

Niedrigschwellig anleiten

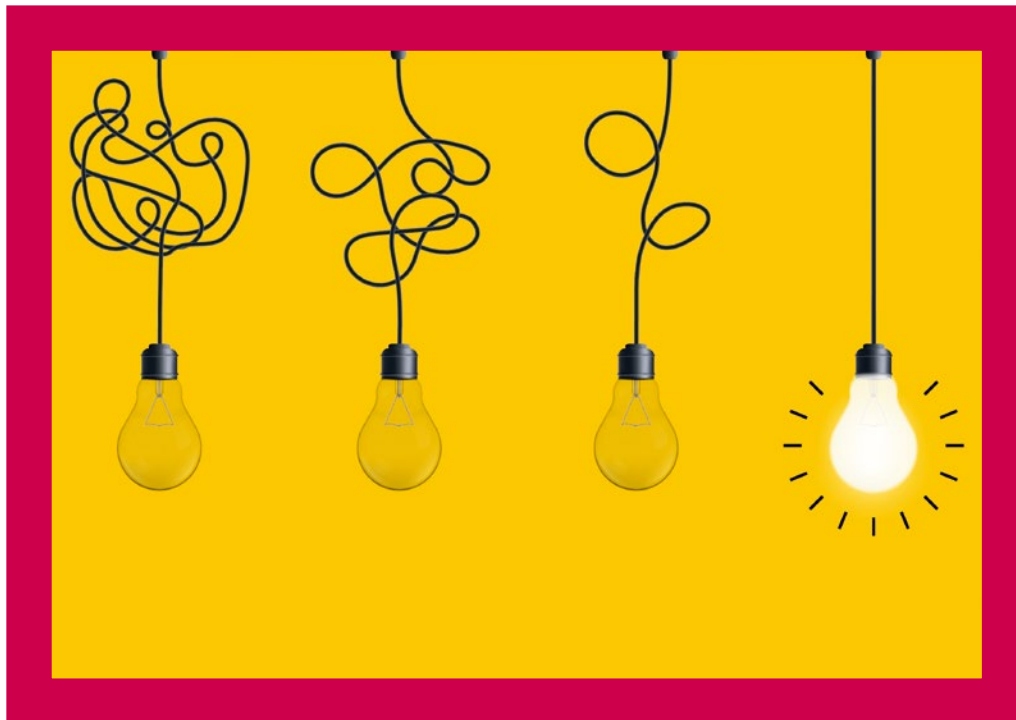


Foto: AdobeStock/happyvector071

Einfache Sprache ist ein barrierearmes Kommunikationsmittel, das richtig angewandt viele Hürden nehmen und die Kommunikation in Ihrer Einrichtung verbessern kann.

- Kristina Himmerlich, Arbeit und Leben Rheinland-Pfalz/Saarland
- Sabine Raab, Arbeit und Leben Hamburg
- Manuela Lenhard, inter pares in Kaiserslautern

Einfache Sprache ist hilfreich für all jene, denen Standardsprache zu komplex ist. Dies können Menschen mit geringen Lese- und Schreibfähigkeiten sein, aber auch Deutschlernende. Die digitalen Veränderungsprozesse stellen viele Mitarbeitende vor Herausforderungen. So ist die Sprache der Informatik stark von englischen Begriffen geprägt, die für Menschen ohne grundlegende Englischkenntnisse unverständlich sind. Zudem werden die internen IT-Schulungen oftmals von Menschen

durchgeführt, die in ihrem Fachjargon bleiben. Diese sprachliche Hürde ist für viele Mitarbeitende zu hoch, um inhaltlich folgen zu können. Zudem sind die Handbücher von Soft- und Hardware oft sehr textlastig und wenig lesefreundlich, das Vokabular technisch und anspruchsvoll. So wird die technische Herausforderung schnell auch eine kommunikative!

