

Impressum

Herausgeber:

Projekt clever-iq
Fachdienst Jugend, Bildung, Migration
BruderhausDiakonie
Fürststraße 3
72072 Tübingen
www.klever-iq.de

Text: Krishna-Sara Helmle (krishna-sara.helmle@klever-iq-bw.de)

Lektorat: Andreas Foitzik, Elisabeth Yupanqui Werner, Cristina Torres Mendes, Björn Scherer, Karin Burth, Prof. Dr. Christiane Maaß

Gestaltung: Oliver Müller

Bildnachweis: clever-iq, Thinkstock/iStock – eduardrobert (Daumen bei Regeln, S. 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26 und 29)

bruderhaus **DIAKONIE**

Stiftung Gustav Werner und Haus am Berg

Fachdienst Jugend Bildung Migration

Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Daran arbeiten bundesweit Landesnetzwerke, die von Fachstellen zu migrationspezifischen Schwerpunktthemen unterstützt werden. Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert.



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

In Kooperation mit:



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Bundesagentur
für Arbeit



Das Projekt clever-iq

Barrieren abbauen – mehr Chancen auf dem Arbeitsmarkt

Das Projekt clever-iq steht für kreative, lokale, effiziente, vernetzte, ergebnisorientierte und regionale Integration durch Qualifizierung. Es hat sich zum Ziel gesetzt Arbeitsmarktakteure für das Thema Diversity und Chancengerechtigkeit zu sensibilisieren.

In Zusammenarbeit mit der Regionaldirektion Baden-Württemberg der Bundesagentur für Arbeit bieten wir Fortbildungen zur Weiterentwicklung der Interkulturellen Beratungskompetenz an. Diese Fortbildungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jobcenter und der Agenturen für Arbeit in Baden-Württemberg finden sowohl landesweit also auch „inhouse“ statt. Unsere Schwerpunkte liegen darin, durch produktive Verunsicherung eingefahrener Routinen und kollegialen Austausch eingefahrene Routinen zu durchbrechen und Handlungsspielräume zu erweitern. Die Trainings sollen dazu beitragen, die professionelle Interkulturelle Beratungspraxis der Mitarbeitenden weiterzuentwickeln und damit Barrieren für Kundinnen und Kunden abzubauen. Damit wird letztlich ein Öffnungsprozess in den Einrichtungen angestoßen. Thematische Schwerpunkte der Fortbildungen sind unter anderem „Leichte Sprache in der Beratung“ und Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten.

Prozessorientierte Qualifizierungsformate wie die Weiterbildung von Migrationsbeauftragten zu „Interkulturellen Botschafterinnen und Botschaftern“ haben sich dabei als besonders wirksam erwiesen. Diese Weiterbildung werden wir in der neuen Förderphase wiederholen und auch für andere Zielgruppen wie Welcome Center oder Kammern anbieten. Die ausgebildeten „Botschafterinnen“ und „Botschafter“ begleiten wir zudem vor Ort bei der Umsetzung von Maßnahmen der Interkulturellen Öffnung.

Auch Ergebnisse aus unseren am regionalen Bedarf ausgerichteten Modellprojekte fließen in die Weiter- und Fortbildungen mit ein. Es handelt sich um Modellprojekte aus den Bereichen Interkulturelle Öffnung, Antidiskriminierung und Netzwerkarbeit. Im Modellprojekt in Reutlingen etwa entstanden Kurzfilme über Diskriminierungen von Frauen mit Kopftuch am Arbeitsmarkt, welche wiederum in unseren Schulungen verwendet werden.

Kontakt und weitere Informationen:

Elisabeth Yupanqui Werner

Telefon: (0 70 71) 1 46 13 37

E-Mail: elisabeth.yupanqui-werner@klever-iq-bw.de

Inhalt

Impressum	2
Vorwort	4
Aufbau dieser Broschüre	5
Theoretische Grundlagen	6
Kurzer Einblick in die Geschichte der Leichten Sprache	6
Barrierefreiheit	6
Leichte und Einfache Sprache	7
Der Gemeinsame europäische Referenzrahmen für Sprachen (GeR)	7
PIAAC	8
Wichtige Gesetze	8
Leichte Sprache und Interkulturelle Öffnung	9
Sprache ist Macht	10
Nutzen von Leichter Sprache	11
12 Regeln für Leichte Sprache	13
Übersicht	13
Regel 1: Benutzen Sie einfache Wörter.	14
Regel 2: Benutzen Sie kurze Wörter.	15
Regel 3: Vermeiden oder erklären Sie Fach- und Fremdwörter.	16
Regel 4: Vermeiden oder erklären Sie Abkürzungen.	17
Regel 5: Benutzen Sie mehr Verben.	18
Regel 6: Benutzen Sie Sätze im Aktiv statt im Passiv.	19
Regel 7: Vermeiden Sie das Wort „müssen“.	20
Regel 8: Vermeiden Sie den Konjunktiv.	21
Regel 9: Drücken Sie sich klar aus.	22
Regel 10: Vermeiden Sie Negationen. Benutzen Sie so oft wie möglich positive Sprache.	23
Regel 11: Machen Sie kurze Sätze.	24
Regel 12: Vorsicht bei Redewendungen.	26
Checkliste für Ihren eigenen Sprachgebrauch	27
Leichte Sprache in der Beratung	28
Übersicht	28
Regel 1: Nutzen Sie eine angemessene Lautstärke.	29
Regel 2: Nutzen Sie eine angemessene Geschwindigkeit.	29
Regel 3: Setzen Sie Dialekt wohldosiert und zielgruppengerecht ein.	29
Regel 4: Nutzen Sie offene Fragen zur Verständnissicherung.	29
Regel 5: Wiederholen Sie bei Bedarf das Gesagte.	29
Regel 6: Halten Sie Stille aus.	29
Verhalten	30
Übungen	30
Leichte Sprache nachhaltig etablieren – Das können Sie tun	32
Das Seminarangebot von clever-iq	32
Aushänge, Webseite und Materialien überarbeiten	32
Experten in eigener Sache einbeziehen	32
Evaluation unter den Mitarbeitenden	33
Qualitätsstandards entwickeln	33
Geschäftsanweisung entwickeln	33
Rahmenbedingungen für Leichte Sprache schaffen	33
Platz für Ihre Ideen	34
Anhang	35

Vorwort

Leichte Sprache wird immer wichtiger für Institutionen des Arbeitsmarkts und für Verwaltungen im Allgemeinen. Grund für diesen Wandel ist, dass immer mehr Menschen erkennen: leicht verständliche Texte und Beratung ermöglichen eine selbstbestimmte Teilhabe am Arbeitsmarkt und an der Gesellschaft.

Leichte Sprache ist ein vereinfachtes Deutsch. Es unterstützt Sie beim Gespräch mit Kundinnen und Kunden. Damit Sie Leichte Sprache in Ihrer alltäglichen Arbeit anwenden können, gibt es Seminare, in denen Sie die Regeln lernen und üben können. Das Projekt clever-iq bietet solche Seminare für Leichte Sprache an.

In den Seminaren zeigen Ihnen die Trainerinnen und Trainer, wie Sie Ihren Sprachgebrauch reflektieren und verändern können. Ein weiteres Ziel der Seminare ist, dass Sie sich im Anschluss an das Erlernte als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren dafür einsetzen, Leichte Sprache in Ihrer Organisation zu etablieren.

Die vorliegende Handreichung möchte Sie dabei unterstützen,

- Ihre eigenen Kenntnisse der Leichte Sprache zu festigen,
- Ihren eigenen Sprachgebrauch (nochmals) zu reflektieren,
- den Sprachgebrauch Ihrer Organisation zu reflektieren und
- Ihre Kolleginnen und Kollegen bei der Anwendung der Leichten Sprache zu unterstützen.

Wir vom Projekt clever-iq verstehen die Einführung von Leichter Sprache in Verwaltungen und Organisationen als Teil des Prozesses der Interkulturellen Öffnung (IKÖ). Leichte Sprache setzt an den individuellen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an. Die Einführung von Leichter Sprache ist eine grundlegende Entscheidung. Sie betrifft und verändert die gesamte Institution. Daher braucht es die Veränderungsbereitschaft und Unterstützung aller Beteiligten. Sie ist somit auch ein Thema für Führungskräfte. Gleichzeitig haben wir die Erfahrung gemacht, dass das Thema Einführung Leichter Sprache für Interkulturelle Öffnungsprozesse ein guter Ansatzpunkt ist. Denn Ihre Kolleginnen und Kollegen können sie direkt einsetzen und es ist ein unmittelbarer Nutzen für die Kundinnen und Kunden zu sehen.

Wir unterstützen Sie gern bei Ihrer Arbeit. Sie können uns schreiben oder anrufen.

*Mit freundlichen Grüßen
Elisabeth Yupanqui Werner*

Aufbau dieser Broschüre

Diese Broschüre gliedert sich in 3 Teile:

Teil 1: Theoretische Grundlagen

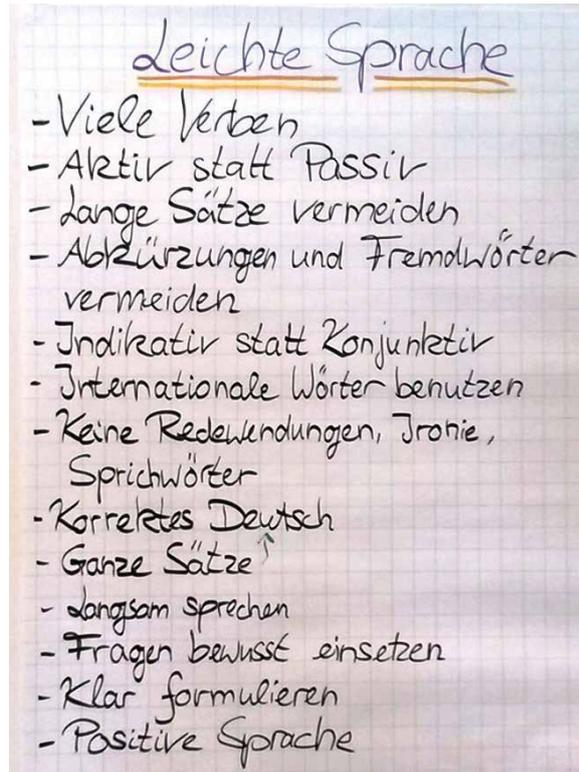
Im ersten Teil erfahren Sie einige Grundlagen über die Leichte Sprache, sie wird unter anderem in den Kontext der barrierefreien Kommunikation und in die aktuelle Gesetzeslage eingeordnet. Außerdem erfahren Sie mehr über die vielfältigen Zielgruppen und den großen Nutzen von Leichter Sprache.

Teil 2: Einführung der Regeln

Der zweite Teil besteht aus zwei Teilen. Im ersten Teil finden Sie die Regeln, die fürs Schreiben und Sprechen gelten. Im zweiten Teil sind Regeln und Empfehlungen aufgeführt, die Sie in der Beratung, also im mündlichen Gebrauch der Leichten Sprache unterstützen sollen. Für den unmittelbaren Praxisbezug gibt es Beispiele und Übungen, die Sie gemeinsam mit Ihren Kolleginnen und Kollegen durchführen können.

Teil 3: Leichte Sprache nachhaltig etablieren

Der dritte Teil versorgt Sie mit Tipps und Anregungen dafür, wie Sie Leichte Sprache nachhaltig in Ihrer Organisation verankern können. Dies betrifft, neben Projekten, die Sie sofort umsetzen können, auch strukturelle Veränderungen, die Sie im Rahmen eines Prozesses der Interkulturellen Öffnung langfristig umsetzen können.



Anmerkung zu gendergerechter Sprache

Uns ist bewusst, dass es zwischen den beiden Polen von weiblicher und männlicher Identität eine Vielzahl geschlechtlicher Identitäten gibt. Das wird gern durch ein Sternchen (*) oder durch einen Unterstrich (̲) dargestellt. Für die bessere Lesbarkeit des Textes haben wir uns für die weibliche und männliche Form von Personenbezeichnungen entschieden.





Theoretische Grundlagen

Kurzer Einblick in die Geschichte der Leichten Sprache

In den USA gibt es seit den 1970er Jahren eine Vereinigung mit dem Namen „People First“. Das ist ein landesweites Netzwerk von Menschen mit Lernschwierigkeiten. Sie haben sich dafür eingesetzt, dass Texte und Informationen aller Art in leicht verständlichem Englisch entstanden sind. Ziel war es, mit vereinfachtem Englisch möglichst vielen Menschen den Zugang zu Informationen zu ermöglichen. Dieses Konzept heißt „Easy to read“.

Bereits seit Ende der 1960er Jahre ist das Konzept „Easy to read“ in Skandinavien aufgegriffen worden. In Skandinavien haben Zeitungen, Bücher und Radiobeiträge in Leichter Sprache also eine lange Geschichte. Der Staat fördert bis heute die Verbreitung und Entwicklung von „Lättläst“, wie es beispielweise in Schweden heißt.

Weitere europäische Länder, in denen es Leichte Sprache oder „Easy to read“ gibt:

- Belgien
- Estland
- Großbritannien
- Niederlande
- Österreich
- Schweiz

In Deutschland setzt die Entwicklung erheblich später ein. Erst in den 1990er Jahren tritt der deutsche Zweig von „People First“ für leicht verständliche Texte ein. Der deutsche Zweig heißt „Mensch zuerst“. Mit dem

Motto „Nichts über uns ohne uns“ fordern die Mitglieder der Bewegung Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und Selbstbestimmung.

Seit etwa 10-15 Jahren erlebt die Leichte Sprache im deutschsprachigen Raum einen enormen Aufschwung. Diese Bewegung ist besonders einigen neuen Gesetzen geschuldet, die eine juristische Grundlage für Barrierefreiheit geschaffen haben. Diese Gesetze lernen Sie weiter unten kennen.

Um eine gemeinsame Verständnisgrundlage für Leichte Sprache zu schaffen, erläutern wir im Folgenden den zentralen Begriff der Barrierefreiheit und den Unterschied zwischen Leichter und Einfacher Sprache.

