



Reihe

FaberiS[®] ManuSkripte

Beratung sprachsensibel gestalten

Eine Handreichung

(FaberiS[®])

IMPRESSUM

Beratung sprachsensibel gestalten (FaberIS®),
Reihe FaberIS-Manuskripte

Herausgeber:

FaberIS® - Fachstelle für berufsintegriertes Sprachlernen
FRAP Agentur gGmbH
Vilbeler Str. 29
60313 Frankfurt

Telefon: 069/68097-207

E-Mail: info@faberis.de

www.faberis.de

www.frap-agentur.de

Layout:

Dilek Akkaya, FRAP Agentur gGmbH

1. Auflage September 2023

© FaberIS 2023

Alle Rechte vorbehalten.

Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit Angabe der Autor/-innen und des Herausgebers.

INHALT

VORBEMERKUNG	4
1. DIE GRUNDLAGEN EINER GELINGENDEN GESPRÄCHSFÜHRUNG: BEWUSST SPRECHEN UND ZUHÖREN	5
1.1. Verständlich sprechen – das eigene Sprachverhalten steuern.....	5
1.2. Herausforderungen beim Zuhören bewältigen	6
2. GESPRÄCHE VERSTÄNDLICH GESTALTEN	7
2.1. Beratungssituationen sprachsensibel vorbereiten	7
2.2. Aufbau und Gliederung von Beratungsgesprächen	8
2.3. Fragetechniken für die Verständnissicherung	8
2.4. Aktivierende Gesprächsführung.....	9
2.5. Tipps für den Gesprächsabschluss	9
3. TYPISCHE HÜRDEN IN DER VERWALTUNGSSPRACHE UND IN DER SCHRIFTLICHEN KOMMUNIKATION	11
3.1. Schwierige Wörter erkennen und leichter verständlich erklären.....	11
3.2. Schwierige Satzstrukturen vereinfachen	12
3.3. Grundlagen verständlicher Textgestaltung.....	13
4. QUELLEN UND WEITERFÜHRENDE LITERATUR (AUSWAHL)	14

VORBEMERKUNG

Die Herausforderungen in der Beratung sind vielfältig. Der Umgang mit Sprache und die verständliche Gestaltung von Gesprächen spielen dabei eine zentrale Rolle: Die Vermittlung von Information erfolgt ganz wesentlich über Sprache. Beratende haben immer eine „Übersetzerfunktion“, indem sie die oft umfangreichen institutionellen Fachlichkeiten aus verschiedenen Themenbereichen verständlich transportieren und sich dabei auch auf unterschiedliche Sprachniveaus von Beratungskund/-innen einstellen müssen. Zeitdruck, rechtliche Vorgaben und individuelle wie auch kulturelle Dispositionen und Bedingtheiten können die Komplexität von Beratungsgesprächen zusätzlich erhöhen.

Wie können beratende Institutionen und ihre Mitarbeitenden gleichwohl auf eine gelingende Gesprächsführung hinwirken? Welche sprachlichen Mittel, welche Instrumente sind geeignet, um auch komplexe Inhalte an Menschen weiterzugeben, die über geringe Sprachkenntnisse und / oder wenig institutionelles Hintergrundwissen verfügen? Wie kann die komplexe und komplizierte Verwaltungssprache vereinfacht werden, ohne dass Information und Rechtssicherheit verlorengehen? Wie lassen sich die wichtigsten Begriffe und Abläufe erklären? Und wie lässt sich schließlich sicherstellen, dass der Kunde oder die Kundin die relevanten Gesprächsinhalte tatsächlich verstanden hat?

Mit diesen Fragen befasst sich die vorliegende Handreichung. Sie entstand ursprünglich als Begleitheft zum FaberiS-Workshop „Beratung sprachsensibel gestalten“. Mit diesem Workshop begleitet FaberiS seit 2017 beratende Institutionen und ihre Mitarbeitenden dabei, genau die Gesprächsstrategien und Instrumente zu entwickeln, die zu ihrem jeweils spezifischen Beratungsauftrag passen. Die Handreichung enthält eine Zusammenfassung grundlegender Tipps und Strategien zur Gestaltung sprachsensibler Beratungsgespräche und versteht sich als Anregung zum Nachlesen und Vertiefen des Themas. Aufgrund des großen Interesses und der hohen Nachfrage wird sie nun in der vorliegenden Reihe einem breiteren Publikum zur Verfügung gestellt.

