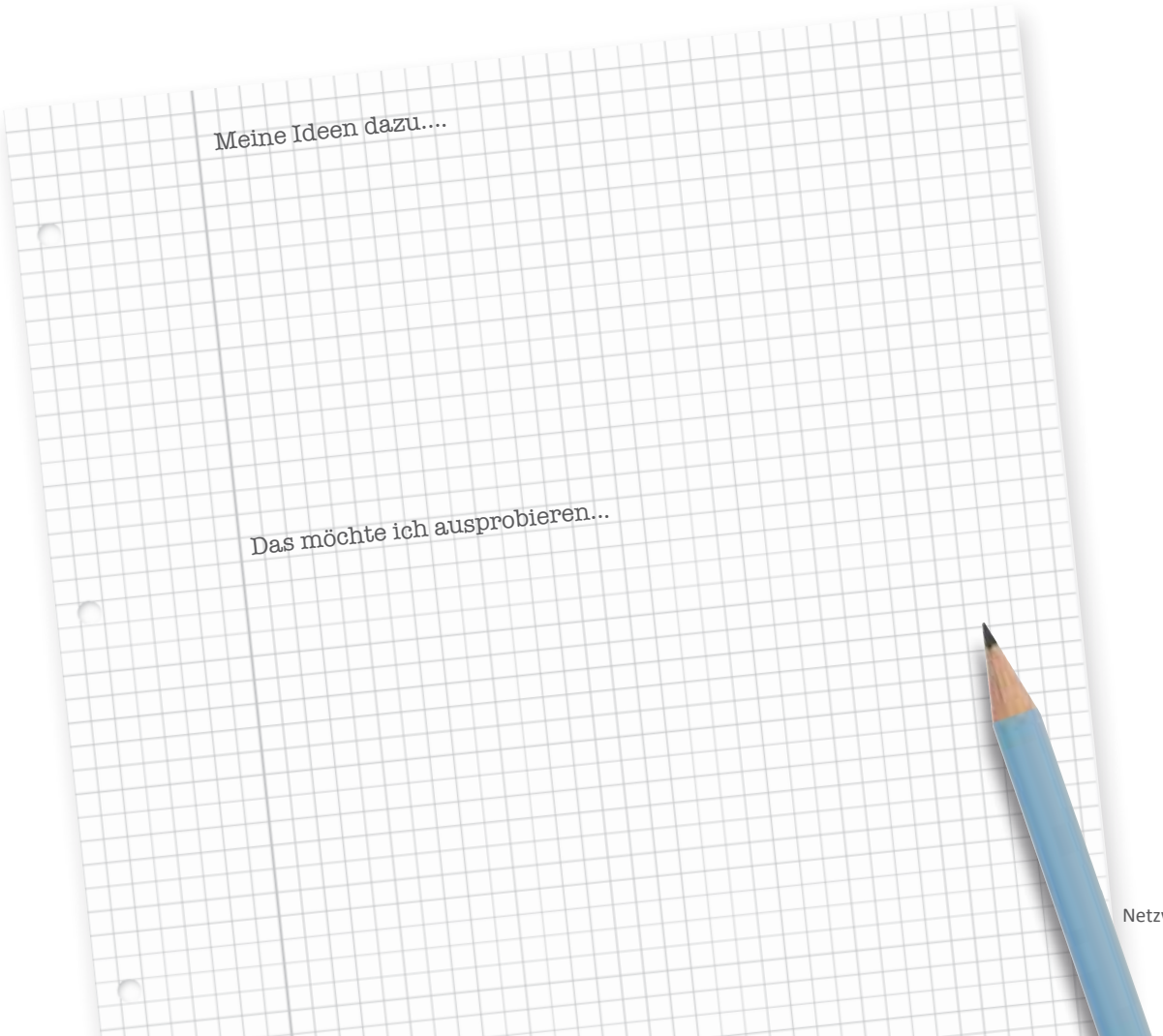
Auf der sprachlichen Ebene fühlen sich Beratende in ihrem **Sprachregister**[5], d.h. in der Verwaltungs- oder Fachsprache eher **zuhause**, wohingegen Kundinnen und Kunden eher mit Alltagskommunikation vertraut sind und von einer **komplexen Verwaltungs- oder Fachsprache** überfordert sein können. Sprechen die Kundinnen und Kunden Deutsch als Zweitsprache, so verstärkt sich das Ungleichgewicht auf der sprachlichen Ebene. Zusätzlich verstärkt sich aber auch das Ungleichgewicht bezogen auf den Zugang zu Informationen und Einblick in wichtige Abläufe.
Um dieses Ungleichgewicht aufzufangen, ist es hilfreich eine entspannte Atmosphäre zu schaffen und auf diese zu achten.

5 **(Sprach-)Register** ist ein soziolinguistischer Begriff und bezeichnet alltägliche Sprachergebnisse und deren konkrete Geformtheiten im Hinblick auf Faktoren und Kontexte, wie Beruf, Fachwissen, Bildung, Schichtzugehörigkeit, Rollen, Gruppenzugehörigkeit, Öffentlichkeit - Privatheit. Eine angemessene Registerwahl kann entscheidend für gelingende Kommunikation sein. Der angemessene Umgang mit Registern ist Teil einer umfassenden und interkulturell zu reflektierender kommunikativer Kompetenz (vgl. Fachlexikon Deutsch als Fremd- und Zweitsprache S. 271)
Sprachregister bezeichnet in der Linguistik eine für einen bestimmten Kommunikationsbereich charakteristische Rede- und Schreibweise. Sprachregister bilden soziale Beziehungen sprachlich ab. Ein Angestellter benutzt im Gespräch mit seinem Vorgesetzten eine andere Sprechweise als unter Freunden (vgl.http://de.wikipedia.org/wiki/Sprachebene).