Barrierefreiheit

Barrierefreiheit ist ein übergeordneter Begriff und beinhaltet folgende Facetten:

1. Physischer Zugang zu Gebäuden, zum Beispiel mittels:
 - Rampen
 - Aufzüge
 - breite Flure und Türen
 - Leitstreifen im Boden
2. Physischer Zugang zu Informationen, zum Beispiel durch:
 - leicht zu verstehende Leitsysteme in Gebäuden
 - Induktionsanlagen für Schwerhörige mit Hörgerät

- Vermeidung von Rot und Grün für Farbenblinde
 - Benutzung von starken Kontrasten für Farbenblinde
 - Informationen für mindestens 2 verschiedene Sinne anbieten, also zum Beispiel Sehen und zum Hören
 - Brailleschrift für Blinde, die für Blinde und Sehbehinderte fühlbare Schrift, bestehend aus Punktmustern. Jedes Zeichen hat ein bestimmtes Muster.
3. Kognitiver Zugang zu Informationen, gemeint ist eine barrierefreie Kommunikation durch:
- Leichte Sprache
 - Einfache Sprache
 - Übersetzen von Fremdsprachen
 - Dolmetschen von Fremdsprachen
 - Brailleschrift für Blinde und Sehbehinderte
 - Gebärdendolmetschen für Schwerhörige und Gehörlose
 - Schriftdolmetschen für Schwerhörige und Gehörlose

Brailleschrift finden Sie bei 2. und bei 3., da es sich sowohl um einen physischen als auch kognitiven Zugang zu Informationen handelt.

Zusammenfassend bedeutet Barrierefreiheit den Zugang zu Gebäuden und Informationen herzustellen, und zwar so, dass die vorhandenen Ressourcen der Menschen zum Tragen kommen. Ziel ist es, dass die Menschen ohne fremde Hilfe zurechtkommen.

Barrierefreiheit bedeutet also auch Teilhabe und Selbstbestimmung und ermöglicht Kommunikation und Begegnung auf Augenhöhe.

Leichte und Einfache Sprache

Man unterscheidet Leichte Sprache und Einfache Sprache. Während es für Leichte Sprache bereits viele festgeschriebene Regeln gibt, ist dies für Einfache Sprache nicht der Fall. Jedoch lassen sich die meisten Regeln für Leichte Sprache auch für die Einfache Sprache anwenden.

Die Aktion Mensch (2015) legt als ein Unterscheidungsmerkmal die Satzlänge fest:

- Ein Satz in Einfacher Sprache hat in der Regel maximal 15 Wörter und höchstens ein Komma.
- In Leichte Sprache beschränkt sich die Satzlänge auf 8 Wörter.

Dies ist keine verbindliche Regel, sondern eher eine grobe Richtlinie. Auch der Gemeinsame europäische

Referenzrahmen bietet Ihnen Anhaltspunkte, Leichte und Einfache Sprache zu unterscheiden.

Der Gemeinsame europäische Referenzrahmen für Sprachen (GeR)

Der Gemeinsame europäische Referenzrahmen für Sprachen, abgekürzt GeR, ist eine Möglichkeit, unterschiedliche Sprachniveaus festzulegen. Der GeR legt 6 Kompetenzniveaus anhand von 6 Teil-Kompetenzen fest.

Leichte Sprache entspricht dabei dem Sprachniveau A1.

Einfache Sprache entspricht dabei dem Sprachniveau A2 bis B1.

Diese Art der Einteilung eignet sich für Personen, die Deutsch als Zweitsprache lernen. Für Personen mit Erstsprache Deutsch benötigen wir eine andere Einteilung.

Eine Übersicht über den GeR finden Sie im Anhang des Heftes.

Bitte beachten Sie:

Erwachsene lernen sehr individuell, aus verschiedenen Anlässen und auf verschiedene Weisen. Dabei spielen die äußeren Umstände eine große Rolle. So mindern beispielsweise Stress, Angst und Unsicherheit den Lernerfolg. Dies gilt für Ihre Kolleginnen und Kollegen, ebenso wie für Ihre Kundinnen und Kunden, zum Beispiel aus der Gruppe der Geflüchteten.

Viele Geflüchtete haben oft über lange Zeit Stress, Angst und Unsicherheit erlebt, manche Gewalt oder den Tod von Familienangehörigen oder Freunden. Viele leben beengt in Unterkünften ohne Privatsphäre. Diese Erlebnisse schaffen ganz andere Voraussetzungen zum Erlernen einer Fremdsprache oder neuer Qualifikationen für den Arbeitsmarkt.

Diese Ausgangsbedingungen sind nicht damit zu vergleichen, wenn sich Mitglieder der Mehrheitsgesellschaft dafür entscheiden, an einem Sprachkurs teilzunehmen, um im Urlaub in der Landessprache Essen bestellen zu können.

Darum ist es durch aus möglich, dass eine Kundin oder ein Kunde zwar auf dem Papier beispielsweise das Sprachniveau B1 erreicht hat, ihre oder seine Sprachkenntnisse in der konkreten Situation diesem aber nicht entsprechen. Mehr Informationen dazu finden Sie auch im Kapitel „Sprache und Macht“.

PIAAC

Die Abkürzung PIAAC steht für „Programme for the International Assessment of Adult Competencies“ und ist eine Art PISA-Studie für Erwachsene. Die Studie ist im Auftrag der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) entstanden. Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler haben im Jahr 2012 in über 30 Ländern bei Erwachsenen die folgenden Grundkompetenzen abgefragt:

- Lesekompetenz
- Alltagsmathematische Kompetenz
- Technologiebasiertes Problemlösen

Diese Kompetenzen wurden in 5 Kompetenzstufen eingeteilt, wobei 5 die höchste Stufe und 1 die unterste Stufe ist.

Die Ergebnisse der Studie informieren darüber, inwieweit das System von Schule, Aus- und Weiterbildung fähig ist, diese Schlüsselkompetenzen zu vermitteln. Die Ergebnisse sagen auch etwas darüber aus, inwieweit sich diese Kompetenzen auf die Teilhabe an der Gesellschaft und am Arbeitsmarkt auswirken.

Hier zeigt sich, dass besonders Menschen mit Hauptschulabschluss, aus bildungsfernen Elternhäusern und Menschen mit Lernschwierigkeiten und geistigen Behinderungen Schwierigkeiten mit dem Lesen und Verstehen von Texten haben. Genau diese Personengruppen haben gemäß der Studie auch häufiger Schwierigkeiten mit ihrer Integration in den Arbeitsmarkt. Unser Schul-, Aus- und Weiterbildungssystem sei nicht in der Lage, diese Defizite auszugleichen, bemängeln die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler.

Für uns in diesem Kontext besonders interessant ist die Lesekompetenz. Sie können mit Leichter Sprache Barrieren abbauen und diesen Menschen die gleichberechtigte Teilhabe an den Informationen und Angeboten Ihrer Einrichtung ermöglichen.

Wichtige Gesetze

Es gibt einige Gesetze, die die Verbreitung der Leichten Sprache im Rahmen der barrierefreien Kommunikation vorangebracht haben und immer noch voranbringen. Diese basieren auf dem jahrelangen Engagement von Gruppen und Personen, die sich für die Rechte von Menschen mit Behinderung eingesetzt haben.

Dank dieses Engagement und der daraus resultierenden Gesetze kommen öffentliche Verwaltungen heute

und in Zukunft nicht mehr an Leichter Sprache vorbei. Kundinnen und Kunden haben mittlerweile einen Rechtsanspruch auf barrierefrei zugängliche Informationen, ob in Papierform oder online.

Hier ein tabellarischer Überblick über diese Gesetze.

Jahr	Gesetz	Reichweite
1994	Grundgesetz (GG)	National
2002	Behindertengleichstellungsgesetz (BGG), aktualisiert im Juli 2016	National
2008	UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)	International
2011	Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0)	National
2015	Landes-Behinderten-gleichstellungsgesetz (L-BGG)	Baden-Württemberg

Im Folgenden stellen wir Ihnen zentrale Gesetzesartikel vor, die für die Durchsetzung der Leichten Sprache im Rahmen der barrierefreien Kommunikation entscheidend waren.

Grundgesetz (GG)

1994 wird der Artikel 3 des Grundgesetzes, in dem es um Gleichberechtigung vor dem Gesetz geht um den Satz 3 ergänzt. Dieser besagt: „Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.“

Behindertengleichstellungsgesetz (BGG)

2002 tritt das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) auf Bundesebene in Kraft. Das Gesetz richtet sich hauptsächlich an Behörden und Träger öffentlicher Gewalt.

Als Ziel des BGG formuliert der Gesetzgeber:

„Ziel dieses Gesetzes ist es,

- die Benachteiligung von Menschen mit Behinderungen zu beseitigen und zu verhindern
- sowie ihre gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten
- und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen.
- Dabei wird ihren besonderen Bedürfnissen Rechnung getragen.“

(§ 1 BGG, Satz 1, Aufzählungszeichen von der Autorin eingefügt)

Das BGG wurde 2016 erneut überarbeitet. Nun steht Leichte Sprache explizit im Gesetzestext:

„Träger öffentlicher Gewalt im Sinne des § 1 Absatz 2 Satz 1 sollen Informationen vermehrt in Leichter Sprache bereitstellen.“ (§ 11 BGG)

Außerdem sollen die Träger öffentlicher Gewalt ihre Kompetenzen in Sachen Leichter Sprache auf- und ausbauen, so ist im selben Paragraphen zu lesen.

UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)

2008 verabschieden die Vereinten Nationen das „Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderung“, die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK). In der Konvention geht es unter anderem darum, weltweit

- auf die Rechte von Menschen mit Behinderung aufmerksam zu machen,
- Hilfe zur Selbsthilfe zu ermöglichen,
- Gleichberechtigung durchzusetzen,
- Chancengleichheit zu erreichen und
- Teilhabe und Selbstbestimmung zu ermöglichen.

Die Bundesrepublik Deutschland hat als Mitunterzeichnerin seither einige Forderungen aus der Konvention in nationales Recht umgesetzt.

Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0)

2011 hat das Bundesministerium für Arbeit und Soziales die „Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz“ verabschiedet. In dieser Verordnung wird zum ersten Mal die Leichte Sprache als Mittel der Wahl für barrierefreie Kommunikation empfohlen (Maaß 2015).

Landes-Behindertengleichstellungsgesetz (L-BGG)

2015 hat der Landtag von Baden-Württemberg das Landesgesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung verabschiedet. Es soll die Vorgaben aus der UN-Behindertenrechtskonvention in Landesrecht umsetzen.

Interessant für Institutionen des Arbeitsmarkts ist der Geltungsbereich des Gesetzes:

„Dieses Gesetz gilt für die Dienststellen und sonstigen Einrichtungen der Landesverwaltung einschließlich der landesunmittelbaren Körperschaften, Anstalten und Stiftungen sowie für Gemeinden, Gemeindeverbände und die sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden juristischen Personen des öffentlichen Rechts. Dieses Gesetz gilt auch für die Gerichte und Staatsanwaltschaften, soweit sie in Verwaltungsangelegenheiten tätig werden.“

Das bedeutet, dass Jobcenter, die Arbeitsagenturen, sowie Verwaltungen dieses Gesetz umsetzen müssen. Es bedeutet auch, dass Kundinnen und Kunden gegebenenfalls einen Rechtsanspruch auf ihnen zugäng-

liche Informationen haben und diesen einklagen können.

Leichte Sprache und Interkulturelle Öffnung

Die Einführung von Leichter Sprache bedarf eines Prozesses der Interkulturellen Öffnung. Die Einführung von Leichter Sprache erfordert außerdem eine bewusste Entscheidung der Führungsebene – auch wenn die Kommunikation in Leichter Sprache zuerst eine Kompetenz ist, die die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erlernen müssen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen freigestellt werden für Fortbildungen. Formulare und Hinweise müssen übersetzt werden. Es ist auch hilfreich, wenn die Leitung sich klar dafür positioniert, mit der Einführung Leichter Sprache diskriminierende Barrieren abbauen und die Beratung effektiver gestalten zu wollen (ausführlicher im Kapitel „Leichte Sprache nachhaltig etablieren“).

Gleichzeitig hat das Thema sich als guter Ansatzpunkt gezeigt, um Prozesse der Interkulturellen Öffnung anzustoßen und bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verankern.

Leichte Sprache ist ein Instrument, um sprachliche Barrieren abzubauen. Im Rahmen der Seminare findet mittels Übungen ein Perspektivwechsel statt, bei dem sich die Teilnehmenden in die Rolle der Kundinnen und Kunden hineinversetzen.

Der Abbau von Barrieren und die Stärkung der Handlungsspielräume der Kundinnen und Kunden sind auch erwünschte Effekte im Rahmen eines Prozesses der Interkulturellen Öffnung (IKÖ). Wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich mit Leichter Sprache auseinandersetzen, fällt es vielen leichter, sich auch mit den Anforderungen eines IKÖ-Prozesses auseinanderzusetzen.

Bei der Leichten Sprache gibt es klare Regeln, an die man sich halten kann. Es gibt Handwerkszeug wie diverse fachspezifische Wörterbücher für Leichte Sprache, die Broschüre mit den Regeln für Leichte Sprache vom IQ Netzwerk, sowie weiteres Material. All das erleichtert die Auseinandersetzung mit der Leichten Sprache.

Auf den ersten Blick erscheint Leichte Sprache vielen Teilnehmenden der Seminare als einfach. In der praktischen Anwendung stellt sich jedoch schnell heraus, dass Leichte Sprache einiges an Umdenken und Übung erfordert, empfinden das die einen als Herausforderung, die anderen als Überforderung.

Hier braucht es wieder einen klaren institutionellen Auftrag, sowie eine entsprechende Unterstützung, damit die Einführung nicht ins Stocken gerät. Leichte Sprache im Alltag erfolgreich anzuwenden, erfordert zunächst tatsächlich Mehrarbeit, aber mit etwas Übung erleichtert sie die tägliche Arbeit. Ein Kunde kommt dann beispielsweise nur noch einmal statt dreimal, denn er hat alles schon beim ersten Mal verstanden.