FaberIS® im September 2023

1. DIE GRUNDLAGEN EINER GELINGENDEN GESPRÄCHSFÜHRUNG: BEWUSST SPRECHEN UND ZUHÖREN

1.1. Verständlich sprechen – das eigene Sprachverhalten steuern

Beratungen sind aus sprachlicher Sicht vielfältig, sie bieten zahlreiche Möglichkeiten, unnötige Sprachbarrieren zu vermeiden: Zwischen Begrüßung und Verabschiedung liegen unterschiedliche Phasen, die von einer Mischung aus alltags-, umgangs-, verwaltungs- und/oder fachsprachlichen Elementen geprägt sein können. An Beratungssuchende – und keineswegs nur an diejenigen, die die deutsche Sprache noch lernen – werden damit hohe Anforderungen an das Hörverstehen gestellt: Viele Informationen müssen in rascher Abfolge gedanklich verarbeitet werden. Dabei sind gegebenenfalls Mehrdeutigkeiten, übertragene oder gar unbekannte Bedeutungen zu sortieren und Abkürzungen, Einschübe oder Zusatzinformationen richtig zu verstehen. Häufig wird – unbemerkt vom Gegenüber – versucht, das Gehörte im Geiste zunächst in die Herkunftssprache zu übersetzen und dennoch gleichzeitig dem Gesprächsverlauf zu folgen. Welche Handlungsmöglichkeiten haben Beratende, um in dieser Gemengelage die sprachlichen Anforderungen zu reduzieren? In der nachstehenden Grafik sind die grundlegenden Merkmale einer sprachsensiblen Gesprächsführung zusammengestellt. Sie können Beratenden helfen, das eigene Sprachverhalten zu überprüfen und so zu steuern, dass unnötige Sprachbarrieren vermieden werden.



Abb. 1: Sprachsensibel sprechen. Das Ohrplakat (Quelle: FaberIS 2016)

1.2. Herausforderungen beim Zuhören bewältigen

Die „richtigen Worte“ zu finden, ist selbst in der vertrauten Herkunftssprache nicht immer ganz einfach. In einer Fremd- oder Zweitsprache genau das zu formulieren, was man sagen möchte, ist ungleich schwieriger: Hier muss man

- mühevoll nach passenden Wörtern suchen,
- mit den gefundenen Wörtern einen Satz bilden,
- dabei diffuse Grammatikregeln beachten und dann
- die ggf. noch ungewohnten Laute artikulieren.

Das Formulieren in einer Fremdsprache ist ein eigenständiger, zeit-, denk- und energieaufwändiger Arbeitsschritt. Nicht selten ist er verbunden mit dem Gefühl, dass das Gesagte das eigentlich Gemeinte dann doch nur unzureichend vermittelt. Solche Gesprächssituationen können von beiden Seiten als mühsam, anstrengend und zeitraubend erlebt werden. Sie erfordern Geduld – insbesondere von den Zuhörenden, denn so können sie eine ruhige Atmosphäre schaffen, in der die Kund/-innen das nötige Vertrauen gewinnen, um ihr Anliegen in ihren eigenen Worten auszudrücken. Hier gilt:

- keine Ungeduld zeigen
- keine Wörter / Sätze in den Mund legen
- die Sätze der Kundinnen und Kunden nicht vorschnell beenden
- keine Beratung zu einem nur vermuteten Thema anbieten

Hilfreich ist stattdessen:

- den Kundinnen und Kunden Zeit geben für das Formulieren
- Interesse signalisieren
- das Gehörte in eigenen Worten zusammenfassen („Verstehe ich es richtig: ...“)
- Nachfragen, bis das Beratungsanliegen klar ist (s. u. weiterführende Fragen)

Wenn möglich, sollten Kund/-innen bereits bei der Terminvereinbarung eine (natürlich an den jeweiligen Beratungskontext angepasste) **Checkliste oder Leitfragen zur Vorbereitung** erhalten (Papier oder online): Sie haben dann die Möglichkeit, sich bereits im Vorfeld eine geeignete Formulierung ihres Anliegens und ihrer Fragen zu überlegen und können erkennen, welche Nachfragen ggf. auf sie zukommen. So können sie sich nicht nur inhaltlich sondern auch sprachlich auf das Beratungsgespräch vorbereiten. Nicht selten erübrigt sich dadurch eine externe Unterstützung z.B. durch Dolmetscher/-innen – wodurch wiederum die Erfolgserfahrung ermöglicht wird, ein Beratungsgespräch selbstständig und unabhängig bewältigen zu können.



