



Leichte Sprache für Institutionen des Arbeitsmarkts

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Regeln und Beispiele für
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

von Krishna-Sara Helmle



www.klever-iq.de
www.netzwerk-iq-bw.de

Impressum

Herausgeber:

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

bruderhaus **DIAKONIE**

Stiftung Gustav Werner und Haus am Berg

Fachdienst Jugend Bildung Migration

Text: Krishna-Sara Helmle (krishna-sara.helmle@clever-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. 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 21 und 22)

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.



In Kooperation mit:



Inhalt

Impressum	2
Vorwort	4
Regel 1: Benutzen Sie einfache Wörter.	5
Regel 2: Benutzen Sie kurze Wörter.	6
Regel 3: Vermeiden oder erklären Sie Fach- und Fremdwörter.	7
Regel 4: Vermeiden oder erklären Sie Abkürzungen.	8
Regel 5: Benutzen Sie mehr Verben.	9
Regel 6: Benutzen Sie Sätze im Aktiv statt im Passiv.	10
Regel 7: Vermeiden Sie das Wort „müssen“.	12
Regel 8: Vermeiden Sie den Konjunktiv.	13
Regel 9: Drücken Sie sich klar aus.	14
Regel 10: Vermeiden Sie Negationen. Benutzen Sie so oft wie möglich positive Sprache.	15
Regel 11: Machen Sie kurze Sätze.	16
Regel 12: Vorsicht bei Redewendungen.	19
Leichte Sprache in der Beratung	20
Regel 1: Nutzen Sie eine angemessene Lautstärke.	20
Regel 2: Nutzen Sie eine angemessene Geschwindigkeit.	20
Regel 3: Setzen Sie Dialekt wohldosiert und zielgruppengerecht ein.	20
Regel 4: Nutzen Sie offene Fragen zur Verständnissicherung.	21
Regel 5: Wiederholen Sie bei Bedarf das Gesagte.	21
Regel 6: Halten Sie Stille aus.	22
Verhalten	22

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.

Die vorliegende Broschüre soll Sie dabei unterstützen, Leichte Sprache in Ihren Arbeitsalltag zu integrieren. Sie finden neben den Regeln für den schriftlichen und mündlichen Gebrauch auch kleine Übungen, die Sie dazu anregen sollen, über Ihren eigenen Sprachgebrauch nachzudenken.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg und Freude.

*Mit freundlichen Grüßen
Elisabeth Yupanqui Werner*



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.



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. Für die technikinteressierten unter Ihnen: 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.

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

3



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 – Arbeitnehmerüberlassung
- OA – Ortsabwesenheit
- ORM – Ortsrückmeldung
- VV – Vermittlungsvorschlag

Übung

Erklären Sie die oben stehenden Begriffe in einfachen Worten.

4

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 zurückzahlen.
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.

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

- 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.

6

Aktivsätze statt Passivsätze

Übung

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 Grundsicherung 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.



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.

7

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.



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.



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.

kurze Sätze verwenden

Beispiel 2

Langer Satz:

„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.“

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.

Übersetzung von Beispiel 2 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?

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“.

12

Vorsicht bei Redewendungen, Sprichwörtern und sprachlichen Bildern

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?



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 folgenden 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 Leuchtstifte oder Musterformulare
- Professionell und gleichzeitig empathisch sein
- Sich vom Bildschirm ab- und dem Gegenüber zuwenden



Platz für Ihre Ideen

Notieren Sie hier Ihre eigenen Ideen.

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**



Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

www.klever-iq.de

www.netzwerk-iq-bw.de