

BEISPIELE GUTER PRAXIS 

Mit „Erklärkarten“ die sprachensible Beratung voranbringen

Das Projekt SensiBer bei beramí berufliche Integration e.V. entwickelte in Zusammenarbeit mit dem Jobcenter Frankfurt am Main Materialien zur Unterstützung einer sprachsensiblen Beratung.

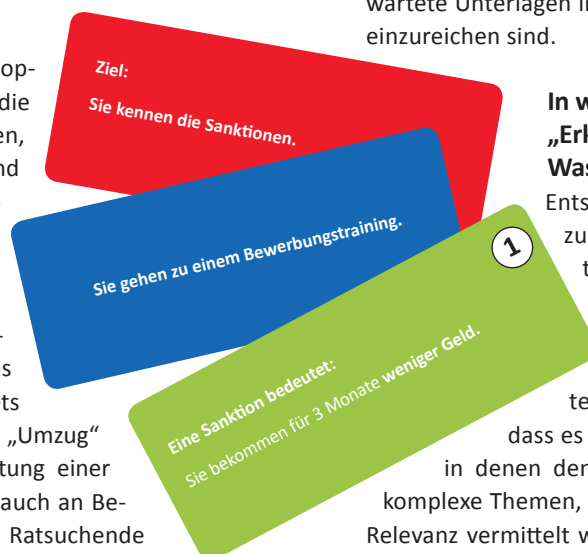
Dr. Meta Cehak-Behrmann, Leiterin des Projekts erläutert was sich hinter dem Begriff „Erklärkarten“ verbirgt und beschreibt deren Entstehungsgeschichte.



Was genau verbirgt sich hinter dem Begriff „Erklärkarten“?

Erklärkarten sind ein Begleitinstrument für Beratungsgespräche. Sie helfen, komplexe Informationen schrittweise aufzubauen und gleichzeitig zu visualisieren und machen diese damit verständlicher. Ein Beratungsthema beinhaltet meist 6 bis 10 Informationsschritte, die auf einzelnen Karten dargestellt sind. Verschiedene Farben markieren Teile der Informationen, Blau steht z.B. für das Gesprächsthema, Grün für nötige Handlungsabfolgen oder Rot für Zusatzangebote. Die Kerninformation ist einfach formuliert und für den Kunden stets sichtbar.

Damit erfüllen die Karten eine doppelte Funktion: Sie strukturieren die Gesprächsführung der Beratenden, bieten einfache Formulierungen und unterstützen so den Verstehensprozess beim Kunden. Geeignet sind sie v.a. für die zielführende und verständliche Gestaltung von Standardsituationen im Beratungsalltag. Aktuell wurden zu sechs Beratungsthemen Erklärkartensets entwickelt, wie „Integrationskurs“, „Umzug“ oder „Sanktionen“. Da die Einhaltung einer bestimmten Handlungsabfolge oft auch an Bedingungen gebunden ist, müssen Ratsuchende diese notwendigen Abläufe verstehen.



Dies erfordert höchste Aufmerksamkeit auf beiden Seiten. Auf den entsprechenden Erklärkarten sind die komplexen Beratungsinhalte kleinschrittig, einfach formuliert und redundanzfrei aufbereitet. Die Erklärkarten bleiben bei den Beratenden und werden nicht weitergegeben. Damit die Kunden die erhaltenen Informationen aber auch mit nach Hause nehmen können, wurden zu jedem Erklärkarten-Set Checklisten entworfen. 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.

In welchem Zusammenhang sind die „Erklärkarten“ entstanden? Was war der Handlungsbedarf?