Wie kann ich zu einer entspannte Atmosphäre im Beratungsgespräch beitragen?

Hier einige Anregungen:

- Versuchen Sie auf den Inhalt (Was) des Gesagten zu fokussieren und die sprachliche Form (Wie) zu ignorieren.
- Versuchen Sie Ihr Interesse für die Kundinnen und Kunden und ihr individuelles Anliegen in Worte zu fassen und zum Ausdruck zu bringen.
- Versuchen Sie Respekt zu erweisen (z.B. stetige Aufmerksamkeit, sich um das „leibliche Wohl“ der Kundinnen und Kunden sorgen: etwas zu trinken anbieten, Höflichkeiten erweisen: zur Tür bringen etc.).
- Versuchen Sie eine empathische Haltung einzunehmen (hier geht es um intellektuelle Empathie: sich in die Perspektive von anderen hineinversetzen und z.B. äußern: „Ich weiß, dass die Situation im Moment schwierig für Sie ist.“).
- Anerkennung zu geben: sich für das Gespräch, für Unterlagen bedanken etc., Freude über den Kontakt, ein Ergebnis o.ä. auszudrücken.



Wie stelle ich sicher, dass die Kundinnen und Kunden mich verstehen?

Oft erfordert das Beratungsanliegen längere Monologe von Beratenden, in denen sie Informationen geben oder Hintergründe erklären. In der Regel sind diese Informationen fachspezifisch und haben juristische Komponenten. Es tauchen also in diesen Ausführungen gehäuft Fachbegriffe (wie z.B. Gleichwertigkeitsbescheinigung) oder juristische Begriffe (wie z.B. Anspruch, Anerkennungsverfahren) auf.

Bauen Sie hinter jedes „Fachwort" eine **Erklärungsschleife mit Beispiel** ein!
So unterbrechen Sie auch den Monologfluss und können Stück für Stück sichern,
ob die Kundinnen und Kunden Sie verstanden haben!

Leider verleitet ein „schwieriger" Inhalt dazu, bei der Wiedergabe auch eine „schwierige" Umgebungssprache zu benutzen. Oft haben Beratende für juristische oder verwaltungstechnische Zusammenhänge ganze Sätze bzw. Satzfolgen memoriert, die sie wiedergeben.

Teilen Sie den **Informationsfluss in „Häppchen"** und fragen nach jedem „Häppchen" mit offenen Fragen nach wie:

- ➜ Welche Fragen haben Sie noch?
- ➜ Welche Erklärungen/ Informationen brauchen Sie noch?

Lassen Sie den Kundinnen und Kunden Zeit zum Antworten!

Nutzen Sie Mehrsprachigkeit! Benutzen Sie Fachwörter lateinischen Ursprungs statt deutscher Fachwörter („Dokumente" statt „Unterlagen", „prompt" statt „unverzüglich"). Sie können auch stellenweise auf eine gemeinsame Fremdsprache zurückgreifen. Empfehlenswert ist es, mehrsprachiges und / oder Informationsmaterial in einfacher/leichter Sprache bereit zu halten.

Sehr hilfreich kann sein, **Dolmetscherinnen/Dolmetscher** anzubieten oder Kolleginnen und Kollegen mit internationalen Muttersprachen zu Hilfe zu holen. Regen Sie in Ihrer Institution dazu an!

Eine gute Methode ist es, **Visualisierungen** einzusetzen. Sie können z.B. Formulare oder Informationsmaterial an wichtigen Stellen farblich markieren (mit Post-its o.ä.). Hilfreich ist Informationsmaterial mit Bildern und Symbolen. Denkbar ist auch, ein Glossar mit Bildern für zentrale Begriffe Ihrer Beratungsthemen einzusetzen. [6]

6 Ein Beispiel für eine SGB II Visualisierungshilfe finden Sie beim IQ-Teilprojekt migration.works -Diskriminierung erkennen und handeln! unter: http://www.basisundwoge.de/fileadmin/user_upload/pdf/Visualisierungshilfe.pdf sowie ein Wörterbuch SGB II Leichte Sprache http://www.basisundwoge.de/fileadmin/user_upload/pdf/Kommunikationsempfehlungen.pdf

Wie spreche ich unangenehme Themen an?