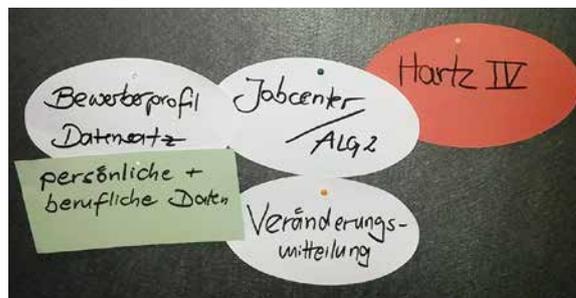
Sprache ist Macht

Die eigene Sprachfähigkeit hängt davon ab, ob wir uns in einer Situation wohl fühlen. Viele wissen aus eigener Erfahrung, dass einem im Stress oft nicht die richtigen Worte einfallen. Oder man sagt sehr wenig, weil man Angst hat, sich zu blamieren.

Je nachdem, ob man sich einer Situation gewachsen fühlt, ist man verschieden sprachfähig. Wie sprachlich sicher fühlen Sie sich beispielsweise, wenn Sie über eine Sportart sprechen sollen, von der Sie wenig oder keine Ahnung haben? Oder wenn Sie in einer wich-

tigen Angelegenheit bei einer anderen Behörde vorsehen?

Genau so geht es Kundinnen und Kunden, wenn sie in Institutionen der Arbeitsvermittlung kommen. Sie befinden sich oft in einer lebensverändernden Situation, sind gestresst, unsicher, haben Angst. Dazu kommt, dass viele die Verwaltungssprache nicht verstehen.



Es besteht demnach eine Machtungleichheit zwischen Mitarbeitenden und Kundinnen und Kunden. In der folgenden Tabelle sehen Sie einige Gründe für die ungleiche Verteilung der Macht.

Kundin bzw. Kunde	Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter
Laie	Profi
Laienwissen	Expertenwissen
deutsch (zum Teil) unterhalb C1-Niveau	deutsch (häufiger) auf Erstsprachniveau
hohe Konzentrationsanforderung aufgrund komplexer Sachverhalte	Amtssprache, Fachsprache
existentielle Anliegen, unsichere ökonomische Situation	gesicherte ökonomische Situation
Anliegen betrifft Kundin bzw. Kunden unmittelbar	Anliegen betrifft die Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter nur mittelbar
Häufig keine Unterstützung	Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen
Privatperson	Repräsentantin oder Repräsentant des Staates

Angesichts der in der Tabelle genannten ungleichen Bedingungen liegt die Gestaltungsmacht über das Gespräch hauptsächlich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Mit Leichter Sprache können Sie den Kundinnen und Kunden entgegenkommen. Sie geben Ihrem Gegenüber dadurch etwas von der ursprünglichen Sprachfähigkeit zurück. Damit erhöht sich für die Person auch die Chancen auf Teilhabe und Kontrolle über die eigene Situation.

Sprachebenen

Je nachdem, in welcher oder in wessen Gesellschaft wir uns befinden, nutzen wir verschiedene Sprachebenen. Sprachebene bedeutet, dass wir in unterschiedlichen Situationen auf unterschiedliche Ausdrucksweisen zurückgreifen.

Beispiele für verschiedene Situationen und Sprachen:

- Familie
- Arbeit
- Freundeskreis
- Arzt/Ärztin
- Behörden und Ämter

Das folgende Beispiel zeigt eine Situation, in der sich ein Vater unterschiedlich ausdrückt, je nachdem, mit wem er spricht.

Situation: Das Kind ist hingefallen und hat sich am Knie verletzt.

Vater zum Kind: „Hast du dir Aua gemacht?“

Vater zur Mutter: „Die Kleine hat sich das Knie aufgeschürft.“

Vater zum Kinderarzt: „Meine Tochter hat sich am Knie verletzt.“

Vater im Freundeskreis: „Unsere Kleine ist heute hingefallen und hat eine Schürfwunde.“

Die meisten Menschen nutzen je nach Kontext unterschiedliche Sprachebenen oder Sprachen. Wie weiter oben beschrieben, führt Stress dazu, dass man sich weniger differenziert ausdrücken kann.

Im Kontext von Sprache und Macht bedeutet das für Sie als Mitarbeitende von Institutionen und Behörden: Machen Sie sich die Situation Ihres Gegenübers bewusst und versuchen Sie, eine gemeinsame Sprache und Sprachebene zu finden. Damit ermöglichen Sie eine Begegnung und Kommunikation auf Augenhöhe.

Bitte achten Sie außerdem bei der Anwendung von Leichter Sprache auf Folgendes:

Leichte Sprache ist immer ein korrektes Deutsch. Auch wenn das Gegenüber sich im Deutschen nicht korrekt ausdrücken kann, sollten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vermeiden, ebenfalls in fehlerhaftes Deutsch zu verfallen.

Leichte Sprache richtet sich an Erwachsene und ist keine Kindersprache. Texte in Kindersprache gehen von einem größeren Wortschatz aus, als diesen Erwachsene aus den verschiedenen Nutzergruppen von Leichter Sprache im Normalfall vorweisen können.

Nutzen von Leichter Sprache

In diesem Abschnitt erfahren Sie mehr über den Nutzen von Leichter Sprache. Mit dieser Vorteilsübersetzung können Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen dauerhaft davon überzeugen, dass sich das Erlernen und Anwenden von Leichter Sprache lohnt.

Zielgruppen von Leichter Sprache

Leichte Sprache nutzt einer Vielzahl von Menschen. Im Folgenden stellen wir Ihnen einige vor.

Meist auf Leichte Sprache angewiesen sind:

- **Menschen mit geistiger Behinderung und/oder mit Lernschwierigkeiten:** diese Menschen brauchen mehr Zeit, um Informationen aufzunehmen und zu verstehen.
- **Schwerhörige oder Gehörlose:** Die deutsche Gebärdensprache hat eine andere sprachliche Struktur als geschriebenes oder gesprochenes Standarddeutsch. Darum profitieren diese Personen von Texten in Leichter Sprache, besonders wenn sie Gebärdensprache als Erstsprache lernen.
- **Funktionale Analphabetinnen und Analphabeten:** Diese Menschen haben Deutsch als Erstsprache und somit Lesen und Schreiben gelernt haben. Dennoch können sie nur mit fremder Hilfe Texte lesen und verstehen. Das sind laut einer Studie der Universität Hamburg aus dem Jahr 2011 in Deutschland etwa 7,5 Millionen Menschen.

Bitte beachten Sie: Menschen mit geistiger Behinderung und/oder mit Lernschwierigkeiten und/oder mit Sinnesbehinderungen haben auf der Basis des Bundesbehindertengleichstellungsgesetzes gegebenenfalls einen Rechtsanspruch auf Informationen in Leichter Sprache.

Manchmal auf Leichte Sprache angewiesen sind:

- **Menschen mit krankheitsbedingten Sprachstörungen:** zum Beispiel ist es für Personen nach einem Schlaganfall manchmal schwer komplexe und schwierig verständliche Informationen zu verstehen und wiederzugeben.
- **Ältere Menschen:** Manche ältere Menschen fühlen sich von schwierigen verständlichen Informationen schnell überfordert. Andere haben Sehschwierigkeiten mit kleiner Schrift und engen Zeilenabständen.
- **Menschen mit anderen Erstsprachen:** Gemeint sind Menschen, deren Deutschkenntnisse unterhalb vom Sprachniveau C1 liegen.

Zusätzlich profitieren von Leichter Sprachen:

- **Fachfremde Laien:** Gemeint sind Kundinnen und Kunden, die die Fach- und Verwaltungssprache nicht verstehen, weil sie sich in der Materie nicht auskennen.
- **Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:** Wenn neue Kolleginnen und Kollegen mittels Quereinstieg anfangen zu arbeiten, kennen sie Abkürzungen und Fachbegriffe noch nicht. Leichte Sprache hilft hier mit einfachen Worterklärungen. Einfache Begriffserklärungen finden Sie beispielsweise in den Wörterbüchern für Leichte Sprache für SGB II und SGB III des IQ Netzwerks Hamburg. Nähere Infos zu diesen Wörterbüchern finden Sie im Anhang.
- **Fach- und Führungskräfte:** Diese Personengruppe muss oft in kurzer Zeit eine Vielzahl von Informationen aufnehmen. Informationen in Leichter Sprache sparen dabei Arbeitszeit.

Nutzen von Leichter Sprache für den Arbeitsalltag

Hier folgen nun einige Argumente, die für Sie als Multiplikatorinnen oder Multiplikatoren den Nutzen von Leichter Sprache verdeutlichen.

- ✓ **Leichte Sprache gewährleistet eine qualifizierte Beratung:** Mit Leichter Sprache ermöglichen Sie eine qualitativ hochwertige und zielführende Be-

ratung. Denn Sie geben Informationen in Kundengesprächen und Beratungen so weiter, dass die Kundinnen und Kunden diese leicht verstehen. Sie geben ihnen damit die Möglichkeit, selbständig Entscheidungen zu treffen.

- ✓ **Leichte Sprache erspart Ihnen Zeit:** Auch wenn ein Gespräch ein paar Minuten mehr länger dauert, sparen Sie mittelfristig Zeit. Denn wenn ein Sie eine Kundin oder einen Kunden in wenigen Minuten bedienen, er aber mit den gleichen Fragen wie beim ersten Mal oder mit falschen Unterlagen wiederkommt, ist dies wenig zeiteffizient. Der Einsatz von Leichter Sprache macht sich somit positiv auf Ihrem Stundenkonto bemerkbar.
- ✓ **Leichte Sprache erweitert Ihren sprachlichen Handlungsspielraum:** Jeder Mensch kann sich mehr oder weniger kompliziert ausdrücken und verfügt über eine Bandbreite an Möglichkeiten, sich individuell auf das Gegenüber einzustellen. Mit Leichter Sprache können Sie sich einfacher ausdrücken, ohne in inkorrektes Deutsch zu verfallen.
- ✓ **Leichte Sprache führt zu weniger Nachfragen:** Weniger Nachfragen entlasten Kolleginnen und Kollegen in anderen Abteilungen, wie zum Beispiel in der Telefonzentrale.
- ✓ **Leichte Sprache erhöht die Kooperationsbereitschaft Ihrer Kundinnen und Kunden:** Wenn Kundinnen und Kunden Informationen schneller verstehen, hat dies zwei Auswirkungen. Zum einen haben sie das Gefühl, im Sinne der Selbstwirksamkeit aktiv zu sein und zum anderen wächst ihr Vertrauen in Sie und Ihre Institution. Dies erhöht wiederum die Kooperationsbereitschaft. Die Kundinnen und Kunden sind also eher bereit, mit Ihnen zusammenzuarbeiten.
- ✓ **Leichte Sprache verbessert das Image Ihrer Einrichtung:** Die Öffentlichkeit hat oftmals ein negativ behaftetes Bild von Einrichtungen wie Arbeitsagentur, Jobcenter oder Verwaltungen. Mit Informationen und Beratung in Leichter Sprache können Sie dem entgegenwirken. Dieser interne Prozess sollte zusätzlich von Presse- und Öffentlichkeitsarbeit nach außen kommuniziert werden.



12 Regeln für Leichte Sprache

Im folgenden Kapitel stellen wir Ihnen 12 wichtige Regeln für Leichte Sprache vor. Nach jeder Regel folgen Anmerkungen und Vorschläge für Übungen. Diese Übungen dienen der Selbstreflexion und Vertiefung. Ebenso können Sie diese gemeinsam mit Ihren Kolleginnen und Kollegen durchführen. Dies kann beispielsweise im Rahmen von Teamsitzungen oder Infoveranstaltungen geschehen.

Es gibt auch eine kleine Broschüre mit Regeln und Beispielen, die Sie an Kolleginnen und Kollegen austeilen können. Informationen dazu finden Sie in den Literaturhinweisen am Ende der Broschüre.

Übersicht

1. Benutzen Sie einfache Wörter.
2. Benutzen Sie kurze Wörter.
3. Vermeiden oder erklären Sie Fach- und Fremdwörter.
4. Vermeiden oder erklären Sie Abkürzungen.
5. Benutzen Sie mehr Verben.
6. Benutzen Sie Sätze im Aktiv statt im Passiv.
7. Vermeiden Sie das Verb „müssen“.
8. Vermeiden Sie den Konjunktiv.
9. Wiederholen Sie Bezugsbegriffe.
10. Benutzen Sie positive Sprache so oft wie möglich.
11. Machen Sie kurze Sätze.
12. Vorsicht bei Redewendungen.



Regel 1: Benutzen Sie einfache Wörter.

Anmerkungen zur Regel

Mit „einfach“ ist hier „leicht verständlich“ gemeint. Allerdings empfinden verschiedene Zielgruppen unterschiedliche Wörter als „einfach“.

Es gilt also, im Gespräch und in der Zusammenarbeit mit Kundinnen und Kunden herauszufinden, welche Begriffe leicht verstanden werden.

Beispiele

- „bekommen“ statt „erhalten“
- „erlauben“ anstatt „genehmigen“
- „aufschreiben“ anstatt „darlegen“

Übungen

1. Beobachten Sie sich selbst in einem Beratungsgespräch. Achten Sie darauf, wann Sie Wörter verwenden, die für Ihr Gegenüber eventuell schwierig zu verstehen sind.
2. Verabreden Sie mit einer Kollegin oder einem Kollegen, sich in einem Kundengespräch jeweils zu beobachten und auf schwierige Wörter zu achten. Tauschen Sie sich danach aus.
3. Übung in der Gruppe oder Kleingruppe:
Nehmen Sie einen oder mehrere Texte, die in Ihrer Einrichtung häufig benutzt werden. Suchen Sie alle schwierigen Wörter heraus und ersetzen Sie diese durch einfachere. Hilfsmittel: Synonymwörterbuch oder Wörterbücher für Leichte Sprache vom IQ Netzwerk für die verschiedenen Rechtskreise und Fachgebiete.
Mögliche Fortsetzung: Legen Sie den Originaltext und den überarbeiteten Text einigen Kundinnen oder Kunden zum Testlesen vor. Welche Versionen verstehen diese besser?