GRUNDREGELN BEACHTEN

Sie können daher »Einfache Sprache« anwenden, wenn Sie in digitale Tools einführen und dafür schriftliches Material (Checklisten, Folien usw.) zur Verfügung stellen oder die Mitarbeitenden mündlich einarbeiten. Achten Sie dar-

auf, dass die Bedienungsanleitungen für digitale Tools verständlich und übersichtlich sind und viele Fotos und Abbildungen enthalten. Sofern Sie Digital-Mentorinnen und -mentoren in Ihren Teams haben, sollten diese sprachlich sensibilisiert sein und sich geduldig auf ihr Gegenüber einlassen. Manche haben gute grundlegende Digitalkenntnisse, sind jedoch unsicher in der deutschen Sprache. Andere brauchen mehr Beispiele, um den inhaltlichen Zusammenhängen folgen zu können, weil sie kaum digitale Grundkenntnisse haben. Neben der Auseinandersetzung mit der Zielgruppe und ihrem Vorwissen sollten Sie folgende Grundsätze mitdenken:



Foto: AdobeStock/mkberlin

Anleitungen in einfacher Sprache sollten so hinterlegt sein, dass die adressierten Personen darauf zugreifen können – bei Bedarf auch analog.



Foto: AdobeStock/Black Jack

- » Verwenden Sie direkte Ansprache und aktive Sprache.
- » Benutzen Sie Alltagswörter.
- » Vermeiden Sie Abkürzungen, es sei denn, diese sind geläufiger als das ausgeschriebene Wort.
- » Vermeiden oder erklären Sie Fachbegriffe.
- » Vermeiden Sie Metaphern und »blumige« Sprache.
- » Formulieren Sie kurze Sätze mit klarem Satzbau und möglichst nur einer Kernaussage pro Satz.
- » Verwenden Sie Positiv- statt Negativformulierungen.

WORTEBENE: WELCHE WÖRTER VERWENDE ICH?

Sprechen Sie die adressierten Personen immer als erwachsene Menschen an und nicht mit vermeintlich einfacherer, aber falscher Kindersprache. Vermeiden Sie Sätze wie »Wir melden und jetzt mal an« oder »Wir geben jetzt mal unser Passwort ein«. Sagen Sie stattdessen: »Ich zeige Ihnen jetzt: So melden Sie sich in der Pflegedokumentation an« oder »Bitte geben Sie nun Ihr Passwort ein.«

Benutzen Sie außerdem, insbesondere bei Anweisungen, **direkte Ansprache**. Sagen Sie nicht »Man muss die digitale Pflegedokumentation ausfüllen«. Denn hier ist nicht klar, wer mit »man« ge-

meint ist und die Handlung ausführen soll. Sagen Sie stattdessen: »**Sie** müssen die digitale Pflegedokumentation ausfüllen«. Gleiches gilt, wenn Sie sich auf andere Personen oder ihre Funktion beziehen. Sagen Sie nicht »**Man** muss regelmäßig die Daten speichern«, sondern »**Der IT-Beauftragte** muss regelmäßig die Daten speichern«.

Verwenden Sie häufig gebrauchte **Alltagswörter**. Sagen Sie zum Beispiel »Bildschirm« statt »Touchscreen« oder »Display«. Vermeiden Sie außerdem, wenn möglich, Fremd- und Fachwörter. Sagen Sie zum Beispiel »Benutzer« statt »User«. Wenn Sie die Verwendung eines Fachworts nicht vermeiden können, dann erklären Sie dieses. Beispielhaft am Begriff »Browser«: »Ein Browser ist ein Programm auf dem Computer. Mit diesem Programm öffnen wir Internetseiten. Beispiele sind: Google Chrome, Safari, Firefox, Edge.«

Sie können Fremdwörter wie »Touchscreen« oder »Browser« einführen, indem Sie zusätzlich die deutsche Bezeichnung erwähnen. Es ist hilfreich, ein Glossar mit den wichtigsten Begriffen zur Verfügung zu stellen (siehe Download im Abspann).

Schreiben Sie **Abkürzungen** aus, zum Beispiel »Escape-Taste« statt »Esc« oder »Einmal täglich« statt »1 x tgl.«.