Unangenehme Themen gehören sicher auch zu Ihrer Beratungspraxis.
Vielleicht kennen Sie diese Situationen:

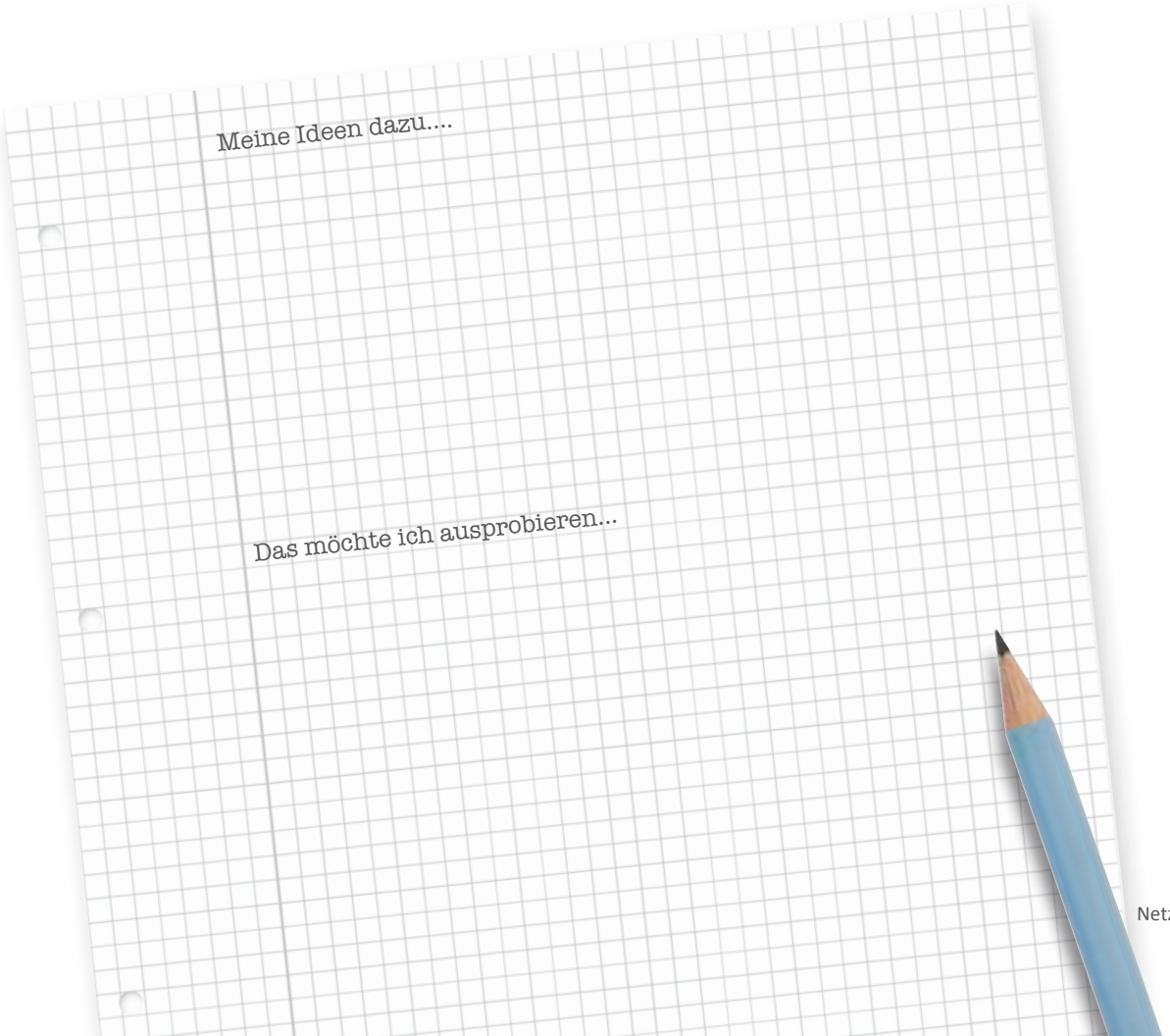
- ➜ Sie müssen Kundinnen und Kunden im Beratungsgespräch sagen, dass sie für die Ausbildung nicht ausreichend qualifiziert sind, d.h. dass sie einen höheren Schulabschluss brauchen.
- ➜ Kundinnen und Kunden müssen ausstehende Beiträge zahlen.
- ➜ Ein Formular muss erneut ausgefüllt werden oder es fehlen weitere Unterlagen für die Antragsbearbeitung.

Wie können Sie damit umgehen?

Bleiben Sie Kundinnen und Kunden gegenüber sachlich und wertschätzend.

Wenn es Ihnen möglich ist, geben Sie wertschätzendes Feedback und drücken Sie Verständnis aus:

- „Ich kann Ihre Situation verstehen…“
- „Sie haben fast alle Dokumente vorgelegt.
  Wir brauchen für den Antrag jetzt nur noch……
- „Vielen Dank für Ihre Geduld / Ihr Verständnis…“



CHECKLISTE – Der eigene Sprachgebrauch

Wie und wofür können Sie die Checkliste einsetzen?

Die Checkliste kann ...

- allgemein zur Sensibilisierung und (Selbst-)Reflexion eingesetzt werden
- zur gezielten Verbesserung bestimmter Aspekte der eigenen Sprachverwendung (z.B.: Ich nehme mir vor, in den nächsten zwei Wochen auf meine Wortwahl zu achten) beitragen.
- im Rahmen von kollegialem Austausch, z.B. bei gegenseitigen Hospitationen/ Beobachtungen von Beratungsgesprächen verwendet werden.
- als Analyseinstrument beim Einsatz von Sprache in der Beratung dienen.
- ein Instrument zur professionellen Entwicklung im Hinblick auf den Einsatz von Sprache im Beratungskontext darstellen.