1

einfache Wörter · leicht verständlich · auf schwierige Wörter achten



Regel 2: Benutzen Sie kurze Wörter.

Anmerkungen zur Regel

Lange Wörter sind auch für geübte Leserinnen und Leser schwieriger zu lesen. Dies ist auch wissenschaftlich erwiesen. Nun neigt das Deutsche aber zu langen zusammengesetzten Wörtern. Es gibt daher in der Leichten Sprache die Möglichkeit, lange Hauptwörter mit einem Bindestrich oder einem Mediopunkt aufzuteilen.

Beispiele

Trennung mit Bindestrich:

- Mehr-Bedarf
- Schlag-Anfall
- Amts-Gericht

Der Vorteil der Trennung mit Bindestrich ist, dass auch Menschen mit Sehschwierigkeiten Wortgrenzen und Trennzeichen optisch gut wahrnehmen können.

Der große Nachteil ist, dass der Bindestrich eine falsche Rechtschreibung erzeugt. Dies trifft auf alle drei Beispiele zu. Zusätzlich führt die falsche Schreibweise beim zweiten Beispiel („Schlag-Anfall“) zu anderen Assoziationen mit diesem Begriff. Beim dritten Beispiel („Amts-Gericht“) kann der Bindestrich dazu führen, dass jemand das Wort in der korrekten Schreibweise („Amtsgericht“) nicht wiedererkennt. Dies trifft im Grund auf alle Beispiele zu.

Besser geeignet zur Silbentrennung ist daher der sogenannten Mediopunkt, ein Punkt auf der Mitte der Zeile – auf halber Versalhöhe, wie es in der Fachsprache heißt. Der Mediopunkt ist das ASCII-Zeichen Nr. 183. Im Unicode Zeichensystem hat es die Signatur 00B7. In Word findet es sich unter „Einfügen – Symbole“.

Nach dem Mediopunkt wird klein weitergeschrieben.

Beispiele für Trennung mit dem Mediopunkt sind:

- Mehr·bedarf
- Schlag·anfall
- Amts·gericht

Wichtig: der Mediopunkt ist ausschließlich als Lesehilfe gedacht. Sie können ihn daher für alle Wortarten (Hauptwörter, Verben, Adjektive etc.) verwenden.

2

kurze Wörter · lange Wörter aufteilen · mit Bindestrich · mit Mediopunkt



Regel 3: Vermeiden oder erklären Sie Fach- und Fremdwörter.

Anmerkungen zur Regel

Fachbegriffe und Fremdwörter stellen für viele Kundinnen und Kunden eine Hürde dar. Dies gilt auch für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die als Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger in Ihrer Organisation anfangen.

Vermeiden Sie **Fachbegriffe**, wenn es möglich ist. Falls nicht, erklären Sie diese in einfachen Worten. Fachbegriffe in einfachen Worten zu erklären erfordert am Anfang etwas Übung. Diese Übung macht sich aber schon bald bezahlt. Als Hilfsmittel dienen fachspezifische Wörterbücher für Leichte Sprache vom IQ Netzwerk Hamburg (siehe Anhang). Bei allgemeinen Begriffen hilft ein Synonymwörterbuch.

Bei **Fremdwörtern** gilt es, genau hinzuschauen und sich zu fragen: Wer ist mein Gegenüber? Denn Menschen aus dem englischen oder romanischen Sprachraum verstehen möglicherweise Begriffe, die im Deutschen als Fremdwort gelten. Menschen mit Deutsch als Erstsprache hingegen haben möglicherweise Schwierigkeiten damit.

Beispiele

Fachbegriffe:

- Antrag einfacher: Papier, Formular, Dokument
- Anlage einfacher: Anhang, noch ein Formular
- Mehrbedarf einfacher: mehr Geld, mehr Geld für Sachen

International verständliche Begriffe:

- Dokument anstatt Brief, Schriftstück, Unterlagen
- Pass anstatt Ausweis(dokument), Reisepass, Personalausweis
- Partizipation anstatt Teilhabe, Beteiligung, Mitwirkungspflicht

Übungen

1. Erklären Sie folgende Begriffe aus dem SGB II und III in Leichter Sprache.

Vorschläge für Begriffe aus dem SGB II:

- Sachleistungen
- Bedarfsgemeinschaft
- Freibetrag

Vorschläge für Begriffe aus dem SGB III:

- Leistungsbezug
- Bildungsgutschein
- Eingliederungsvereinbarung

2. Übung in der Gruppe oder Kleingruppe:
Welche Fachbegriffe und Fremdwörter kommen bei Ihnen häufig vor? Für welche Begriffe möchten Sie eine Erklärung in Leichter Sprache immer parat haben? Erstellen Sie gemeinsam eine Vokabelliste.

3

Fachbegriffe und Fremdwörter vermeiden · in einfachen Worten erklären



Regel 4: Vermeiden oder erklären Sie Abkürzungen.

Anmerkungen zur Regel

In der der Verwaltungssprache kommen viele Abkürzungen vor. Für die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt es teilweise ein eigenes Abkürzungsverzeichnis mit Erklärungen. Kundinnen und Kunden hingegen steht ein solches Verzeichnis nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung. Grund ist, dass die Abkürzungen im Normalfall eher der internen Kommunikation dienen. Dennoch fallen diese Abkürzungen auch immer wieder im Gespräch mit Kundinnen und Kunden. Hier geht es darum, sich der Abkürzungen bewusst zu werden und einfache Erklärungen für Begriffe parat zu haben, die hinter den Abkürzungen stehen.

Wichtig: Abkürzungen wie WC, LKW oder ICE dürfen Sie verwenden. In solchen Fällen ist die Abkürzung bekannter als die dahinter stehenden Begriffe.

Beispiele

- ANÜ Arbeitsnehmerüberlassung
- OA Ortsabwesenheit
- ORM Ortsrückmeldung
- VV Vermittlungsvorschlag

Übungen

1. Erklären Sie die oben stehenden Begriffe in einfachen Worten.
2. Übung in der Gruppe oder Kleingruppe: Welche Abkürzungen kommen bei Ihnen häufig vor? Für welche Begriffe möchten Sie eine Erklärung in Leichter Sprache parat haben? Erstellen Sie eine Art Vokabelliste für die Gruppe.



Abkürzungen vermeiden · Begriffe in einfachen Worten erklären



Regel 5: Benutzen Sie mehr Verben.

Anmerkungen zur Regel

Die Verwaltungssprache ist von Sätzen im sogenannten Nominalstil geprägt. Die Hauptinformationen in vielen Sätzen „verstecken“ sich in komplexen Hauptwörtern. Besser verständlich und konkreter werden Sätze, wenn Sie viele Verben, auch Tun-Wörter genannt, verwenden.

Tipp: Häufig sind es Wörter, die auf „-ung“, „-heit“ oder „-keit“ enden, die sich leicht in Verben oder kurze Sätze mit Verben umwandeln lassen.

Beispiele

Nominalstil	Mit Verb	Leichte Sprache
Bei unrechtmäßigem Leistungsbezug	unrechtmäßig Leistung beziehen	Sie haben Geld bekommen. Aber das Gesetz sagt: Sie dürfen kein Geld bekommen. Dann müssen Sie das Geld zurückerzahlen.
Sicherung des Lebensunterhalts	den Lebensunterhalt sichern	Sie arbeiten und Sie bekommen Geld für Ihre Arbeit. Dieses Geld heißt: Gehalt. Mit Ihrem Gehalt bezahlen Sie zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none">▪ Miete▪ Essen und Getränke▪ Krankenkasse
Verfügbarkeit für die Arbeitsagentur	für die Arbeitsagentur verfügbar sein	Sie suchen Arbeit. Die Agentur für Arbeit hilft Ihnen beim Arbeit suchen. Dafür schickt Ihnen die Agentur für Arbeit Briefe. Die Agentur für Arbeit lädt Sie zu Terminen ein. Darum müssen Sie unter der Woche in Ihren Briefkasten schauen. Und Sie müssen unter der Woche zur Agentur für Arbeit kommen können.
Wegen Krankheit keine Beschäftigung ausüben	Keine Beschäftigung ausüben, weil Sie krank sind	Sie sind krank. Darum können Sie nicht arbeiten.

Übung in der Gruppe oder Kleingruppe:

Überlegen und sammeln Sie auf dem Flipchart: Welche Hauptwörter kommen in Ihrem Arbeitsalltag vor, die Sie gemäß den Beispielen durch Verben ersetzen können?

5

viele Verben verwenden · Endung auf „-ung“, „-heit“ oder „-keit“

Regel 6: Benutzen Sie Sätze im Aktiv statt im Passiv.



Anmerkungen zur Regel

Passivsätze sind in der Verwaltungssprache sehr verbreitet. Durch Sätze im Passiv bleibt oft unklar, wer was tut.

Auch ist es wissenschaftlich erwiesen, dass Sätze im Passiv schwerer zu verstehen sind als solche im Aktiv. Das liegt daran, dass in Passivsätzen oft Informationen fehlen.

Beispiel 1:

- Passivsatz: Für den Bezug von Leistungen muss ein Antrag gestellt werden.
- Aktivsatz 1: Für den Bezug von Leistungen müssen Sie einen Antrag stellen.
- Aktivsatz 2: Stellen Sie einen Antrag, damit Sie Leistungen bekommen können.

Anmerkung zu den Beispielen

Beim Passivsatz 1 bleibt unklar, wer einen Antrag stellt und wer Leistungen bekommt. Am deutlichsten wird dies bei Aktivsatz 2, in dem zweimal die direkte Anrede „Sie“ vorkommt. Hier stimmt auch die chronologische Reihenfolge: zuerst stellt man den Antrag und **danach** kann man Leistungen bekommen.

Beispiel 2:

- Passivsatz: Einige Anlagen sind zudem von Dritten zu bescheinigen.
- Aktivsatz 1: Lassen Sie einige Anlagen zudem von Dritten bescheinigen.
- Aktivsatz 2 in Leichter Sprache: Für diese Dokumente brauchen Sie einen Stempel und eine Unterschrift von einem anderen Amt. [Es folgen eine Liste der benötigten Dokumente und Hinweise darauf, von wem die Kundin oder der Kunde eine Unterschrift und einen Stempel benötigt.]

Übungen

Wandeln Sie die folgenden Sätze vom Passiv ins Aktiv um.

Wichtig: Übersetzen Sie zunächst **nicht** in Leichte Sprache, sondern benutzen Sie die gleichen Verben wie im Originalsatz. Sie können in einem nächsten Schritt die Sätze in Leichte Sprache übersetzen.

Vorschläge für Sätze aus dem SGB II-Merkblatt für Arbeitsuchende (Stand: Januar 2015):

1. Bedarfe für Unterkunft und Heizung werden in Höhe Ihrer tatsächlichen Aufwendungen übernommen, soweit diese angemessen sind.
2. Ausgeschlossen vom Sozialgeldbezug sind Personen, die einen Anspruch auf Leistungen der Grundversicherung im Alter und bei dauerhafter Erwerbsminderung haben.
3. Der Regelbedarf kann zum Teil oder auch ganz als Sachleistung erbracht werden.

Vorschläge für Sätze aus dem SGB III-Merkblatt für Arbeitsuchende (Stand: März 2016):

1. Während einer beruflichen Weiterbildung, die nicht von der Agentur für Arbeit gefördert wird, kann unter bestimmten Voraussetzungen das Arbeitslosengeld weitergezahlt werden.
2. Arbeitslosengeld wird für jeden Kalendertag geleistet.
3. Spätere Änderungen des Faktors werden mit Wirkung des Tages berücksichtigt, an dem die Eintragung steuerrechtlich wirksam wird.



Aktivsätze statt Passivsätze · Passiv meist schwerer zu verstehen



Regel 7: Vermeiden Sie das Wort „müssen“.

Anmerkungen zur Regel

Auf das Verb „müssen“ verzichten nicht im engeren Sinn eine Regel für Leichte Sprache. In der Sprache der Arbeitsverwaltung kommt dieses Verb jedoch häufig vor. Deshalb ist diese Regel auch Inhalt in unseren Seminaren. Es ist interessant zu sehen, was aus Sätzen wird, wenn das Verb „müssen“ ersetzt wird.

Wichtig: Selbstverständlich gibt es Sachlagen, bei denen „müssen“ richtig und wichtig ist, weil sonst rechtliche Konsequenzen folgen. Es geht eher darum, das Bewusstsein dafür zu schärfen, wann „müssen“ tatsächlich unvermeidbar ist und wann Sie den Satz anders gestalten können.

Beispiele

- Satz mit „müssen“: Sie müssen einen Antrag stellen.
- Satz ohne „müssen“: Wir brauchen einen Antrag von Ihnen.
- Satz mit „müssen“: Sie müssen mindestens einmal am Werktag Ihren Briefkasten leeren.
- Satz ohne „müssen“: Leeren Sie bitte mindestens einmal am Werktag Ihren Briefkasten.

Übungen

1. Textübung

Suchen Sie in der Gruppe oder Kleingruppe aus dem Merkblatt für Arbeitslose, das für Ihren jeweiligen Rechtskreis gilt, einige Sätze mit „müssen“ heraus. Versuchen Sie, diese anders zu formulieren.

2. Diskussionsrunde

Diskutieren Sie anschließend in der Runde, wann das Verb „müssen“ sinnvoll ist und wann Sie es durch andere Möglichkeiten ersetzen können. Halten Sie Ihre Ergebnisse auf einem Flipchart oder auf Moderationskarten fest.



das Wort „müssen“ vermeiden



Regel 8: Vermeiden Sie den Konjunktiv.

Anmerkungen zur Regel

Der Konjunktiv bezeichnet Möglichkeiten. Diese Möglichkeiten beziehen sich entweder auf die Vergangenheit oder die Zukunft. Der Konjunktiv gilt auch als eine sprachliche Form der Höflichkeit. Das Gegenteil des Konjunktivs heißt Indikativ und ist der Normal- oder Standardmodus.