Aber: Wenn die Abkürzung geläufiger ist als das ausgeschriebene Wort, dann verwenden Sie die geläufigere Abkürzung. Zum Beispiel »WLAN« statt »Wireless Local Area Network«.

Verzichten Sie außerdem auf blumige Ausdrücke und **Metaphern**. Diese sind schwerer zu verstehen und funktionieren auch nicht in allen Sprachen gleich. Deshalb sind sie vor allem für Menschen mit Deutsch als Fremdsprache oftmals verwirrend. Vermeiden Sie etwa Formulierungen wie »Bei dieser schlechten Internetkapazität ist Hopfen und Malz verloren«.

SATZEBENE: WIE BAUE ICH MEINE SÄTZE AUF?

Sätze sind leichter verständlich, wenn sie kürzer sind als in der Standardsprache. Nebensätze sind auch bei »Einfacher Sprache« erlaubt, jedoch nicht zu viele Neben- oder lange Schachtelsätze. Wenn möglich, sollte jeder Satz nur eine Kernaussage enthalten. Verwenden Sie außerdem **aktive Sprache**. Bei passiven Sätzen – zum Beispiel »Die persönli- >>>

»chen Daten sind vertraulich zu behandeln« – ist nicht immer klar, für den die Anweisung gilt. Besser wäre: »Sie müssen die persönlichen Daten der Bewohnerinnen und Bewohner schützen.«

MEHR VERSTÄNDLICHKEIT DURCH DIGITALE TOOLS

Auch hier gilt wie bei so vielem: Übung macht den Meister! Zu Ihrer Unterstützung gibt es Tools im Internet, die Texte auf ihre Verständlichkeit hin prüfen und Sie beim Verfassen unterstützen können. Zum Beispiel das Textanalyse-Tool von »Wortliga« (www.textanalyse-tool.de). Dort können Sie Texte in das Eingabefeld kopieren und analysieren lassen. Das Tool markiert »schwierige« Stellen, die eine Barriere erzeugen und die Verständlichkeit eines Textes beeinträchtigen. Ebenso kann die Duden-Website eine

gute Hilfestellung sein (www.duden.de). Deren Einträge zu einzelnen Wörtern beinhalten neben Erklärungen und Hinweisen zur Grammatik auch zahlreiche Synonyme sowie eine Einstufung, wie häufig das Wort verwendet wird.

Im zweiten Teil dieses Beitrags, der in der Juni-Ausgabe der Zeitschrift **Altenpflege** erscheint, werfen wir einen Blick auf die Textebene und das Layout, sowie auf Handlungsschritte zur Verankerung in Ihrem Berufsalltag. Bis dahin viel Erfolg und Spaß beim Entdecken der »Einfachen Sprache«. <<<

MEHR ZUM THEMA

Glossar des Bildungs- und Medienzentrums Trier zu digitalen Fachbegriffen: vinc.li/pcglossar

Arbeitsheft »Computerwissen« mit den digitalen Basics: vinc.li/cwissen

FAZIT

>>1.

»Einfache Sprache« kann schriftliche Anleitungen und mündliche Einarbeitung für Mitarbeitende mit Sprachschwierigkeiten erleichtern.

>>2.

Es geht darum, die Sprache durch das Einhalten sprachlicher Regeln zu vereinfachen, ohne sie zu verfälschen.

>>3.

Digitale Tools zur Textanalyse können hierbei eine Hilfe sein.



Individuelle Wissensvermittlung und Fortbildung für die Pflege

THEMENHIGHLIGHTS

- Personalbemessung umsetzen
- Theorie-Praxis-Transfer: Expertenstandards
- Vorbehaltsaufgaben sicher ausfüllen
- Qualitätsmanagement und Dokumentation
- ... und weitere



Altenpflege

GEMEINSAM BESSER

ALS PRÄSENZ- UND ONLINE TERMINE VERFÜGBAR



VINCENTZ
AKADEMIE

Weitere Fortbildungsangebote und -formate finden Sie unter

www.vincentz-akademie.de