CHECKLISTE				
	immer	**oft**	**manchmal**	**nie**
Achten Sie bei Gesprächen mit KundInnen auf Ihr Sprachverhalten?	☐	☐	☐	☐
Sprechen Sie **korrekt**?	☐	☐	☐	☐
Benutzen Sie Redewendungen oder Sprichwörter (z.B. „nicht jeden Wisch unterschreiben“, „etwas auf Herz und Nieren prüfen“)?	☐	☐	☐	☐
Sprechen Sie **langsam**?	☐	☐	☐	☐
Sprechen Sie **deutlich**?	☐	☐	☐	☐
Lassen Sie (auch sprachlich einfache) **Fragen** zu und räumen Sie **Zeit für deren Beantwortung** ein?	☐	☐	☐	☐
Bieten Sie im Gespräch **Formulierungshilfen** an, wenn Sie merken, dass zweisprachige Teilnehmende auf Deutsch „nicht mehr weiter wissen“?	☐	☐	☐	☐
Nehmen Sie sich **Zeit für Erklärungen**?	☐	☐	☐	☐
Beziehen Sie Ihre Fragen und fachsprachlichen Erläuterungen auf konkrete Dinge des Alltags Ihrer Kundinnen und KundInnen? Geben Sie **Beispiele**?	☐	☐	☐	☐
Setzen Sie **Mimik und Gestik** verständnisfördernd ein?	☐	☐	☐	☐
Ist das von Ihnen eingesetzte **Informationsmaterial KundInnengerecht** gestaltet (z.B. vereinfachtes und/ oder mehrsprachiges Zusatzmaterial)?	☐	☐	☐	☐

Checkliste nach: Ernst Maurer (2010): Deutsch für den Arbeitsmarkt. Rahmenkonzept für Projektverantwortliche und Lehrpersonen. Klett und Balmer: Zug, S. 87-89.
Für den Beratungskontext adaptiert von der IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch.

Redemittel: Was sage ich, wenn….

Im Sprachunterricht und in Lehrbüchern werden Redemittel als sprachliche Handlungshilfen für bestimmte Kommunikationssituationen angeboten. Ziel ist es, für diese Situationen (z.B. sich an einer Diskussion beteiligen, sich am Telefon melden) sprachliche Mittel „griffbereit" zu haben.

Im Rahmen unserer Fortbildungen haben wir Beratende dazu angeregt, Redemittel aus ihrer Beratungspraxis zu sammeln und sich dazu auszutauschen.

Wie reagieren Beratende sprachlich auf unterschiedliche Situationen? Was funktioniert wann?

Im Folgenden finden Sie eine Auswahl gesammelter Redemittel für unterschiedliche Beratungssituationen (z.B. persönliche Beratung, am Telefon).

Redemittel, um Kundinnen und Kunden zum Nachfragen anzuregen

Was sage ich, wenn ich Kundinnen und Kunden zum Nachfragen anregen möchte?

- Bitte unterbrechen Sie mich, wenn Sie etwas nicht verstehen.
- Sie können gerne direkt nachfragen, wenn Sie etwas nicht verstanden haben!
- Sagen Sie Bescheid, wenn ich etwas genauer erklären soll.
- Es ist wichtig, dass Sie alles verstehen und nachfragen.
- Welche Fragen haben Sie noch?
- Überlegen Sie noch mal in Ruhe (5 Minuten Zeit lassen!)
- Spreche ich zu schnell?
- Soll ich langsamer sprechen?

W-Fragen stellen:

- Welche Fragen haben Sie?
- Welche Fragen sind noch offen?
- Wie kann ich Ihnen noch (weiter)helfen?
- Was brauchen Sie noch?
- Was ist Ihnen (noch) nicht (ganz) klar?
- Was haben Sie nicht verstanden?
- Was wollen Sie als nächstes machen?
- Was kann ich noch für Sie tun?
- Welche Informationen brauchen Sie noch?
- Was möchten Sie noch wissen?

Redemittel zur Verständnissicherung am Telefon

Was sage ich, wenn ich mich am Telefon absichern möchte, dass Kunden mich verstehen und dass ich Kunden richtig verstanden habe?

Besonders deutlich und langsam sprechen. Hochdeutsch sprechen. Pausen machen. Wörter betonen.

- Können Sie mich gut hören/verstehen?
- Habe ich Sie richtig verstanden, dass…?
- Ich bin nicht sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe. Können Sie mir das noch mal erklären / beschreiben?
- Ich habe verstanden, dass… Ist das richtig?
- Möchten Sie das mitschreiben, soll ich buchstabieren?
- „Ich wiederhole: … /Mit anderen Worten … (Gesagtes paraphrasieren)
- Ah, Sie sprechen Englisch, well then …me too

W-Fragen stellen (Was / Welche / Wo / Wie / Wann / Warum / …)

- Was brauchen Sie noch?
- Was ist Ihr nächster Schritt?
- Welche Fragen haben Sie noch?
- Wo brauchen Sie noch Hilfe /Informationen?