Der Konjunktiv ist schwieriger zu verstehen als der Indikativ. Das liegt an den unregelmäßigen Formen der Hilfsverben „sein“ (im Konjunktiv „wären“ oder „würden“) und haben (im Konjunktiv „hätten“ oder „hätten gehabt“). Außerdem verlängert der Konjunktiv die Sätze und macht sie komplizierter. Dazu kommt, dass man im Konjunktiv über Dinge spricht, die nicht wahr oder nicht möglich sind oder die möglich gewesen wären.

Im Sinne einer klaren und leicht verständlichen Kommunikation empfehlen wir deshalb, auf den Konjunktiv zu verzichten.

Beispiele

Konjunktiv der Vergangenheit:

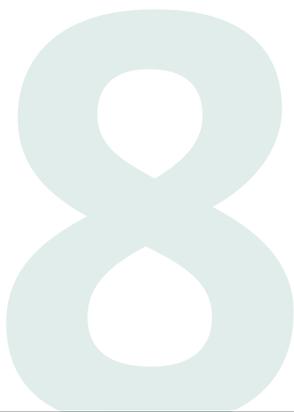
- Sie hätten letzten Dienstag einen Termin bei mir gehabt.
 - *Indikativ: Sie hatten einen Termin bei mir. Sie sind nicht gekommen.*
- Wären Sie vorher zu mir gekommen, dann hätte ich das genehmigen können.
 - *Indikativ: Kommen Sie vorher zu mir. Nur dann kann ich das genehmigen.*

Konjunktiv der Zukunft:

- Würden Sie jeden Tag zwei Stunden zur Arbeit fahren?
 - *Indikativ: Fahren Sie jeden Tag zwei Stunden zur Arbeit?*
- Bei diesem Arbeitgeber hätten Sie durchaus Chancen.
 - *Indikativ: Bei diesem Arbeitgeber haben Sie durchaus Chancen.*

Konjunktiv als Höflichkeitsformel:

- Könnten Sie nächste Woche wiederkommen?
 - *Indikativ: Bitte kommen Sie nächste Woche wieder.*
- Wären Sie so freundlich, die Raucherecke zu benutzen?
 - *Indikativ: Bitte benutzen Sie die Raucherecke.*
- Hätten Sie eine Kopie von diesem Dokument?
 - *Indikativ: Haben Sie eine Kopie von diesem Dokument?*



Konjunktiv vermeiden · schwer zu verstehen · macht Sätze kompliziert



Regel 9: Drücken Sie sich klar aus.

Anmerkungen zur Regel

Unklarheiten in Beratungssituationen oder in Dokumenten können aus verschiedenen Gründen entstehen. Hier ein paar Beispiele:

- Ein Wort hat mehrere Bedeutungen.
 - *Beispiel: „Anlage“: Anhang an einer E-Mail oder an einem Brief, Musikanlage, Grünanlage, Geldanlage, Industrieanlage etc.*
 - *Beispiel: „beziehen“: Geld bekommen oder ein Kissen mit einem Bezug versehen.*
- Pronomina, auch Fürwörter genannt, können sich auf mehrere Begriffe im vorigen Satz beziehen. Dies führt oft zu Missverständnissen, da nicht klar ist, welchen Bezugsbegriff das Fürwort meint.
 - *Beispiel: „Bitte bringen Sie Ihren Antrag und Ihren Personalausweis mit. Wir prüfen diesen auf Vollständigkeit.“ → Das Wort „diesen“ kann sich sowohl auf „Antrag“ als auch auf „Personalausweis“ beziehen.*
- Ein Begriff ist sehr abstrakt und benennt nichts Konkretes.
 - *Beispiel: „Bildungsinfrastruktur“ → Das Wort „Bildungsinfrastruktur“ kann sich auf die Ausstattung einer Schule mit Lehrkräften, Gebäuden und Angeboten für Schülerinnen und Schüler beziehen. Es kann sich aber auch auf das Schulsystem oder auf Hochschulen oder das Thema Weiterbildung beziehen.*
 - *Beispiel: „Wir begegnen uns respektvoll.“ → Wer genau ist „wir“? Was genau bedeutet „respektvoll“ im täglichen Umgang miteinander?*

Unklarheiten führen zu Missverständnissen. So können Sie diese vermeiden:

- Erklären Sie mehrdeutige Begriffe beziehungsweise welche Bedeutung des Begriffes für Sie gerade wichtig ist.
- Wiederholen Sie Bezugsbegriffe öfter.
- Machen Sie konkrete Beispiele für abstrakte Begriffe.

9

mehrdeutige Begriffe erklären · konkrete Beispiele für abstrakte Begriffe



Regel 10: Vermeiden Sie Negationen. Benutzen Sie so oft wie möglich positive Sprache.

Anmerkungen zur Regel

Denken Sie jetzt nicht an frischen duftenden Kaffee!

Und, woran haben Sie gedacht? Das Gehirn kann Verneinungen nicht gut erkennen und verarbeiten. Darum haben Sie höchstwahrscheinlich an Kaffee gedacht. Deshalb sollten Sie Verneinungen nach Möglichkeit vermeiden.

Außerdem ist in einigen Fällen die Verneinung auch optisch schwierig wahrnehmbar. Ein Beispiel dafür folgt weiter unten.

Des Weiteren zeigt eine Verneinung nur auf, was nicht geht oder was man nicht darf. Es fehlt eine klare Anweisung oder Alternative.

Prüfen Sie daher immer genau, ob Sie etwas in positiver Sprache, also ohne Verneinungen, ausdrücken können.

Beispiele

- Mit Verneinung: „Vergessen Sie nicht, Ihre Unterlagen vollständig mitzubringen.“
- Positive Sprache 1: „Denken Sie dran, Ihre Unterlagen vollständig mitzubringen.“
- Positive Sprache 2: „Bitte bringen Sie Ihre Unterlagen vollständig mit.“

Im nächsten Beispiel sehen Sie, dass ein einziger Buchstabe („k“) darüber entscheidet, ob der Satz positiv oder negativ ist.

- Negativ: „Sie haben keinen Antrag gestellt.“
- Positiv: „Sie haben einen Antrag gestellt.“
- Mögliche Lösungen für den verneinten Satz: „Wir brauchen noch einen Antrag von Ihnen.“ Oder: „Bitte stellen Sie einen Antrag.“

Beispiel für eine negativ formulierte Anweisung:

- „Reichen Sie keine Originale ein.“
- Positive Sprache 1: „Reichen Sie nur Kopien von Ihren Originalen ein.“
- Positive Sprache 2: „Wir brauchen nur Kopien von Ihren Original-Dokumenten.“

Selbstverständlich gibt es Situationen, in denen Sie ein klares Nein aussprechen müssen. Wie bei Regel 7 zum Verb „müssen“ geht es vielmehr darum, Ihnen Alternativen aufzuzeigen.

Übung in der Gruppe oder Kleingruppe

Nehmen Sie Dokumente aus verschiedenen Abteilungen Ihres Hauses zur Hand.

Suchen Sie in diesen Texten nach Verneinungen und negativen Formulierungen. Drücken Sie diese positiv aus. Wenn möglich, geben Sie Ihre Ergebnisse an die Verfasserin oder den Verfasser der Dokumente weiter.

10

Negationen vermeiden · positive Sprache verwenden



Regel 11: Machen Sie kurze Sätze.

Anmerkungen zur Regel

Lange Sätze machen Texte unnötig schwierig und erfordern hohe Konzentration von den Lesenden. Auch im Gespräch muss sich Ihr Gegenüber sehr konzentrieren, wenn Sie lange Sätze ohne Pausen sprechen.

In den vergangenen Jahren sind sogenannte Bandwurmsätze in der Öffentlichkeit zu Recht in Verruf geraten. Wollte sich man früher mit langen Sätzen als besonders gebildet hervortun, gilt man heute als klug, wenn man sich kurz fasst.

Auch in den Publikationen der Arbeitsagentur und der Jobcenter werden lange Sätze weniger.

Beispiel 1

Langer Satz, Merkheft SGB II (Stand: Januar 2015):
„Sie müssen grundsätzlich an jedem Werktag unter der von Ihnen angegebenen Anschrift für Ihr Jobcenter persönlich und auf dem Postweg erreichbar sein und das Jobcenter täglich aufsuchen können.“

Einen ähnlichen Inhalt finden Sie auch im Merkheft SGB III (Stand: März 2016). Dort ist diese Forderung allerdings in mehrere Sätze mit Erklärungen unterteilt:
„Sie müssen für Ihre Agentur für Arbeit erreichbar sein. Erreichbar im Sinne der gesetzlichen Vorschriften bedeutet, dass Sie an jedem Werktag von Briefsendungen der Agentur für Arbeit in Ihrer Wohnung Kenntnis nehmen können. Deshalb müssen Sie mindestens einmal am Werktag Ihren Briefkasten leeren. Am Wochenende oder vor Feiertagen reicht es aus, wenn Sie die an Samstagen oder Tagen vor Feiertagen eingehende Post am darauf folgenden Sonn- oder Feiertag zur Kenntnis nehmen. Daher müssen Sie es Ihrer Agentur für Arbeit rechtzeitig mitteilen, wenn Sie (auch innerhalb derselben Gemeinde) umziehen oder an einem Werktag ganztags nicht zu Hause sind.“

Der lange Satz aus dem Merkheft SGB II setzt mehr Vorwissen beim Leser voraus als die kürzeren Sätze aus dem Merkheft SGB III.

Beispiel 2

1. Langer Satz Merkheft SGB II (Stand: Januar 2015):
„Wenn Sie unverheiratet sind, das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben und bei den Eltern oder einem Elternteil ausziehen wollen, dann können Sie Miete und Heizkosten für die neue Unterkunft nur erhalten, wenn Sie zuvor eine sogenannte „Zusicherung“ Ihres bisherigen Jobcenters einholen.“
2. Umgewandelt in mehrere Sätze als Aufzählung:
 - Sie sind unverheiratet.
 - Sie sind unter 25 Jahre alt.
 - Sie wollen bei Ihren Eltern oder einem Elternteil ausziehen.
 - Dann brauchen Sie vor Ihrem Umzug eine sogenannte „Zusicherung“ von Ihrem bisherigen Jobcenter.
 - Nur mit der „Zusicherung“ kann das Jobcenter Ihnen die Miete und Heizkosten für Ihre neue Wohnung bezahlen.
3. Übersetzung in Leichte Sprache:
Sie sind **nicht** verheiratet.
Sie sind jünger als 25 Jahre.
Sie wohnen bei Ihren Eltern.
Oder: Sie wohnen bei Ihrer Mutter.
Oder: Sie wohnen bei Ihrem Vater.
Oder: Sie wohnen bei einem anderen Mitglied Ihrer Familie.
Aber Sie möchten umziehen.
Sie möchten eine eigene Wohnung.

Wichtig!

Fragen Sie zuerst beim Jobcenter nach:

Darf ich umziehen?

Bezahlt das Jobcenter die Miete für meine neue Wohnung?

Bezahlt das Jobcenter die Heizung für meine neue Wohnung?

Das Jobcenter prüft:

Müssen Sie wirklich daheim ausziehen?

Können wir die Miete für die neue Wohnung bezahlen?

Können wir die Heizung für die neue Wohnung bezahlen?

kurze Sätze verwenden · lange Sätze machen Texte schwieriger

Vielleicht sagt das Jobcenter:
Ja, Sie können umziehen.

Dann bekommen Sie eine „Zusicherung“.
Die Zusicherung ist ein Brief.
In dem Brief steht:
Das Jobcenter bezahlt die Miete.
Und das Jobcenter bezahlt die Heizung.

Wichtig:

Nur mit der Zusicherung dürfen Sie umziehen!
Ohne Zusicherung dürfen Sie **nicht** umziehen.

Übungen

1. Übung in Einzelarbeit oder in der Kleingruppe
Übersetzen Sie die zwei Sätze aus Beispiel 1 in Leichte Sprache.
2. Übung zum Sprechen in Leichter Sprache
Jeweils zwei Personen bilden ein Team und sitzen sich gegenüber. Eine Person spricht, eine hört zu. Stellen Sie eine typische Szene aus Ihrem Berufsalltag nach.

Aufgabe an die oder den Sprechenden: Sprechen Sie 7 Minuten lang bewusst in sehr kurzen Sätzen ohne Nebensätze.

Aufgabe an die oder den Zuhörenden: Hören Sie aktiv zu. Sie dürfen aber nicht helfend eingreifen.

Wenn genügend Zeit ist, tauschen Sie nach 7 Minuten die Rollen. Wichtig ist, dass Sie dabei auch die Plätze tauschen.

Auswertung: Tauschen Sie sich zunächst in der Kleingruppe und anschließend im Plenum über die Übung aus. Halten Sie Ihre Eindrücke und Ergebnisse schriftlich fest.

Anmerkung zu Übung 2: Uns ist bewusst, dass die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden geübt sind. Diese Übung soll Ihnen daher dabei helfen, kurze Sätze bewusst zu benutzen und den sprachlichen Handlungsspielraum zu erweitern.



lange Sätze erfordern hohe Konzentration von den Lesenden



Regel 12: Vorsicht bei Redewendungen.

Anmerkungen zur Regel

Redewendungen, Sprichwörter und sprachliche Bilder sind tief in unserem Denken und Sprechen verankert. Gerade sprachliche Bilder, auch Metaphern genannt, können manchmal einen Sachverhalt gut erklären. Andererseits muss man sie kennen, damit man sie verstehen kann. Das gleiche gilt für Ironie, Sarkasmus und Witze.

Es gibt folgende Risiken und Nebenwirkungen, wenn Ihr Gegenüber eine Redewendung nicht kennt:

- Ihr Gegenüber nimmt die Redewendung wörtlich.
 - *Beispiel: „Da können Sie sich auf den Kopf stellen.“*
- Ihr Gegenüber ist verwirrt, weil Sie scheinbar plötzlich von etwas ganz anderem sprechen.
 - *Beispiel: „Da sind Sie auf dem Holzweg.“ Ihr Gegenüber könnte zum Beispiel denken: „Die ganze Zeit ging es doch um einen Arbeitsplatz in der Metallindustrie. Warum spricht sie jetzt über Holz?“ Oder Ihr Gegenüber beginnt darüber nachzudenken, was und wo der Holzweg ist. Und hört Ihnen nicht mehr mit voller Aufmerksamkeit zu.*

Beispiele

- Redewendung: „Das Kind mit dem Bade ausschütten“, „Wir sitzen alle im gleichen Boot“, „einen Tod muss man sterben“.
- Sprichwort: „Noch ist nicht aller Tage Abend“.
- Metapher: „Aktenberg“, „die Nadel im Heuhaufen“.