2. GESPRÄCHE VERSTÄNDLICH GESTALTEN

2.1. Beratungssituationen sprachsensibel vorbereiten

Viele Beratungssituationen beziehen sich auf wiederkehrende Themen. Sie lassen sich daher gut vorbereiten. Die sprachensible Vorbereitung von Gesprächen ermöglicht eine klare Strukturierung, eine einfachere Wortwahl und die Konzentration auf die Kernaussage, die es zu vermitteln gilt. Vorbereitete Gespräche sind meist leichter verständlich, denn die typischen Stolpersteine des ‚freien Sprechens‘ können so vermieden werden.

Kennzeichen freien Sprechens	Kennzeichen vorbereiteter Gespräche
Füllwörter, Floskeln	klare, präzise Formulierungen
Redewendungen, übertragene Bedeutungen, Ironie	Formulierungen, die man wörtlich nehmen kann
Einschübe / Nachträge / Vor- und Rückblenden	Inhalte in einer sinnvollen Reihenfolge
(zunächst) unwesentliche Zusatzinformationen	Konzentration auf die Kerninformation
lautes Denken	vorstrukturierte Gesprächsführung
lange Sätze / Halbsätze / verschachtelte Sätze	Klare, kurze Sätze und ein Gedanke pro Satz
fach- / verwaltungsspezifische Wörter	allgemeinsprachliche Begriffe, Erklärungen in einfacher Sprache
⇒ Viele unnötige Wörter, die Kund/-innen beschäftigen, irritieren und von der Kerninformation ablenken	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Erklärkarten je Beratungsschritt ⇒ Checklisten zur Vorbereitung und als „To-do-Listen“ ⇒ Visualisierungen ⇒ ergänzende Materialien

Mit in die Vorbereitung gehören auch Überlegungen zu den sprachlichen Ressourcen: Gibt es statt der deutschen international bekannte Begriffe? Gibt es außer Deutsch eine weitere gemeinsame Sprache für das Gespräch oder Dolmetscher/-innen? Gibt es geeignete mehrsprachige Materialien?

2.2. Aufbau und Gliederung von Beratungsgesprächen



Ratsuchende können insbesondere bei komplexen Sachverhalten nicht alle Informationen auf einmal aufnehmen. In der Regel wird die Kerninformation zuerst vermittelt, erforderliche Zusatzinformationen („Was auch noch wichtig ist...“) werden dann, sofern erforderlich, schrittweise aufgebaut. Gleichwohl sollte die Reihenfolge der genannten Informationen immer wieder überdacht werden: Was muss zuerst erwähnt werden, damit das Folgende besser verstehbar ist? Oder: Lässt sich der

Beratungsinhalt in kleine, konkret zu benennende Informationseinheiten zerlegen, die dann in einer sinnvollen Reihenfolge den Ablauf des Gesprächs strukturieren? Kurze Zwischenstopps zur Verständnissicherung können dann nach jeder dieser Einheiten eingefügt werden, um sicherzustellen, dass die Informationen dem jeweiligen Anliegen entsprechend eingeordnet und verstanden werden.