Am Ende des Gesprächs:

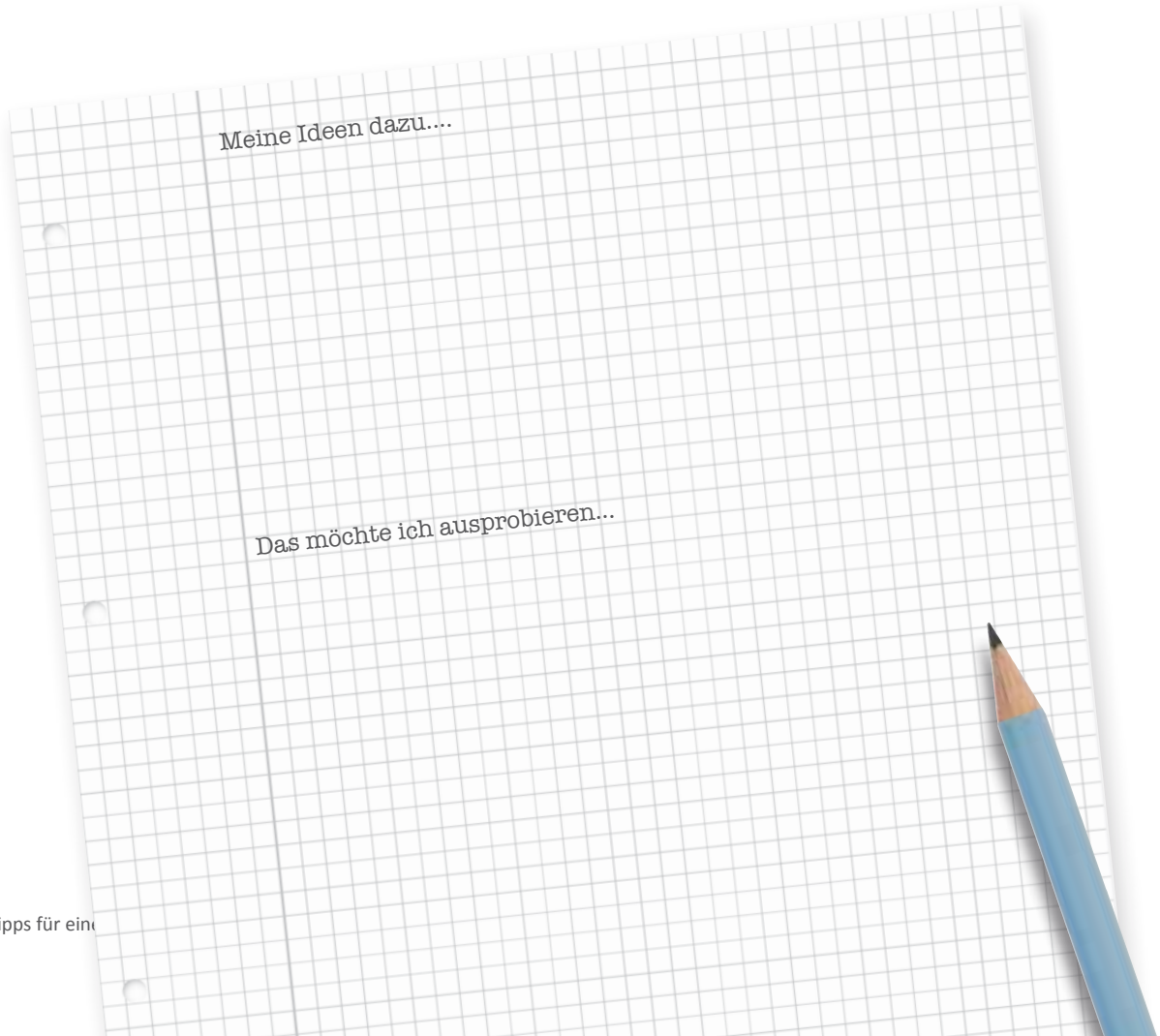
- Kerninformationen gegen Ende des Gesprächs noch einmal wiederholen oder zusammenfassen – in kurzen Sätzen, zum Mitschreiben, per E-Mail

Redemittel, um Gehörtes in eigenen Worten wiederzugeben

Was sage ich, wenn ich Gehörtes in eigenen Worten wiedergeben möchte?

- Ich wiederhole noch mal, was Sie gesagt haben: Sie …
- Habe ich Sie richtig verstanden, Sie…
- Verstehe ich (Sie) richtig, dass …?
- Wenn ich Sie richtig verstanden habe …
- Ich fasse (noch mal) zusammen: …
- Ist es richtig, dass …
- Sie möchten (also)…
- Ich habe verstanden, dass …
- Ich wiederhole: …
- Meinen Sie, dass …?
- Sie haben gerade gesagt, dass …
- Darf ich (in eigenen Worten) wiederholen, was ich verstanden habe?
- Ich habe gehört, dass …
- Es ist also so, dass …

→ Graphische Darstellung des Gesagten/der Wege
→ Schriftliche Zusammenfassung
→ Beratungsprotokoll gemeinsam durchgehen, wenn eine Unterschrift erforderlich ist