Übung in der Gruppe oder Kleingruppe

Sammeln Sie Redewendungen, Sprichwörter und sprachliche Bilder aus Ihrem beruflichen Alltag. Welche davon sind schwierig zu verstehen und warum? Wie können Sie sich anders ausdrücken?

12

Vorsicht bei Redewendungen, Sprichwörtern und sprachlichen Bildern

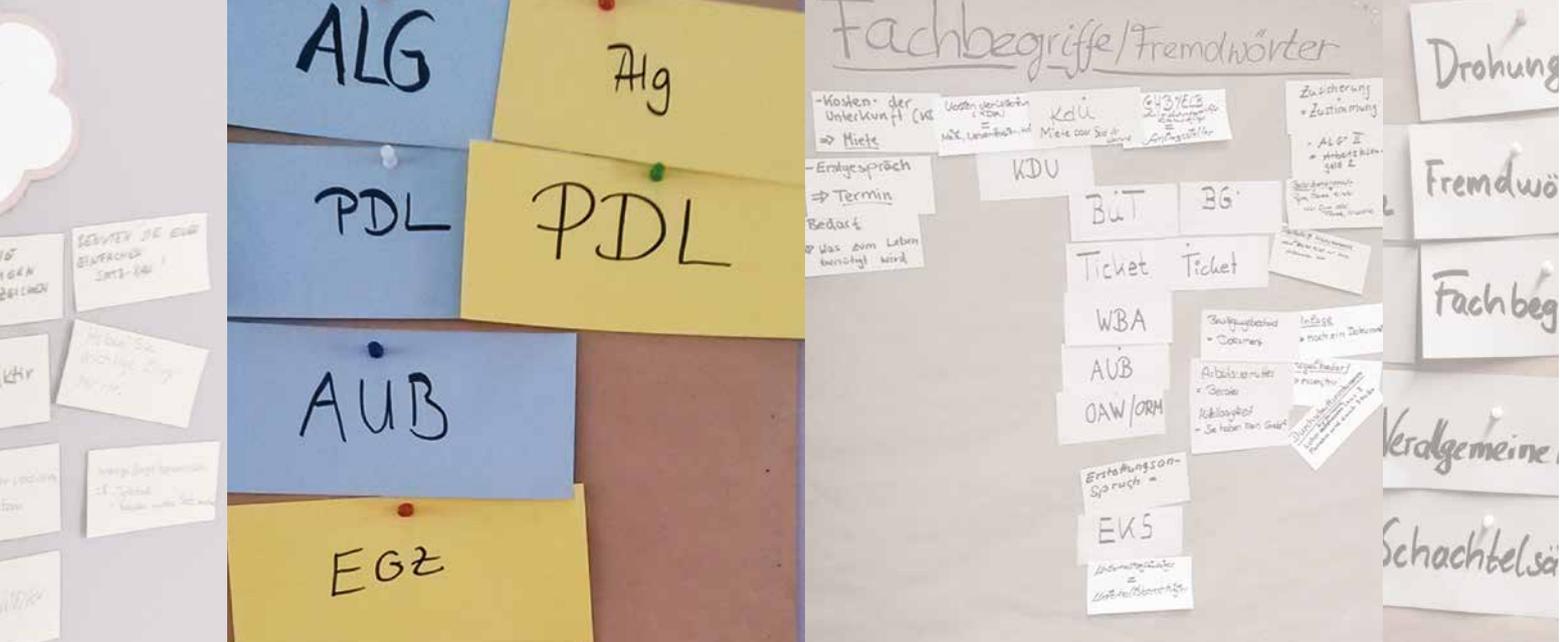
Checkliste für Ihren eigenen Sprachgebrauch

Abschließend möchten wir Ihnen eine Checkliste zur Hand geben, die Ihnen eine kleine Stütze im Arbeitsalltag sein soll. Wobei hilft Ihnen diese Checkliste?

- Benutzen Sie die Checkliste für Ihre sprachliche Sensibilisierung und (Selbst-)Reflexion.
- Verbessern Sie damit gezielt bestimmte Aspekte Ihres eigenen Sprachgebrauchs.
- Nutzen Sie die Liste für den kollegialen Austausch, zum Beispiel bei Hospitationen oder bei Beobachtungen von Beratungsgesprächen.

CHECKLISTE	immer	oft	manchmal	nie
Benutzen Sie einfache Wörter?				
Benutzen Sie kurze Wörter?				
Vermeiden oder erklären Sie Fach- und Fremdwörter?				
Vermeiden oder erklären Sie Abkürzungen?				
Benutzen Sie Verben?				
Benutzen Sie aktive Wörter?				
Vermeiden Sie das Verb „müssen“				
Benutzen Sie positive Sprache?				
Machen Sie kurze Sätze?				
Sind Sie vorsichtig bei Redewendungen?				

(Vorschläge und Checkliste in Anlehnung an „Sprachsensibel beraten. Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater“, Stand: März 2015, S. 24)



Leichte Sprache in der Beratung

Die bisher vorgestellten Regeln gelten für den schriftlichen und mündlichen Gebrauch. Im Folgenden stellen wir Ihnen einige Regeln vor, die sich hauptsächlich auf Gespräche beziehen. Diese Regeln kennen die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schon aus anderen Kommunikations-seminaren. Es geht daher darum, diese Regeln auch für Leichte Sprache anzuwenden. Außerdem ist es wichtig, sich dieser Regeln durch Übung immer wieder bewusst zu werden.

Grundsätzlich gilt: Es kommt auf Ihr Gegenüber an. Was braucht die Person in der gegebenen Situation?

Übersicht

1. Nutzen Sie eine angemessene Lautstärke.
2. Nutzen Sie eine angemessene Geschwindigkeit.
3. Setzen Sie Dialekt wohldosiert und zielgruppen-gerecht ein.
4. Nutzen Sie offene Fragen zur Verständnissicherung.
5. Wiederholen Sie bei Bedarf das Gesagte.
6. Halten Sie Stille aus.



Regel 1: Nutzen Sie eine angemessene Lautstärke.

Eine Person, die organisch bedingt schlecht hört, braucht eine andere Lautstärke als eine Person, die Sie aufgrund ihrer Sprachkenntnisse noch nicht gut versteht.



Regel 2: Nutzen Sie eine angemessene Geschwindigkeit.

Machen Sie sich bewusst, in welcher Geschwindigkeit Sie mit anderen sprechen. Sehr schnelles Sprechen kann Ihr Gegenüber verwirren, weil er oder sie Ihnen nicht folgen kann. Schnelles Sprechen kann aber auch als Zeichen von Unsicherheit gewertet werden. Nehmen Sie sich Zeit und sprechen Sie lieber etwas langsamer. Vielleicht kommen Sie sich selbst dann langsam vor. Jedoch weiß Ihr Gegenüber im Gegensatz zu Ihnen nicht, was Sie sagen werden und braucht daher Zeit, um das Gesagte aufzunehmen und zu verarbeiten.



Regel 3: Setzen Sie Dialekt wohldosiert und zielgruppengerecht ein.

Dialekt hat viel mit Glaubwürdigkeit und Authentizität zu tun.

Mit Kundinnen und Kunden, die nicht Dialekt sprechen, sollten Sie stets Hochdeutsch sprechen. Wenn Ihnen eine Kundin oder ein Kunde gegenüber sitzt, die oder der ebenfalls Dialekt spricht, kann es unter Umständen kontraproduktiv sein, in dieser Situation hochdeutsch zu sprechen. Hier macht Sie der Dialekt, wohldosiert eingesetzt, authentischer und damit glaubwürdiger.



Regel 4: Nutzen Sie offene Fragen zur Verständnissicherung.

Offene Fragen sind die sogenannten W-Fragen, zum Beispiel: wie, wer, wann, womit, warum, wieviel, wo, woher. Mit offenen Fragen bringen Sie Ihr Gegenüber dazu, sich zu den besprochenen Sachverhalten zu äußern. Geschlossene Fragen hingegen lassen nur wenige Antwortmöglichkeiten zu und dienen dem reinen Abfragen von Fakten.

Mit offenen Fragen stellen Sie sicher, dass Sie sich gegenseitig verstanden haben. Wenn Kundinnen oder Kunden Sie nicht verstehen, ist das nicht allein

deren Problem. Vielmehr haben Sie ein gemeinsames Problem, wenn Sie nicht die gleiche Sprache nutzen können.

Beispiele für offene Fragen:

- Wo haben Sie Ihre Ausbildung gemacht?
- Wie kann ich Ihnen helfen?
- Wann können Sie bei uns anfangen?

Beispiele für geschlossene Fragen:

- Haben Sie Ihre Ausbildung in Deutschland oder im Ausland abgeschlossen?
- Kann ich Ihnen helfen?
- Möchten Sie nächsten Monat bei uns anfangen?



Regel 5: Wiederholen Sie bei Bedarf das Gesagte.

Bei Kundengesprächen ist das gegenseitige Verstehen zwischen Mitarbeitenden und Kundinnen oder Kunden sehr wichtig. Wiederholungen können dafür hilfreich sein. Um sicher zu stellen, dass Ihr Gegenüber Sie richtig verstanden hat, wiederholen Sie bei Bedarf, was gesagt wurde. Dafür können Sie folgende Formulierungen benutzen:

- Ich wiederhole kurz, was Sie gesagt habe: ...
- Ich fasse zusammen: ...
- Ich habe verstanden, dass...
- Darf ich wiederholen, was ich verstanden habe?
- Sie möchten also...?

Vermeiden Sie geschlossene Fragen wie: „Haben Sie verstanden?“. Nicht alle Kundinnen und Kunden werden sich nämlich trauen, diese Frage zu verneinen.



Regel 6: Halten Sie Stille aus.

Manchmal hat die Gesprächspartnerin oder der Gesprächspartner Schwierigkeiten, sein Anliegen zu formulieren. Aufgrund des Zeitdrucks neigen manche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu, dieser Person Wörter und Sätze in den Mund zu legen. Dadurch können Missverständnisse, teilweise mit teuren Konsequenzen entstehen.

Stille aushalten ist für viele Menschen schwierig. Aber es lohnt sich, diese kurze Zeit zu investieren. Dabei geht es neben Aspekten wie Würde, Respekt und Kundenzufriedenheit auch darum, Zeit zu sparen. Das klingt im ersten Augenblick abwegig, weil das Gespräch zunächst länger dauert. Dafür hat Ihr Gegenüber jedoch die Gelegenheit, Bedürfnisse zu formulieren und Ihre Anliegen zu verstehen. Meist

reicht dann beim ersten Mal ein etwas längeres Gespräch und es sind nicht drei weitere nötig.

Verhalten

Sprechen und Verhalten sind sehr eng miteinander verknüpft. Wenn wir kommunizieren, verhalten wir uns auch in irgendeiner Art und Weise. In der Beratung und im Gespräch mit Kundinnen und Kunden können Sie durch Ihr Verhalten die Qualität des Gesprächs beeinflussen.

Statt Regeln möchten wir Ihnen einige Aspekte vorstellen, die für ein gutes Gespräch nützlich sein können.

- Offene, zugewandte Haltung nach außen und innen
- Freundliche Gestik und Mimik
- Gesprochenes durch Gestik und Mimik unterstreichen
- Störungsfreies Gespräch ermöglichen
- Angenehme Atmosphäre schaffen
- Angemessenen Körperabstand einhalten
- Visualisierungshilfen nutzen, zum Beispiel Leuchstifte oder Musterformulare
- Professionell und gleichzeitig empathisch sein
- Sich vom Bildschirm ab- und dem Gegenüber zuwenden

Übungen

Im Folgenden stellen wir Ihnen zwei Übungen vor, mit denen Sie Leichte Sprache für Beratungssituationen üben können.

1. Übung: „Kopfstand“

- Zutaten: Moderationskarten in zwei verschiedenen Farben, dicke Stifte, Pinnwand, Pinnnadeln
- Dauer: ca. 15-20 Minuten

Für die Übung wird die Gruppe in zwei Teams aufgeteilt. Die Teams halten ihre Antworten auf folgende Fragen jeweils auf Moderationskarten fest.

- **Fragen an Team 1:** Wie verhalten Sie sich so, dass sich Ihr Gegenüber möglichst unwohl fühlt? Wie vergraulen Sie die Kundinnen und Kunden am besten und am schnellsten?
- **Fragen an Team 2:** Wie sprechen Sie so, dass Ihr Gegenüber Sie möglichst gar nicht versteht, weder akustisch noch inhaltlich?

Nach 5 Minuten tauschen die Teams ihre Moderationskarten und schreiben zu jedem Begriff die gegenteiligen Begriffe auf Karten in einer anderen Farbe.

Beispiel: „Füße auf den Tisch legen“ → „Angemessene Gesprächshaltung“

Nach weiteren 5 Minuten präsentieren die Gruppen ihre Ergebnisse im Plenum.

2. 5-Minuten-Übung

- Zutaten: Flipchart, dicke Stifte, Schreibblock oder Notizzettel, Kugelschreiber, ggf. Moderationskarten, Pinnwand, Pinnnadeln
- Dauer: ca. 30 Minuten

Teilen Sie die Gruppe nach Möglichkeit in Dreier-teams ein. Eine Person (Erzähler) erzählt bzw. berät, eine Person (Zuhörer) hört als Kundin oder Kunde. Die dritte Person (Beobachter) beobachtet die beiden. Falls es nicht aufgeht, kann die Rolle des Beobachtenden oder des Zuhörenden auch doppelt belegt sein.