2.3. Fragetechniken für die Verständnissicherung

Um zu überprüfen, ob das Gegenüber das Gesagte so verstanden hat, wie es gemeint war, gibt es unterschiedliche Vorgehensweisen. Möchte man herausfinden, *was* verstanden wurde, sind geschlossene Fragen weniger geeignet; hierfür eignen sich offene Fragen, W-Fragen und weiterführende Fragen, die es ermöglichen, dass Beratungskund/-innen von sich aus darlegen können, wie sie einen Sachverhalt verstanden haben bzw. welche Schlussfolgerungen sie für sich daraus ziehen. Sie sind auch Teil einer aktivierenden Gesprächsführung (vgl. 2.4.).

häufig:	besser so:
<p>„Haben Sie alles verstanden?“ ⇒ Ja.</p> <p>„Haben Sie noch Fragen?“ ⇒ Nein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ offene Fragen / W-Fragen ✓ Fragen, die weiterführen <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Was werden Sie als nächstes tun?</i> ○ <i>Womit wollen Sie anfangen?</i> ○ <i>Wie sicher fühlen Sie sich jetzt bei diesem Punkt?</i> ○ <i>Welche Unterlagen möchten Sie mitnehmen?</i> ○ <i>Wie möchten sie jetzt weiter vorgehen?</i>

2.4. Aktivierende Gesprächsführung

Beratungsgespräche verlaufen in der Regel produktiver, wenn beide Seiten – Beratende und Ratsuchende – aktiv am Gespräch teilhaben. Die so genannte aktivierende Gesprächsführung zeichnet sich durch ihre Art, ihre Perspektive und die dahinterstehende Haltung dadurch aus, dass Beratungs- und Informationsgespräche auch in der gegebenen Rollenverteilung „auf Augenhöhe“ umgesetzt werden können. Die Ratsuchenden werden sprachsensibel und wertschätzend zum Mitdenken und zur Mitwirkung angeregt. Auch bei geringeren Sprachkompetenzen erhalten sie damit die Möglichkeit, sich aktiv in die Gesprächsgestaltung einzubringen.

Strategien für eine aktivierende Gesprächsführung

- ✓ empathische Haltung einnehmen
- ✓ Blickkontakt herstellen
- ✓ zugewandt sein
- ✓ offene Fragen stellen
- ✓ zum Nachfragen anregen
- ✓ Zeit zum Überlegen geben

2.5. Tipps für den Gesprächsabschluss

Neben der Verständnissicherung im Verlauf des Beratungsgespräch empfiehlt sich zum Abschluss nochmals eine kurze Überprüfung, ob sich Beratende und Ratsuchende gegenseitig *richtig* verstanden haben. Hilfreich kann hier der „Verständnis-Check“ sein:



Abb. 2: Der Verständnis-Check (Quelle: FaberIS 2017)

Die Kund/-innen übernehmen hierbei den aktiven Part und klären anhand vorgegebener Leitfragen für sich, aber auch für die Beratenden, ob ihnen das weitere Vorgehen jetzt bewusst ist. Mit einiger Routine und der entsprechenden Vorbereitung lässt sich diese Strategie meist gut umsetzen.

Von Vorteil ist, dass sich die Beratenden während des Checks in die Rolle der Zuhörenden begeben. Sie können aufmerksam verfolgen, was der Kunde bzw. die Kundin für sich aus dem Gespräch mitgenommen hat. So kann bei Bedarf gezielt nachgesteuert und der „Drehtüreffekt“ wirksam verringert werden. Die Leitfragen bzw. Stichpunkte für den Verständnis-Check werden dem jeweiligen Beratungskontext angepasst; sie können den Kund/-innen z.B. in Kartenform oder auf Papier vorgelegt oder auch als Plakat oder Poster an einer geeigneten Stelle im Beratungsraum aufgehängt werden.

Weitere Möglichkeiten für die Gestaltung des Gesprächsabschlusses sind in der nachstehenden Tabelle aufgeführt. Wichtig für eine gelingende Gesprächsführung ist dabei immer, dass Strategien und Instrumente ausgewählt werden, die zu Art und Kontext der Beratung und zu den jeweiligen Anliegen passen. Ebenso müssen sie auch für die beratende Person und für die Beratungskund/-innen geeignet sein, damit die erwünschte Wirkung – die Optimierung der Verständlichkeit – erreicht werden kann.

