Erklärkarten – einfach formuliert, leicht verstanden

Praktisches Instrument zum besseren Verstehen in der Beratung von beramí berufliche Integration e.V. und Jobcenter Frankfurt am Main entwickelt

IQ | GOOD PRACTICE auf den Punkt

Adressaten für Transfer:
Berater*innen in Jobcentern

Instrument Erklärkarten:
Erklärkarten sind ein Begleitinstrument, das für Beratungsgespräche in Jobcentern entwickelt wurde. Sie helfen, komplexe Informationen schrittweise zu transportieren, gleichzeitig zu visualisieren und damit nachvollziehbar und verständlich zu machen. Erklärkarten haben eine Doppelfunktion: Sie strukturieren die Gesprächsführung durch Beratende, bieten einfache, klare Formulierungen und unterstützen so den Verstehensprozess bei Kund*innen. Sie sind vor allem geeignet für die zielführende und verständliche Gestaltung von Standardsituationen im Beratungsalltag. Es liegen sechs Erklärkartensets zu den Themen „Umzug“, „Zuzug“, „Integrationskurs“, „Bewerbungstraining“ und „Sanktionen“ vor.

Projekt:
SensiBer – Beratung sprachsensibel gestalten, IQ Netzwerk Hessen
Projektlaufzeit: 2015-2016

Träger:
beramí berufliche Integration e.V.

Projektleitung:
IQ Koordination Hessen
iq-hessen@inbas.com
069 / 27224-868

Alle bisher erschienenen IQ Good Practice-Beispiele finden Sie unter www.netzwerk-iq.de.

Ausgangslage/Herausforderung

Das Projekt „SensiBer – Beratung sprachsensibel gestalten“ des Trägers beramí berufliche Integration e.V. im IQ Landesnetzwerk Hessen qualifizierte Mitarbeiter*innen des Jobcenters Frankfurt am Main für eine sprachbewusste und sprachsensible Gestaltung des Beratungsprozesses. Mitarbeiter*innen bestreiten täglich wiederkehrende Beratungssituationen, in denen sie den Kund*innen fachlich äußerst komplexe Themen, Abläufe und Anforderungen mit juristischer Relevanz vermitteln müssen. Die Menge der Information überfordert die Kund*innen häufig, insbesondere wenn sie Deutsch als Fremd- oder Zweitsprache sprechen. Es kommt zu Irritationen oder Missverständnissen und wiederholten Vorsprachen. Die notwendigen Erklärungen sind für die Jobcenter-Mitarbeitenden oft zeitaufwändig und für beide Seiten erschöpfend.

Umsetzung des Instruments

Ziel der Workshops war, Materialien und Strategien für eine sprachsensible und damit verständlichere Beratung zu erarbeiten. Um die Workshops bedarfsgerecht auszurichten, hospitierten die Projektmitarbeitenden im Vorfeld in verschiedenen Abteilungen des Jobcenters. Im Rahmen der Schulungen entstand die Idee zur Entwicklung der Erklärkarten. Die größte Herausforderung war es, die komplexen gesetzlichen Vorgaben und das umfangreiche Wissen der Beratenden im Jobcenter auf die jeweils wichtige Kernbotschaft zu reduzieren – ohne Verlust des juristischen Aspekts. Wichtig war dabei, Fachlichkeit und Verständlichkeit der Erklärkarten beständig auszutarieren. In einer Beratungssituation sind meist mehrere kleinere Themen enthalten, die sichtbar gemacht und in einem Erklärkartenset erfasst wurden. Gemeinsam wurden wiederkehrende Themen gesammelt, die häufig Verständnisschwierigkeiten mit sich bringen. Die Prototypen wurden in den Workshops fachlich-inhaltlich überprüft und ihre Anwendung erprobt. Auf den entsprechenden

Erklärkarten sind die komplexen Beratungsinhalte kleinschrittig, einfach formuliert, vollständig und redundanzfrei aufbereitet. Die Karten dienen als Unterstützung im Beratungsgespräch zum Beispiel bei Umzug, Maßnahmen zum Bewerbungstraining oder Integrationskursen, aber auch bei der Erläuterung von Sanktionen. Zusammen mit den Erklärkarten wurden auch Checklisten entwickelt, die bei den Kund*innen bleiben und damit eine wertvolle Hilfe sind. Auf den Checklisten sind, wie auf den Erklärkarten, die Kerninformationen der Beratung prägnant aufgelistet, so z. B. die einzelnen Schritte oder erwartete Unterlagen in der Reihenfolge, wie sie zu erledigen bzw. einzureichen sind.

Fazit

Auf den Erklärkarten ist die Kerninformation einfach formuliert und für Kund*innen im Jobcenter immer sichtbar. Beratende können sich bei Fragen leicht auf alle Elemente vor- und rückbeziehen. Das System der Einzelkarten ermöglicht es, bei Bedarf jederzeit und ohne großen Aufwand einzelne Erklärkarten wegzulassen, anzupassen oder neu hinzuzufügen.