Für die Themenfindung gibt es zwei Möglichkeiten:

1. Sie als Gruppenleitung geben die Themen vor, z. B. Aktiv statt Passiv, angemessene Geschwindigkeit oder ähnliches.
2. Sie stimmen sich im Plenum ab, welche Themen behandelt werden sollen.

Beispiel: Gruppe 1 wählt „Aktiv statt Passiv“ als Thema. Gruppe 1 überlegt sich eine berufliche Gesprächs- oder Beratungssituation. Die Gruppe sitzt im Dreieck, so dass alle sich sehen können. Die Erzählerin von Gruppe 1 beginnt nun die Gesprächssituation und darf 5 Minuten lang keine Passivsätze, sondern ausschließlich Aktivsätze benutzen. Der Zuhörer hört aktiv und freundlich zu, greift aber nicht ein. Falls er etwas sagt, ist er nicht an die Restriktion „Aktiv statt Passiv“ gebunden. Die beobachtende Person beobachtet beide und macht sich Notizen. Dabei ist es für den Beobachtenden wichtig, möglichst nah an dem zu bleiben, was man sehen kann und nicht zu interpretieren.

Nach 5 Minuten wechselt die Gruppe die Plätze und Rollen reihum. Der Platzwechsel ist wichtig, um sich in die jeweilige Rolle einzufinden.

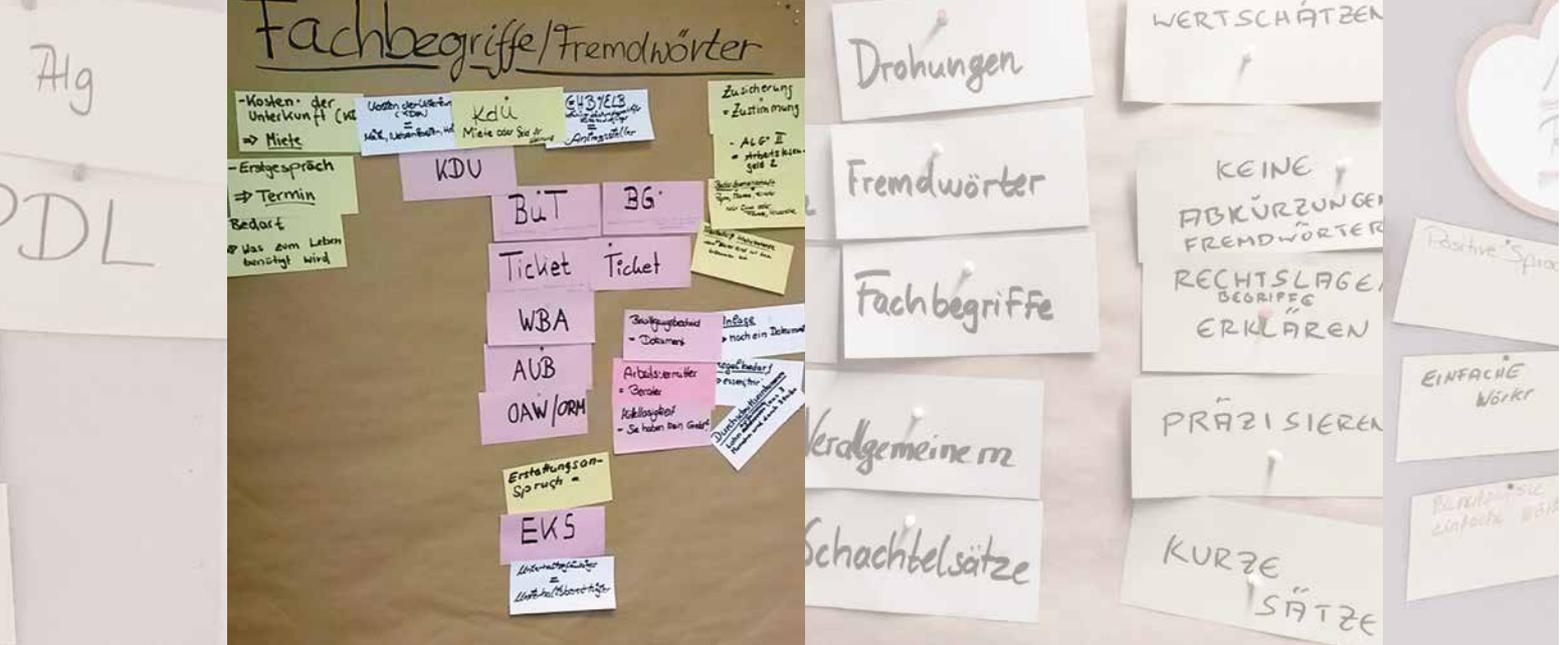
Wenn Ihnen keine 15 Minuten für diese Übung zur Verfügung stehen, können Sie auch nur eine Runde durchführen. Dann ist die Durchführungsphase der Übung nach 5 Minuten beendet.

Die in der Gruppenübung behandelten Themen und die Dauer der einzelnen Spielszenen lassen sich beliebig variieren. Weniger als drei Minuten Sprechzeit pro Person sind nicht empfehlenswert, da sonst der gewünschte Effekt der Erschöpfung nicht eintritt. Es sollten auch nicht mehr als zehn Minuten pro Person sein, denn dann sind die Teilnehmenden erfahrungsgemäß zu erschöpft.

Auswertung: Die Teams tauschen sich zuerst in der Kleingruppe aus. Anschließend findet die Auswertung im Plenum statt. Mögliche Fragen können sein:

- Was hat funktioniert?
- Was hat noch nicht funktioniert?
- Wo sind noch Schwierigkeiten?
- Was habe ich beobachtet?
- Was habe ich erlebt?

Wichtig bei der Auswertung ist, dass alle bei sich bleiben und nicht über die anderen urteilen.



Leichte Sprache nachhaltig etablieren – Das können Sie tun

Sie möchten Leichte Sprache an Ihrem Arbeitsplatz nachhaltig etablieren. Dafür haben Sie verschiedene Möglichkeiten, die wir Ihnen im Folgenden vorstellen.

Das Seminarangebot von clever-iq

clever-iq bietet Seminare und Workshops zum Thema Leichte Sprache und Interkulturelle Beratungskompetenz an.

Diese Themenbereiche gibt es in verschiedenen Kombinationen:

- Leichte Sprache ‚pur‘ als eintägiges Seminar
- Leichte Sprache und Interkulturelle Beratungskompetenz in Kombination als zweitägiges Seminar

Schwerpunkt dieser Seminare ist das Nachdenken über den eigenen Sprachgebrauch und die eigene Wahrnehmung der Welt. Die Trainerinnen und Trainer sehen ihre primäre Aufgabe nicht in der Wissensvermittlung. Vielmehr sehen sie sich als Begleiterinnen und Begleiter in einem Prozess, der in den Seminaren beginnen kann. Es ist ein Prozess, bei dem die Teilnehmenden über verschiedene Fragen nachdenken, zum Beispiel:

- Wie ist mein Sprachgebrauch den Kundinnen und Kunden gegenüber?
- Wie kann ich (noch) kundenfreundlicher kommunizieren?
- Wie bewusst bin ich mir meiner Machtposition den Kundinnen und Kunden gegenüber?
- Welche Privilegien habe ich oder habe ich nicht?
- Wie anerkannt sind die Sprachen, die ich spreche?

Aushänge, Webseite und Materialien überarbeiten

Fast jede Arbeitsagentur, jedes Jobcenter und jede Verwaltungsorganisation hat neben allgemeinen Publikationen auch eigene Flyer oder Faltblätter, die an die Kundschaft ausgegeben werden. Dazu kommt die Webseite. Gerade bei den eigenen Medien haben Sie die Möglichkeit, diese auf Verständlichkeit zu prüfen und Publikationen in Leichter Sprache anzubieten. Die Übersetzung können Sie gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen machen, die bereits eine Schulung für Leichte Sprache gehabt haben.

Experten in eigener Sache einbeziehen

Wenn Sie wissen möchten, ob Ihre Übersetzung in Leichte Sprache gelungen ist, haben Sie zwei Möglichkeiten. Sie können die Übersetzung an uns schicken und wir lassen sie von einer Übersetzerin oder einem Übersetzer für Leichte Sprache prüfen. Die zweite Möglichkeit ist, dass Sie Kundinnen und Kunden aus verschiedenen Zielgruppen fragen, ob und wie gut sie Ihre Publikationen verstehen.

Experten in eigener Sache mit ins Boot zu holen, ist immer lohnenswert. Beide Seiten ziehen ihren Vorteil aus dieser Situation: Die Kundinnen und Kunden fühlen sich gesehen und ernst genommen und Sie profitieren von deren Kompetenzen. Das bringt auch einen Imagegewinn mit sich – ein Argument, dem sich die Leitungspersonen im Haus hoffentlich nicht verschließen werden.

Evaluation unter den Mitarbeitenden

Das Etablieren von Leichter Sprache ist ein Prozess, der sich über einen Zeitraum von mehreren Jahren erstrecken kann. Unsere Empfehlung ist, dass Sie diesen Prozess mit regelmäßigen kurzen Umfragen unter Ihren Kolleginnen und Kollegen begleiten. Die Ergebnisse dieser Umfragen zeigen Ihnen den jeweils aktuellen Stand der Umsetzung. Außerdem erfahren Sie, was schon gut funktioniert und wo weitere Unterstützung nötig ist.

Qualitätsstandards entwickeln

Wie soll eine Beratung in Leichter Sprache ablaufen? Wie stellen Sie eine gute Qualität von Leichter Sprache sicher? Wie definieren Sie „gute Qualität“ in der Beratung und (schriftlichen) Information in Bezug auf Leichte Sprache? Wie setzen Sie Leichte Sprache ein, ohne Ihr Gegenüber zu diskriminieren?

All diese Fragen und Ihre Antworten darauf können Sie in die Entwicklung von Qualitätsstandards für Ihr eigenes Haus einfließen lassen. Auch dies ist ein Prozess, den Sie mit Ihren Kolleginnen und Kollegen durchlaufen können und bei dem wir Sie auch gern begleiten.

Unsere Idee für die Zukunft ist, dass die Qualitätsstandards aus den verschiedenen Häusern sich gegenseitig befruchten und somit ein Austausch entsteht. So können wir Best-Practice-Beispiele sammeln und diese landes- oder sogar bundesweit zur Verfügung stellen.

Geschäftsanweisung entwickeln

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jobcenter Tübingen haben gemeinsam mit der Geschäftsfüh-

rung eine interne Anweisung für den Umgang mit Sprachen entwickelt. In dieser Geschäftsanweisung geht es allgemein um den Umgang mit Sprachen, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sprechen. Die sprachlichen Potenziale der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen genutzt, jedoch nicht ausgenutzt werden. Auch Leichte Sprache hat ihren Platz in der Geschäftsanweisung. Außerdem ist darin der Umgang mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern geregelt.

Eine solche Geschäftsanweisung können Sie auch für Ihre eigene Arbeitsstelle entwickeln. Wichtig ist, dass Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen in die Entwicklung mit einbinden, so dass sich danach möglichst viele damit identifizieren. Idealerweise entsteht eine solche Geschäftsanweisung im Rahmen eines Prozesses der Interkulturellen Öffnung.

Rahmenbedingungen für Leichte Sprache schaffen

Alle bisher genannten Maßnahmen sind noch erfolgreicher, wenn die Rahmenbedingungen an die Verwendung von Leichter Sprache angepasst werden. Denkbar sind beispielsweise folgende Maßnahmen:

- Mehr Zeit pro Gespräch pro Kunde
- Aktive Verwendung von Hilfsmitteln für Leichte Sprache, wie zum Beispiel Wörterbücher, Regeln für Leichte Sprache als Postkarte, Plakate etc.
- Welche Ideen haben Sie noch?

Dafür benötigen Sie die aktive Mitarbeit der Hauspitze. Wir unterstützen Sie gern dabei, diese zu bekommen.

Außerdem sind wir daran interessiert, zu erfahren, welche Maßnahmen bei Ihnen gut funktionieren. Schreiben Sie uns, wir sammeln Best-Practice-Beispiele und stellen sie Ihnen zur Verfügung.



Platz für Ihre Ideen

Notieren Sie hier Ihre
eigenen Ideen.