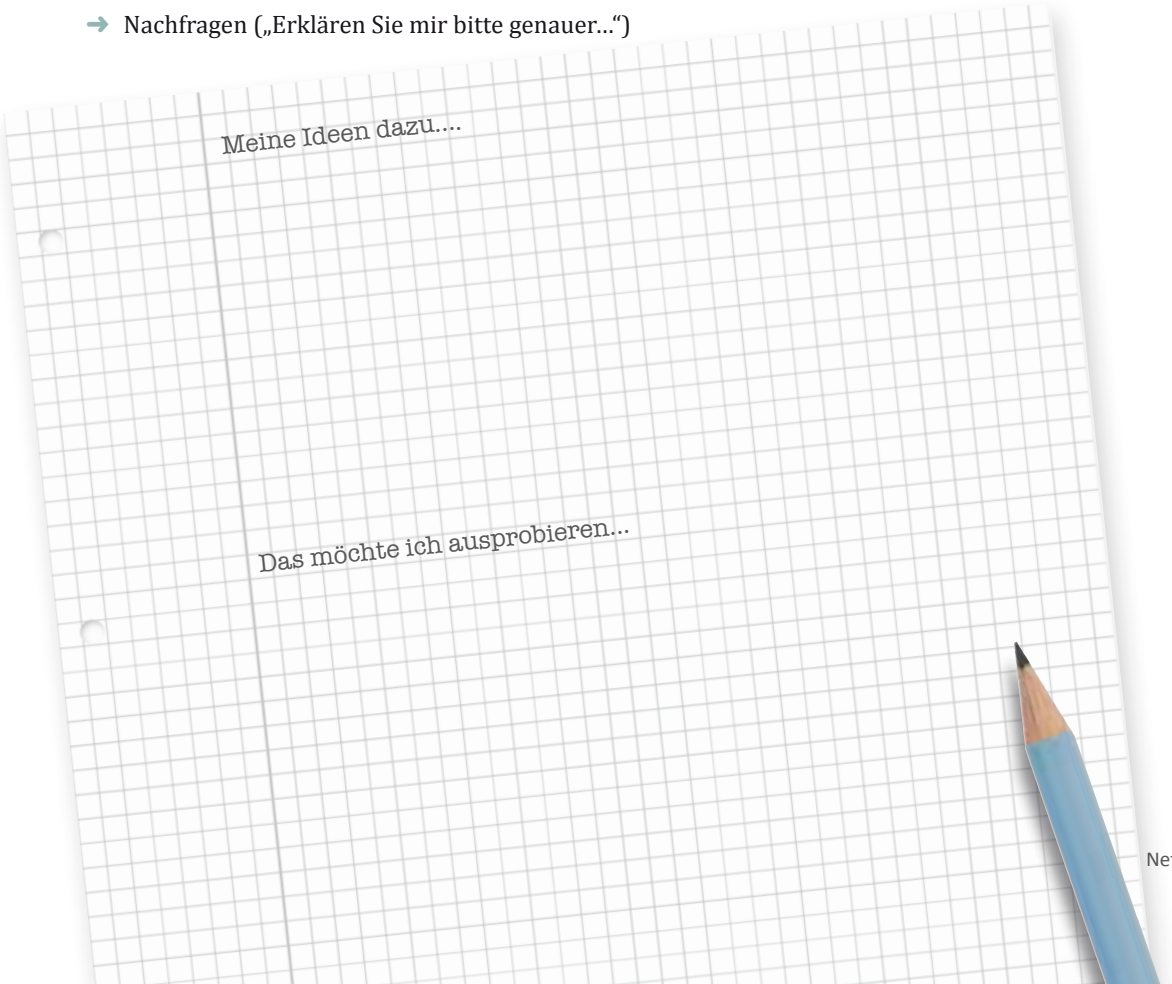


Redemittel, um Interesse & Verständnis auszudrücken

Was sage ich, wenn ich Interesse und Verständnis ausdrücken möchte?

- Das ist schwierig, das kann ich verstehen.
- Es lohnt sich für Sie…
- Toll, Sie haben viel Erfahrung.
- Ich helfe Ihnen, wenn…
- Erzählen Sie…
- Was wünschen Sie sich?
- Könnten Sie das noch etwas näher erklären?
- Sie haben schon viel erreicht!
- Wie war das?
- Erzählen Sie mir etwas über Ihren Beruf!
- Was möchten Sie uns über Ihren Beruf / Ihre Erfahrungen erzählen?
- Möchten Sie mir/uns erzählen, …
- Ich möchte etwas mehr über Ihren Beruf erfahren!
- Ich habe Zeit, reden Sie in Ruhe.
- Das ist kein Problem.
- Ich verstehe Sie/dass, …
- Ich finde das interessant
- Ich kann das gerne für Sie klären
- Ich kümmere mich darum / ich mache das für Sie.
- Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie mich auch später an!
- Das freut mich / ist schön …

- ➜ Blickkontakt halten, wenn dies interkulturell als Zeichen von Interesse wahrgenommen wird
- ➜ Interjektionen einbauen (hm, ja …)
- ➜ Nicken
- ➜ Lächeln
- ➜ Nachfragen („Erklären Sie mir bitte genauer…“)



Fragen aus der Praxis – Lösungsvorschläge für die Praxis

Ein wichtiges Element unserer Fortbildungen ist, den Austausch der Beraterinnen/Berater über praktische Herausforderungen und Umgangsstrategien anzuregen. Übungen aus der kollegialen Beratung bieten sich hierfür sehr gut an.
Im Rahmen von Fortbildungen haben wir Beratende dazu angeregt Fragen bzw. Probleme zu formulieren, die sich aus ihrer Beratungspraxis, vor allem im Rahmen von Anerkennungsberatung ergeben. Diese Fragestellungen wurden von den anderen Kolleginnen und Kollegen beantwortet. So ist eine Vielfalt an Tipps und Erfahrungen aus der Beratungspraxis für die Beratungspraxis zusammen gekommen. Im Folgenden finden Sie Tipps für unterschiedliche Beratungssituationen und – konstellationen.