„Sehr hoher Bezug zur täglichen Beratung“

Barbara Onuk, Bereich Grundsatzfragen Migration & Soziales im Jobcenter Frankfurt, schildert erste Praxiserfahrungen

Die Erklärkarten werden im Jobcenter Frankfurt im täglichen Beratungsgespräch von den Mitarbeitern*innen erfolgreich genutzt. „Die Teamleiter*innen im Bereich Arbeitsmarktintegration waren sehr überrascht, wie mit wenigen Sätzen komplexe Inhalte transportiert werden können“, erzählt Barbara Onuk, zuständig für Grundsatzfragen Migration & Soziales im Jobcenter Frankfurt, und maßgeblich beteiligt an der Entwicklung des Instruments. „Die Erklärkarten sind in den Workshops gemeinsam mit den Projektmitarbeitenden von SensiBer von Jobcenter-Mitarbeitenden für ihre Kollegen*innen erdacht worden, und haben deshalb einen sehr hohen Bezug zur täglichen Beratung.“ Wie jedes neue Instrument erfordert ihr Einsatz in der Praxis aber natürlich Übung. „Wir wollen Überzeugungsarbeit leisten und alle Bereichs- und Teamleiter*innen mitnehmen, die bisher eigene Strategien bei der Beratung haben – letztlich sind die Erklärkarten ja vor allem eine Erleichterung“, verdeutlicht Barbara Onuk. „Als sehr hilfreich für die Kund*innen werden auch die zugehörigen Checklisten empfunden.“

Bis heute erreichen das Koordinationsteam des IQ Netzwerks Hessen Anfragen von Jobcenter-Mitarbeitenden zu den Erklärkarten. Interessierte können die Vorlagen der Erklärkarten und der Checklisten in digitaler Form weiterhin über die IQ Koordination beziehen.

Drei Fragen an Claudia Feger, Leiterin des Projekts „SensiBer“ (Laufzeit 2015-2016) von beramí berufliche Integration e.V.

„Nutzbar für Informationsgespräche aller Art“

Worin liegt das Innovative der Erklärkarten?

Meine Vorgängerin als Projektleiterin Dr. Meta Cehak-Behrmann und Barbara Onuk haben mit ihren Teams die Herausforderung gemeistert, Instrumente und Strategien zu entwickeln, um komplexe behördliche Sachverhalte verständlich zu kommunizieren. Erklärkarten helfen, schwierige Sachverhalte in einfacher Sprache zu beschreiben und einfach formuliert zu vermitteln. Die Berater*innen der Jobcenter sind sehr dankbar dafür, dass sie dank der Erklärkarten für sich wiederholende „Basisthemen“ ein Instrument haben, mit dem sie „Verstehenshürden“ viel einfacher überwinden können.

Ist das Instrument problemlos übertragbar?

Als Instrument der Gesprächsführung können Erklärkarten in verschiedenen Kontexten für Beratungs- und Informationsgespräche aller Art erstellt und genutzt werden. Drei der vorliegenden Erklärkartensets erfassen gesetzlich geregelte Abläufe der Jobcenter, die bundesweit gelten.

Wie nachhaltig können die Erklärkartensets eingesetzt werden?

Die Erklärkarten helfen dabei, Standardsituationen im Beratungsalltag sprachlich anschaulich und zielführend zu bewältigen. Das Ziel ist es, dass wichtige Informationen im Gespräch gut lesbar schriftlich vorliegen. Die Kund*innen haben sie immer vor Augen, die Beratenden können sich immer wieder leicht darauf beziehen. Am Ende des Gespräches liegen die Erklärkarten in der logischen Reihenfolge vor und auf der Checkliste für die Kund*innen sind die wichtigsten Informationen und die nächsten Schritte notiert.

Impressum
Das Projekt wurde im Rahmen des Förderprogramms IQ finanziert. Es war 2015 und 2016 Teilprojekt im IQ Landesnetzwerk Hessen.

Autoren: Christian Zingel, Dr. Meta Cehak-Behrmann
Redaktion: Christian Zingel, ebb
Fotos: IQ Netzwerk Hessen, beramí e.V., Julia Schlax (RockAByte GmbH)
Layout: Gereon Nolte, ZWH
Stand: 2021
www.netzwerk-iq.de

Förderprogramm IQ
Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Das Programm wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und den Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Bundesagentur für Arbeit (BA).

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

Bundesministerium für Arbeit und Soziales
ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland
Europäische Union
Zusammen. Zukunft. Gestalten.

In Kooperation mit:
Bundesministerium für Bildung und Forschung
Bundesagentur für Arbeit