Was Beratende machen können	Was Ratsuchende machen können
✓ Kerninformation in Stichpunkten wiederholen	✓ Notizen, To-do-Listen (auch in der Herkunftssprache)
✓ Checklisten mitgeben	✓ Checkliste ergänzen/markieren
✓ Zum Nachfragen anregen	✓ Fragen formulieren
✓ bildlich/schematisch darstellen	✓ bildlich/schematisch darstellen
Eigene Ideen:	Eigene Ideen:

3. TYPISCHE HÜRDEN IN DER VERWALTUNGSSPRACHE UND IN DER SCHRIFTLICHEN KOMMUNIKATION

3.1. Schwierige Wörter erkennen und leichter verständlich erklären

Die Verwaltungssprache ist eine rechtlich-institutionelle Fachsprache. Sie hat den Anspruch, alle eventuell zu einem Sachverhalt gehörigen Informationen und Gegebenheiten genau zu benennen, vollständig zu erfassen und rechtssicher darzustellen. Sie nutzt dafür unpersönliche und formelhafte Wendungen und reiht nicht selten zahlreiche Substantive, Wortzusammensetzungen und Hinweise auf Rechtsgrundlagen in langen, verschachtelten Sätzen aneinander. Dazu bedient sie sich eines ganz eigenen Wortschatzes, der zwar außerordentlich reichhaltig, für Fachfremde jedoch höchst ungewohnt und irritierend ist. Fachlich versierten Beratenden ist ihre Verwaltungssprache vertraut, Ratsuchenden hingegen ist sie häufig nur schwer zugänglich. Hilfreich ist es, wenn Beratende die Kommunikation mit Beratungskund/-innen adressatengerecht gestalten, also vom vertrauten fachsprachlichen „Duktus“ wechseln in einen meist zugewandter wirkenden allgemeinsprachlichen Stil. Notwendige Fachbegriffe werden natürlich dennoch verwendet, am besten ergänzt mit einer allgemein verständlichen Erläuterung.

Schwierig können sein	Als leichter verständlich gelten
Unbekannte, seltene Wörter lediglich erforderlich bedürfen vorstellig werden	Bekannte Wörter oder Synonyme nur nötig / wichtig brauchen kommen
Umständliche Formulierungen Unter Zuhilfenahme von...	Einfache Formulierungen mit
Zusammengesetzte Wörter / Komposita Fragestellung Hinderungsgründe ab Antragsausgabe	In Einzelteile zerlegen / Erklärungen Frage Grund, Ursache Tag, an dem Sie den Antrag erhalten haben
Fachwörter entscheidungsrelevante Unterlagen	Internationale Wörter wichtige Dokumente
Nominalstil Mitteilung machen Unterstützung gewähren einer Prüfung unterziehen Folge leisten	Verbalstil mitteilen unterstützen, helfen prüfen befolgen

3.2. Schwierige Satzstrukturen vereinfachen

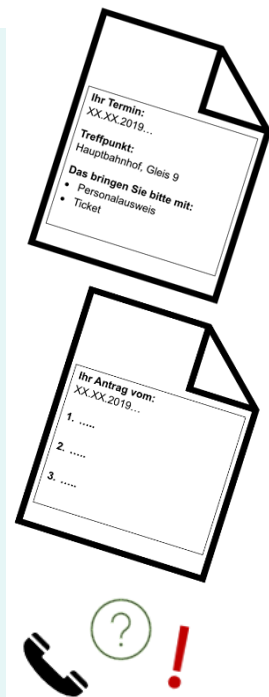
Auch in der schriftlichen Kommunikation gibt es die Möglichkeit, Formulierungen so anzupassen, dass die Leser/-innen leichter Zugang zu den relevanten Informationen bekommen. Durch eine direkte Ansprache, klar benannte Handlungen (Aktiv statt Passiv wo möglich) und die Auflösung verschachtelter Satzkonstruktionen kann die Verständlichkeit verwaltungssprachlicher Texte bereits merklich erhöht werden, ohne dass der Anspruch auf Rechtssicherheit dabei verloren geht:

So besser nicht		Verständlicher ist
Nominalisierung	<i>Ein Verfahren zur Ermittlung von...</i>	<i>Wir ermitteln...</i>
Substantivketten	<i>Nach Erhalt des Berechtigungsscheins zur Teilnahme an einem Integrationskurs ...</i>	<i>Wenn Sie den Berechtigungsschein haben...</i>
Passiv	<i>Der Antrag wird geprüft.</i>	<i>Wir prüfen den Antrag.</i>
Partizipien	<i>Die Ihnen entstehenden Kosten</i>	<i>Die Kosten, die Sie haben...</i>
Auslassungen und Satzverkürzungen	<i>Erfolgt die Teilnahme an einem Kurs...</i>	<i>Wenn Sie an einem Kurs teilnehmen ...</i>
	<i>Wird der Antrag eingereicht...</i>	<i>Wenn Sie den Antrag einreichen...</i>
(doppelte) Verneinungen	<i>Das ist nicht unerheblich.</i>	<i>Das ist wichtig.</i>
	<i>Es ist nicht unwahrscheinlich, dass...</i>	<i>Es ist wahrscheinlich, dass...</i>
	<i>Sie sollten nicht unpünktlich sein.</i>	<i>Sie sollten pünktlich sein.</i>
formelhafte Umstandsbeschreibung	<i>zwecks Gewährung... wegen nicht nachgewiesener Hilfebedürftigkeit...</i>	<i>weil Sie...</i>
schwierige Satzverbindungen	<i>Bevor Sie.../ Nachdem Sie... Aufgrund... / Infolge von Diese...</i>	<i>Zuerst.../ dann, danach weil / deshalb / wegen... Wiederholung des Wortes</i>

3.3. Grundlagen verständlicher Textgestaltung

Einladungsschreiben, Terminbestätigungen, Aushänge, ergänzende Materialien oder Informationsblätter sind Textformen, die Beratungen begleiten. Für die Wortwahl und für die Formulierung von Sätzen gelten die o. g. Empfehlungen. Die Verständlichkeit von Texten erhöht sich außerdem durch ihre äußere Gestaltung. Ein gut gegliedertes, optisch ansprechendes Schreiben erhöht die Akzeptanz und ermöglicht meist ein zügigeres Verstehen des Textes:

- Absätze nach Sinneinheiten und hervorgehobene Überschriften strukturieren einen Text und machen ihn leichter lesbar.
- Je nach Inhalt machen Aufzählungen mit Spiegelstrichen oder eine tabellarische Darstellung Texte übersichtlicher.
- Wichtige Informationen sollten zu Beginn eines Textes genannt und visuell hervorgehoben werden (fett, kursiv, unterstrichen).
- Die Informationen werden in einer dem Sachverhalt entsprechenden sinnvollen Reihenfolge dargestellt.
- Angemessen eingesetzt, unterstützen Grafiken, Symbole oder Piktogramme ebenso wie der dezent-gezielte Einsatz von Farben das inhaltliche Erfassen und Verstehen eines Textes.



4. QUELLEN UND WEITERFÜHRENDE LITERATUR (AUSWAHL)

Ballod Matthias (2020): Klar-text in Organisationen. Ein Ratgeber zur Optimierung administrativer Informationen. Wiesbaden.

Blahe, Michaela/ Hans-R. Fluck/ Michael Förster/ Daniel Händel. Verwaltungssprache und Textoptimierung - ein Bochumer Pilotprojekt und seine Evaluation. In: Muttersprache 4/ 2001, S. 289-301.

Blahe, Michaela; Wilhelm, Hermann (2011) (Hg.): Verständliche Sprache in Recht und Verwaltung. Herausforderungen und Chancen. Frankfurt.

Ebert, H. (2010): Verwaltungssprache: Bürokratenspeak oder Bürgerdeutsch, Bundeszentrale für politische Bildung. URL: <https://www.bpb.de/themen/parteien/sprache-und-politik/42703/verwaltungssprache-buerokratenspeak-oder-buergerdeutsch/>

Efing, Christian (2020): Verwaltungssprache und Kommunikation mit Verwaltungsinstitutionen, in: Niehr, Thomas/Kilian, Jörg/Schiewe, Jürgen (Hrsg.): Handbuch Sprachkritik. Stuttgart: J.B. Metzler, S. 287-294.

Fluck, H.-R., Blahe, M. (2010): Im Verhinderungsfalle wird der Widerspruchsführer gebeten, dies mitzuteilen. Geheimnisse des Amtsdeutschen. Freiburg im Breisgau

passage GmbH (2014) (Hg.): Sprachsensibel beraten. Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater. Hamburg, S. 6. URL: https://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ_Publicationen/Thema_Sprachbildung/2014_Handreichung_Sprachsensibel_beraten.pdf

NOTIZEN