Entstanden ist die Idee in unseren Workshops zum Thema „Beratung sprachsensibel gestalten“ im Projekt SensiBer für das Jobcenter Frankfurt am Main. Um die Workshops bedarfsgerecht auszurichten, hospitierten wir im Vorfeld in verschiedenen Abteilungen des Jobcenters. Dabei zeigte sich, dass es wiederkehrende Beratungssituationen gibt, in denen den Kunden und Kundinnen fachlich äußerst komplexe Themen, Abläufe und Anforderungen mit juristischer Relevanz vermittelt werden müssen. Die Masse der Information überfordert die Kunden häufig, insbesondere wenn sie Deutsch

BEISPIELE GUTER PRAXIS

als Fremd- oder Zweitsprache sprechen. Es kommt zu Irritationen oder Missverständnissen und wiederholten Vorsprachen, Erklärungen sind oft zeitaufwändig und durchaus für beide Seiten erschöpfend. Die Beratungsthemen sind z. T. sehr umfangreich und entsprechend schwierig ist es, sie in ihrer Komplexität kleinschrittig und für Menschen mit weniger guten Deutschkenntnissen, verständlich zu gestalten. Für uns wurde deutlich, dass ein leicht handhabbares Instrument zur Strukturierung der Informationsvermittlung hier hilfreich sein kann – eben die Erklärkarten.

Was war die Herausforderung bei der Entwicklung? Wie sah die Entwicklung aus? Welche Schritte waren notwendig?

Die größte Herausforderung war, die komplexen gesetzlichen Vorgaben und das umfangreiche Wissen der Beratenden auf die jeweils wichtige Kernbotschaft zu reduzieren – ohne Verlust des juristischen Aspekts. Fachlichkeit und Verständlichkeit waren also beständig auszubalancieren. In einer Beratungssituation sind meist mehrere kleinere Themen enthalten, die sichtbar gemacht und in einem Erklärkartenset erfasst werden. Um die tatsächliche Kernbotschaft zu identifizieren war die Kooperation mit den Experten des Jobcenters deshalb sehr wichtig.

Gemeinsam haben wir wiederkehrende Themen gesammelt, die häufig Verständnisschwierigkeiten mit sich bringen. Die Prototypen wurden in den Workshops fachlich-inhaltlich überprüft und ihre Anwendung erprobt. In mehreren Überarbeitungsschleifen und in engem Austausch mit dem Jobcenter, v.a. mit Frau Barbara Onuk vom Grundsatz Migration und Soziales, konnten dann sechs Erklärkartensets (Integrationskurs, Bewerbungstraining, Sanktionen, 3 Arten Umzug) fertiggestellt werden.

Wie werden die „Erklärkarten“ aktuell genutzt? Wie sind die Rückmeldungen?

Derzeit werden die Erklärkarten beim Jobcenter Frankfurt in der Praxis erprobt. Wie jedes neue Instrument erfordert ihr Einsatz etwas Übung. Eine Einführung in die Arbeit mit Erklärkarten ist daher empfehlenswert. Als sehr hilfreich für die Kunden werden auch die zugehörigen Checklisten empfunden. Darüber hinaus bildete sich aus den Teilnehmern und Teilnehmerinnen unserer Workshops eine Multiplikatoren-Gruppe heraus. Sie sammelt gerade weitere Situationen aus dem Beratungsalltag, um die nächsten Sets zu entwickeln.

Wer könnte noch von den „Erklärkarten“ profitieren? Welche weiteren Nutzungs- oder Erweiterungsmöglichkeiten gibt es?

Erklärkarten können in verschiedenen Kontexten für Beratungsgespräche aller Art genutzt werden. So erfassen die vorliegenden Sets gesetzlich geregelte Abläufe der Jobcenter, die bundesweit gelten. Das modulare System der Einzelkarten ermöglicht es, sie individuell zusammen zu stellen. Erklärkarten sind meist dann von



Vorteil, wenn größere und komplexe Inhalte verständlich, also kleinschrittig und einfach formuliert, vermittelt werden sollen.

Sie möchten mehr zu den Erklärkarten wissen?

Kontakt: Meta Cehak-Behrmann (Projektleitung)
Mail: cehak-behrmann@berami.de, Tel.: 069/91301042
Claudia Feger
Mail: feger@berami.de, Tel.: 069/91301022

Sie möchten Erklärkartensets zur Ansicht bestellen?
 Dann schreiben Sie eine Mail an: iq-hessen@inbas.com.