Was kann ich tun, wenn im Beratungsgespräch zwei Gesprächspartner dabei sind?

z.B. ein/e KundIn + ein/e ÜbersetzerIn oder Begleitperson – wen spreche ich an?

- Bei der Begrüßung fragen: Um wen geht es?
- Zugewandte Haltung
- Blickkontakt
- Nicht in 3. Person sprechen
- Nach Deutsch-Kenntnissen erkundigen
- Es geht hier ja heute um Sie…, wie gut verstehen Sie mich?
- Offen kommunizieren, mit wem gesprochen werden soll (von Seiten der BeraterIn zu klären)
- Offene Fragen – einfach formuliert
- Rückmeldung abwarten

Was kann ich tun, wenn die Dolmetscherin/der Dolmetscher zu kurz übersetzt oder die Fragen selbst beantwortet?

- Aktive Rolle des/der Anerkennungssuchenden sicherstellen (durch Gestik, Mimik, aktive Ansprache, nonverbale Kommunikation)
- DolmetscherIn direkt ansprechen, dass alles vollständig übersetzt werden soll und die Antwort von KundIn abgewartet und übersetzt werden soll

Was kann ich tun, wenn Kundinnen und Kunden nicht verstehen, welche Unterlagen ich von ihr/ihm brauche?

(z.B. Lebenslauf, Praktikumsnachweis, Zeugnisse, Einverständniserklärung für Datenschutz)

- Erklären, warum ich diese Dokumente brauche
- Dokumente auflisten – jeweils erklären
- Muster/ Beispiele zeigen
- In anderen Sprachen nennen
- Laufzettel mitgeben: Welche Unterlagen können wo besorgt werden?
- Checkliste mit Übersetzungen ausgeben
- Am Telefon vorschlagen, persönlich vorbeizukommen
- Kolleginnen und Kollegen um Übersetzung bitten
- Gemeinsame Sprache suchen/finden
- Checkliste in mehreren Sprachen aushändigen

Was kann ich tun, wenn ich Schwierigkeiten habe, das Anliegen von Anruferinnen/Anrufern richtig/eindeutig einzusortieren?

- Nachfragen: Worum geht es genau? Welche Informationen benötigen Sie?
- Mit wem haben Sie schon gesprochen?
- Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?
- Sie sind jetzt mit der X-Abteilung verbunden. Welche/n Abteilung/Bereich möchten Sie sprechen? (Optionen anbieten/ Vorschläge machen)
- Darum bitten, das Anliegen anders zu formulieren: Können Sie Ihre Frage bitte wiederholen?
- Habe ich das richtig verstanden, Sie wollen…?
- Freundlich nachfragen
- Rückruf anbieten (Aufklärung versuchen)

Was kann ich tun, wenn die Erwartungen an das Anerkennungsverfahren hoch sind und vermitteln, dass es nur ein Recht auf ein Verfahren und nicht auf Anerkennung gibt?

- Nach erster Sichtung der Unterlagen erste Einschätzung geben
- Den evtl. langen Prozess der Anerkennung erklären; z.B. einer Lehrerin/einem Lehrer, dass sie/er ein 2. Fach studieren muss
- Auf Schwierigkeiten eingehen (keine Garantie)
- Alternative aufzeigen!

Was kann ich tun, wenn Kundinnen und Kunden mehrere Anerkennungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten haben, sich entscheiden sollen und sich eine eindeutige Antwort wünschen?

- Vor- und Nachteile aller Alternativen gemeinsam sammeln
- Zieldefinition der Kundinnen und Kunden klären
- Informationen zu allen Alternativen geben
- letztlich klar machen, dass die Kundin und der Kunde Entscheidung treffen muss

Buchstabieralphabet

Im Deutsch-als-Zweitsprachenunterricht lernen Kursteilnehmende zu Beginn das deutsche Buchstabieralphabet als sprachliche Handlungshilfe beim Buchstabieren ihrer Vor- und Nachnamen, Straßen und Wohnorte. Zur Verständnissicherung ist es ratsam, sich beim Buchstabieren an die Buchstabiertafel zu halten und nicht „irgendwelche" Wortentsprechungen zu wählen
(statt B wie Brot lieber B wie Berta).