Anhang

Wiederholung
punkt
Inkl
Leicht
Passiv
Offen
wichtig
Einfach
Sprach
Aktiv
Klarheit
Regeln
Kompetenz
Verste
Berat
Übu

Der Gemeinsame europäische Referenzrahmen für Sprachen (GeR)

		A		B		C	
		ELEMENTARE SPRACHVERWENDUNG		SELBSTSTÄNDIGE SPRACHVERWENDUNG		KOMPETENTE SPRACHVERWENDUNG	
KOMPETENZNIVEAU	→	A1	A2	B1	B2	C1	C2
TEIL-KOMPETENZEN		ANFÄNGER	GRUNDLEGENDE KENNNTNISSE	FORTGESCHRITTENE SPRACHVERWENDUNG	SELBSTÄNDIGE SPRACHVERWENDUNG	FACHKUNDIGE SPRACHKENNTNISSE	ANNÄHERND MUTTERSPRACHLICHE KENNNTNISSE
Verstehen	Hören	Ich kann vertraute Wörter und ganz einfache Sätze verstehen, die sich auf mich selbst, meine Familie oder auf konkrete Dinge um mich herum beziehen, vorausgesetzt es wird langsam und deutlich gesprochen.	Ich kann einzelne Sätze und die gebräuchlichsten Wörter verstehen, wenn es um für mich wichtige Dinge geht (z. B. sehr einfache Informationen zur Person und zur Familie, Einkaufen, Arbeit, nähere Umgebung). Ich verstehe das Wesentliche von kurzen, klaren und einfachen Mitteilungen und Aussagen.	Ich kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht. Ich kann vielen Radio- oder Fernsehsendungen über aktuelle Ereignisse und über Themen aus meinem Berufs- oder Interessengebiet die Hauptinformation entnehmen, wenn relativ langsam und deutlich gesprochen wird.	Ich kann längere Redebeiträge und Vorträge verstehen und auch komplexer Argumentation folgen, wenn mir das Thema einigermaßen vertraut ist. Ich kann im Fernsehen die meisten Nachrichtensendungen und aktuellen Reportagen verstehen. Ich kann die meisten Spielfilme verstehen, sofern Standardsprache gesprochen wird.	Ich kann längeren Redebeiträgen folgen, auch wenn diese nicht klar strukturiert sind und wenn Zusammenhänge nicht explizit ausgedrückt sind. Ich kann ohne allzu große Mühe Fernsehsendungen und Spielfilme verstehen.	Ich habe keinerlei Schwierigkeit, gesprochene Sprache zu verstehen, gleichgültig ob „live“ oder in den Medien, und zwar auch, wenn schnell gesprochen wird. Ich brauche nur etwas Zeit, mich an einen besonderen Akzent zu gewöhnen.
	Lesen	Ich kann einzelne vertraute Namen, Wörter und ganz einfache Sätze verstehen, z. B. auf Schildern, Plakaten oder in Katalogen.	Ich kann ganz kurze, einfache Texte lesen. Ich kann in einfachen Alltagstexten (z. B. Anzeigen, Prospekten, Speisekarten oder Fahrplänen) konkrete, vorhersehbare Informationen auffinden und ich kann kurze, einfache persönliche Briefe verstehen.	Ich kann Texte verstehen, in denen vor allem sehr gebräuchliche Alltags- oder Berufssprache vorkommt. Ich kann private Briefe verstehen, in denen von Ereignissen, Gefühlen und Wünschen berichtet wird.	Ich kann Artikel und Berichte über Probleme der Gegenwart lesen und verstehen, in denen die Schreibenden eine bestimmte Haltung oder einen bestimmten Standpunkt vertreten. Ich kann zeitgenössische literarische Prosatexte verstehen.	Ich kann lange, komplexe Sachtexte und literarische Texte verstehen und Stilunterschiede wahrnehmen. Ich kann Fachartikel und längere technische Anleitungen verstehen, auch wenn sie nicht in meinem Fachgebiet liegen.	Ich kann praktisch jede Art von geschriebenen Texten mühelos lesen, auch wenn sie abstrakt oder inhaltlich und sprachlich komplex sind, z. B. Handbücher, Fachartikel und literarische Werke.
Sprechen	An Gesprächen teilnehmen	Ich kann mich auf einfache Art verständigen, wenn meine Gesprächspartnerin oder mein Gesprächspartner bereit ist, etwas langsamer zu wiederholen oder anders zu sagen, und mir dabei hilft zu formulieren, was ich zu sagen versuche.	Ich kann mich in einfachen, routinemäßigen Situationen verständigen, in denen es um einen einfachen, direkten Austausch von Informationen und um vertraute Themen und Tätigkeiten geht. Ich kann ein sehr kurzes Kontaktgespräch	Ich kann die meisten Situationen bewältigen, denen man auf Reisen im Sprachgebiet begegnet. Ich kann ohne Vorbereitung an Gesprächen über Themen teilnehmen, die mir vertraut sind, die mich persönlich	Ich kann mich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit einer Muttersprachlerin oder einem Muttersprachler recht gut möglich ist. Ich kann mich in vertrauten Situationen aktiv an einer Diskussion	Ich kann mich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Ich kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben wirksam und flexibel gebrauchen. Ich kann meine	Ich kann mich mühelos an allen Gesprächen und Diskussionen beteiligen und bin auch mit Redewendungen und umgangssprachlichen Wendungen gut vertraut. Ich kann fließend sprechen und auch feinere Bedeutungsnuancen genau ausdrücken.

		A		B		C	
		ELEMENTARE SPRACHVERWENDUNG		SELBSTSTÄNDIGE SPRACHVERWENDUNG		KOMPETENTE SPRACHVERWENDUNG	
KOMPETENZNIVEAU	→	A1	A2	B1	B2	C1	C2
TEIL-KOMPETENZEN		ANFÄNGER	GRUNDLEGENDE KENNTNISSE	FORTGESCHRITTENE SPRACHVERWENDUNG	SELBSTÄNDIGE SPRACHVERWENDUNG	FACHKUNDIGE SPRACHKENNTNISSE	ANNÄHERND MUTTERSPRACHLICHE KENNTNISSE
Sprechen (Fortsetzung)	An Gesprächen teilnehmen (Fortsetzung)	Ich kann einfache Fragen stellen und beantworten, sofern es sich um unmittelbar notwendige Dinge und um sehr vertraute Themen handelt.	führen, verstehe aber normalerweise nicht genug, um selbst das Gespräch in Gang zu halten.	interessieren oder die sich auf Themen des Alltags wie Familie, Hobbys, Arbeit, Reisen, aktuelle Ereignisse beziehen.	beteiligen und meine Ansichten begründen und verteidigen.	Gedanken und Meinungen präzise ausdrücken und meine eigenen Beiträge geschickt mit denen anderer Personen verknüpfen.	Bei Ausdrucksschwierigkeiten kann ich so reibungslos wieder ansetzen und umformulieren, dass man es kaum merkt.
	Zusammenhängendes Sprechen	Ich kann einfache Wendungen und Sätze gebrauchen, um Leute, die ich kenne, zu beschreiben und um zu beschreiben, wo ich wohne.	Ich kann mit einer Reihe von Sätzen und mit einfachen Mitteln z. B. meine Familie, andere Leute, meine Wohnsituation, meine Ausbildung und meine gegenwärtige oder letzte berufliche Tätigkeit beschreiben.	Ich kann in einfachen zusammenhängenden Sätzen sprechen, um Erfahrungen und Ereignisse oder meine Träume, Hoffnungen und Ziele zu beschreiben. Ich kann kurz meine Meinungen und Pläne erklären und begründen. Ich kann eine Geschichte erzählen oder die Handlung eines Buches oder Films wiedergeben und meine Reaktionen beschreiben.	Ich kann zu vielen Themen aus meinen Interessengebieten eine klare und detaillierte Darstellung geben. Ich kann einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben.	Ich kann komplexe Sachverhalte ausführlich darstellen und dabei Themenpunkte miteinander verbinden, bestimmte Aspekte besonders ausführen und meinen Beitrag angemessen abschließen.	Ich kann Sachverhalte klar, flüssig und im Stil der jeweiligen Situation angemessen darstellen und erörtern; ich kann meine Darstellung logisch aufbauen und es so den Zuhörenden erleichtern, wichtige Punkte zu erkennen und sich diese zu merken.
Schreiben	Schreiben	Ich kann eine kurze einfache Postkarte schreiben, z. B. Begrüßungen. Ich kann auf Formularen, z. B. in Hotels, Namen, Adresse, Nationalität usw. eintragen.	Ich kann kurze, einfache Notizen und Mitteilungen schreiben. Ich kann einen ganz einfachen persönlichen Brief schreiben, z. B. um mich für etwas zu bedanken.	Ich kann über Themen, die mir vertraut sind oder mich persönlich interessieren, einfache zusammenhängende Texte schreiben. Ich kann persönliche Briefe schreiben und darin von Erfahrungen und Eindrücken berichten.	Ich kann über eine Vielzahl von Themen, die mich interessieren, klare und detaillierte Texte schreiben. Ich kann in einem Aufsatz oder Bericht Informationen wiedergeben oder Argumente für oder gegen einen bestimmten Standpunkt darlegen. Ich kann Briefe schreiben und darin die persönliche Bedeutung von Ereignissen und Erfahrungen deutlich machen.	Ich kann mich schriftlich klar und gut strukturiert ausdrücken und meine Ansichten ausführlich darstellen. Ich kann in Briefen, Aufsätzen oder Berichten über komplexe Sachverhalte schreiben und die für mich wesentlichen Aspekte hervorheben. Ich kann in meinen schriftlichen Texten den Stil wählen, der für die jeweiligen Leserinnen und Leser angemessen ist.	Ich kann klar, flüssig und stilistisch dem jeweiligen Zweck angemessen schreiben. Ich kann anspruchsvolle Briefe und komplexe Berichte oder Artikel verfassen, die einen Sachverhalt gut strukturiert darstellen und so dem Leser helfen, wichtige Punkte zu erkennen und sich diese zu merken. Ich kann Fachtexte und literarische Werke schriftlich zusammenfassen und besprechen.

Literatur- und Linkliste

Im Sinne der Lesbarkeit haben wir im Heft selbst weitgehend auf Quellenhinweise verzichtet. In der Literaturübersicht finden Sie jedoch alle Werke und Webseiten, die wir verwendet haben und die wir Ihnen auch zur weitergehenden Lektüre oder Verwendung empfehlen.

IQ Broschüren



**Sprachsensibel beraten.
Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater.**

Herausgeber: passage gGmbH, Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ.
Autorinnen: Tatiana La Mura Flores, Johanna Scheerer-Papp.



**Barrieren abbauen - Zugänge schaffen.
Arbeitsmaterialien: Wörterbuch SGB II - Leichte Sprache.**

Herausgeber: basis & woge e. V, Hamburg 2014.
Redaktion: Abousoufiane Akka, Inga Schwarz, Cristina Torres Mendes, Birte Weiß



**Barrieren abbauen - Zugänge schaffen.
Arbeitsmaterialien: Wörterbuch Leichte Sprache SGB III**

Herausgeber: basis & woge e. V, Hamburg 2014.
Redaktion: Cristina Torres Mendes



**Barrieren abbauen - Zugänge schaffen.
Arbeitsmaterialien: Visualisierungshilfe SGB II**

Herausgeber: basis & woge e. V, Hamburg 2014.



Kundengespräche mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern

Herausgeber: basis & woge e. V. Hamburg 2015.
Konzept und Text: Cristina Torres Mendes



Wörterbuch Anerkennungsberatung - Leichte Sprache

Herausgeber: basis & woge e. V, Diakonisches Werk Hamburg – Landesverband der Inneren Mission e. V., Handwerkskammer Hamburg. Hamburg, 2014.
Endredaktion: Cristina Torres Mendes, Rahela Alekozai, Johanna Reutter



Barrieren abbauen - Zugänge schaffen. Arbeitsmaterialien: Visualisierungshilfe für beschäftigungsorientierte Beratung

Herausgeber: basis & woge e. V. Hamburg 2015
Text und Konzept: Abousoufiane Akka, Editha Masberg

Weiterführende Literatur

- Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.): Merkblatt Arbeitslosengeld I. Nürnberg, 2015
- Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.): Merkblatt Arbeitslosengeld II. Sozialgeld. Grundsicherung für Arbeit-suchende. Nürnberg, 2016
- Bundeszentrale für politische Bildung (Hrsg.): Leichte und Einfache Sprache. Erschienen in: Aus Politik und Zeitgeschichte APuZ. 64. Jahrgang, 9-11/2014. Bonn, 2014
- Dudenredaktion (Hrsg.): Deutsche Grammatik. Die Sprachlehre. Duden Verlag, Berlin, 2016.
- Maaß, Christiane: Leichte Sprache. Das Regelbuch. LIT-Verlag, Münster, 2015.
- Maaß, Christiane/Bredel, Ursula: Leichte Sprache. Theoretische Grundlagen. Orientierung für die Praxis. Duden Verlag, Berlin, 2016.
- Netzwerk Leichte Sprache für das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS): Leichte Sprache. Ein Ratgeber. Berlin, 2014.
- Textor, A. M.: Sag es treffender. Ein Handbuch mit 57.000 Verweisen auf sinnverwandte Wörter und Ausdrücke für den täglichen Gebrauch. Rowohlt Taschenbuch, Reinbek, 2010.

Informative Links

Unterscheidung zwischen Leichter und Einfacher Sprache:

- www.aktion-mensch.de/presse/div/download.php?id=96

Online-Wörterbücher für Leichte Sprache und für Synonyme:

- <http://hurraki.de/wiki/Hauptseite>
- <https://www.lebenshilfe.de/de/leichte-sprache/woerterbuch/index.php?firstLetter=A>
- <https://www.openthesaurus.de/>

Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen:

- https://de.wikipedia.org/wiki/Gemeinsamer_Europ%C3%A4ischer_Referenzrahmen
- <http://europass.cedefop.europa.eu/sites/default/files/cefr-de.pdf>
- <http://www.europaesischer-referenzrahmen.de/>

PIAAC-Studie:

- <http://www.gesis.org/piaac/piaac-home>
- <http://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/36068>

Gesetzestexte:

- https://www.gesetze-im-internet.de/gg/art_3.html
- <https://www.gesetze-im-internet.de/bgg/BJNR146800002.html>
- <http://www.un.org/Depts/german/uebereinkommen/ar61106-dbgbl.pdf>
- <https://www.behindertenrechtskonvention.info/>
- https://de.wikipedia.org/wiki/%C3%9Cbereinkommen_%C3%BCber_die_Rechte_von_Menschen_mit_Behinderungen
- https://www.gesetze-im-internet.de/bitv_2_0/index.html#BJNR184300011BJNE000100000
- http://www.bitv-lotse.de/BL/DE/Home/home_node.html
- http://beteiligungportal.baden-wuerttemberg.de/fileadmin/redaktion/beteiligungportal/SM/Dokumente/140722_Landes-Behindertengleichstellungsgesetz-Entwurf.pdf
- <https://sozialministerium.baden-wuerttemberg.de/de/soziales/menschen-mit-behinderungen/inklusion-un-brk/landes-behindertengleichstellungsgesetz-l-bgg/>
- <https://www.bmas.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2016/gesetzesentwurf-weiterentwicklung-behindertengleichstellungsrecht.html>

Bücher und Nachrichten:

- <http://www.spassamlesenverlag.de>
- <http://www.nachrichtenleicht.de/>
- <https://einfachstars.info/>

Legasthenie-Webseite:

- <https://geon.github.io/programming/2016/03/03/dsxylic>

Bilder und Schreiben über Menschen mit Behinderung:

- <http://leidmedien.de>
- <http://gesellschaftsbilder.de/index.php>

Weitere Links:

- <https://de.wikipedia.org/wiki/Mehrdeutigkeit>
- <http://www.netzwerk-iq.de/publikationen>
- <http://blogs.epb.uni-hamburg.de/leo/>

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert.



In Kooperation mit:



Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

www.klever-iq.de

www.netzwerk-iq-bw.de