Deutsches Buchstabieralphabet [7]	
A	Anton
Ä	Ärger
B	Berta
C	Cäsar
CH	Charlotte
D	Dora
E	Emil
F	Friedrich
G	Gustav
H	Heinrich
I	Ida
J	Julius
K	Kaufmann
L	Ludwig
M	Martha
N	Nordpol
O	Otto
Ö	Ökonom
P	Paula
Q	Quelle
R	Richard
S	Siegfried
SCH	Schule
T	Theodor
U	Ulrich
Ü	Übermut
V	Viktor
W	Wilhelm
X	Xantippe
Y	Ypsilon
Z	Zacharias

[7] Quelle: http://www.forum-institut.de/fileadmin/data/Bereich_6/Sonstiges/BUCHSTABIERALPHABET.doc.pdf

Literatur

IQ BROSCHÜREN ZUM THEMA BERATUNG

Ergebnisse einer Delphi-Breitband-Erhebung:
Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung – spezifische Themen, spezifische Bedarfe
(u.a. Beratungsthemen, -anlässe, Herausforderungen und Handlungsempfehlungen)
Download / Print veröffentlicht http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352

Praxishandreichung: Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung
(Definitionen, Qualitätsmerkmale, Hinweise zu Fortbildungsmodulen,
Kompetenzen und Anforderungen)
Download/ Print veröffentlicht http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352

Frauen beraten anders – Männer auch. Genderperspektive in der interkulturellen Beratung
(Empfehlungen)
Download/ Print veröffentlicht http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352

Förderung der beruflichen Integration im ländlichen Raum
(u.a. Empfehlungen)
Download/ Print veröffentlicht http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352

Angebote, die ankommen. Gruppenberatung für Migrantinnen und Migranten
(Methodische Bausteine)
Download/ Print veröffentlicht http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352

Berufliche Perspektiven gemeinsam gestalten – Integration ermöglichen.
Prozesskette für eine (berufliche) Integration
(Beschreibung von Beratungsprozessen mit Anforderungen an die Teilprozesse; Praxisbeispiele)
Download/ Print veröffentlicht http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html#c1352

Wissen nutzen! Integration beginnt am Arbeitsplatz
(Interviews mit Migrant/innen)
Download/Print veröffentlicht http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html

Analyse der bundesweiten Anerkennungsberatung
Auswertung und Dokumentation der Anerkennungsberatung von 2008-2009
Downlaod/Print veröffentlicht http://netzwerk-iq.de/iq-publikationen.html

Handlungsempfehlungen zur Förderung interkultureller Öffnungsprozesse in öffentlichen Verwaltungen
Beratungsinhalte zur beruflichen Integration von Migrantinnen und Migranten sowie zur Förderung interkultureller Personalstrukturen
http://netzwerk-iq.de/511.html

WEITERE LITERATUR

Barkowski, Hans; Krumm, Hans-Jürgen (Hrsg.) (2010):
Fachlexikon Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Tübingen, UTB.

Dirim, Inci (2010): „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 Sprachen(n) der Migrationsgesellschaft. In: Mecheril, Paul; Dirim, Inci; Gomolla, Mechthild; Hornberg, Sabine; Stojanov, Krassimir (Hrsg.): Spannungsverhältnisse. Assimilationsdiskurse und interkulturelle-pädagogische Forschung. Münster: Waxmann (S. 91-112).

Nestmann, Frank; Engel, Frank; Sickendiek, Rusel (Hrsg.) (2007):
Das Handbuch der Beratung Bd. 1 und 2. Tübingen: dgvt-Verlag.

Plutzar, Verena (2007): Beratung im Kontext von Migration & Integration.
http://www.bildungsnetzwerk-stmk.at/0711/img/Plutzar.pdf (14.04.2014).

Sommer, Barbara; Dimpl, Ulrike (2011): Sprachsensibilisierung in der beruflichen Bildung.
Eine Dokumentation von drei Fortbildungsmodulen für Ausbilder/-innen, Fachlehrer/-innen und Teilnehmer/-innen.
Herausgegeben vom Amt für Multikulturelle Angelegenheiten der Stadt Frankfurt am Main.

ZUM THEMA LEICHTE SPRACHE /EINFACHE SPRACHE / EINFACHE TEXTE

Anerkennungsportal des Bundesministeriums für Bildung und Forschung
http://www.anerkennung-in-deutschland.de/html/de/leichte_sprache.php

basis & woge e.V. (Hrsg.) (2013):
SGB II Visualisierungshilfe – Verständnisfördernde Visualisierungshilfe für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Arbeitsverwaltung. Hamburg.
http://www.basisundwoge.de/fileadmin/user_upload/pdf/Visualisierungshilfe.pdf

basis & woge e.V. (Hrsg.) (2013):
Wörterbuch SGB II –Leichte Sprache – Kommunikationsempfehlungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Arbeitsverwaltung. Hamburg.
http://www.basisundwoge.de/fileadmin/user_upload/pdf/Kommunikationsempfehlungen.pdf

Blaha, Michaela; Hermann, Wilhelm (Hrsg.) (2011):
Verständliche Sprache in Recht und Verwaltung – Herausforderungen und Chancen. Frankfurt a.M.: Verlag für Verwaltungswissenschaft.

Duden – Das Synonymewörterbuch Band 8.

Duden – Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion (2008). Dudenredaktion und Gesellschaft für deutsche Sprache.

Märtin, Doris (2010):
Erfolgreich texten. Frankfurt am Main: Bramann.

Netzwerk Leichte Sprache: www.leichtesprache.org

ZUM THEMA REDEWENDUNGEN

Dr. Wort (2011):
Klappe zu, Affe tot. Woher unsere Redewendungen kommen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Duden - Redewendungen Band 11

www.netzwerk-iq.de
www.deutsch-am-arbeitsplatz.de

Netzwerk „Integration durch Qualifizierung IQ“

Gefördert durch:
Bundesministerium für Arbeit und Soziales
Bundesministerium für Bildung und Forschung
Bundesagentur für Arbeit