

Kommunikation in der Verwaltung Empfehlungen für Führungskräfte

Diese Handreichung bietet Ihnen praktische Tipps, wie Sie sprachliche Hürden in der Verwaltung abbauen und die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden mit unterschiedlichen Kompetenzen in der deutschen Sprache gestalten können.

Gleichzeitig lädt sie Sie und Ihre Mitarbeitenden ein, Ihren eigenen Kommunikationsstil in einem zunehmend transnationalen Arbeitsalltag zu reflektieren.

Sie als Führungskräfte und als Mitarbeitende in der Verwaltung gestalten die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden mit und ohne Migrationshintergrund, die sehr unterschiedliche Kompetenzen in der deutschen Sprache mitbringen.

- Sie sind Expertinnen und Experten der Verwaltung und Ihre Kundinnen und Kunden – meistens – auf diesem Gebiet Laien.
- Sie sprechen und schreiben die Amtssprache Deutsch. Diese ist eine Fachsprache mit einem besonderen Vokabular (z.B. Abkürzungen) und komplexen grammatikalischen Strukturen, die in der Alltagssprache eher selten vorkommen.
- Was für Sie Arbeitsroutine ist, empfinden Ihre Kundinnen und Kunden oft als einmalig oder existenziell. Außerdem müssen Sie Entscheidungen treffen, die einige Kundinnen und Kunden als unfair oder ungerecht empfinden.
- Sie haben zunehmend Kundinnen und Kunden, die wenig oder kaum Deutsch beherrschen und einen anderen Kommunikationsstil mit anderen Konventionen haben.



Könnten die folgenden praktischen Tipps Ihnen und Ihren Mitarbeitenden helfen?

Verschiedene Möglichkeiten, ihre Mitarbeitenden und die Kundinnen und Kunden zu unterstützen:


→ Sie können Dolmetscherdienste einrichten.

- Haben Sie bereits erkundet und dokumentiert, welche Sprachkenntnisse Ihre Mitarbeitende haben? Sind diese so eingesetzt, dass sie sinnvoll genutzt werden können? Könnten unter der Berücksichtigung der Buchstabenbereiche einige Mitarbeitende besonders häufig mit Kundinnen und Kunden aus bestimmten Muttersprachen in Kontakt kommen?
- Können Sie sich mit sozialen Diensten vernetzen – z.B. der Caritas, Diakonie, Arbeiterwohlfahrt u.a. – die Dolmetscherdienste bereits anbieten?
- Gibt es in Ihrer Kommune Ehrenamtliche, die dolmetschen können? Z.B. in einem Deutsch-Ausländischen-Freundschafts-Verein?
- Die Übersetzenden müssen nicht immer physisch dabei sein. Können in Ihrer Verwaltung die Kommunikationstechnologien so genutzt werden, dass Übersetzende per Telefon bzw. Smartphone oder per Videokonferenz zugeschaltet werden?
- Ermutigen Sie Ihre Mitarbeitenden, eine Checkliste darüber zu erstellen, welche Dokumente hauptsächlich in welchen anderen Sprachen benötigt werden.



→ Sie können Formulare und andere relevante Dokumente in verständlicher Sprache einsetzen.

- Haben Sie Kontakt zu den Verwaltungsabteilungen benachbarter Kommunen? Vielleicht haben diese schon Erfahrungen mit solchen Ansätzen und haben Interesse an einer Zusammenarbeit und fachlichem Austausch (von bereits übersetzten Dokumenten, von Erfahrungswerten etc.)?
- Einige Ministerien oder Bundesämter, z.B. das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, haben Broschüren in verständlicher Sprache im Angebot und Empfehlungen, z.B. für die Ausländerbehörden.
- Gibt es Formulare, die ihre Mitarbeitenden selbst erstellen können? Welche Unterstützung bräuchten sie, um diese in verständlicher Sprache zu verfassen?
- Die Mitarbeitenden haben die unmittelbaren Erfahrungswerte, welche Verständnisschwierigkeiten bei welchen Formularen auftreten. Können Sie im Rahmen eines Projektes in Ihrem Haus einen Pool von Expertinnen und Experten bilden? Können Sie sich mit anderen Kommunen vernetzen, um den Aufwand zu reduzieren?

 **Oftmals sagen klare Bilder mehr aus als viele Wörter und Sätze (z.B. Fotos von wichtigen Vorgängen im Verwaltungsablauf, kurze Videos, etc.).**

- ✓ Ermutigen Sie Ihre Mitarbeitenden, digitale Technologien, wie Online-Wörterbücher und Übersetzungsprogramme, Programme zur Überprüfung der Lesbarkeit von Schriftstücken, etc. zu nutzen. Können Sie diese Hilfen auch direkt über die Website ihrer Verwaltung zugänglich machen?
- ✓ Informieren Sie Ihre Mitarbeitenden über Publikationen mit praktischen Tipps vom IQ Netzwerk www.iq-netzwerk.de.
- ✓ Wäre es hilfreich, eine Weiterbildung über die Möglichkeiten digitaler Technologien und Telefonie für Ihr Haus zu konzipieren?
- ✓ Einige Bildungsträger bieten zu sprachsensibler Kommunikation Kurse an. Wäre es hilfreich, eine solche Weiterbildung für Ihre Mitarbeitenden zu organisieren?
- ✓ Folgen Sie dem Beispiel anderer Städte und Gemeinden, wie z.B. Graz, die mit dem Projekt „Verständliche Sprache“ dabei ist, die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern neu zu gestalten.



„Vor allem unterstützen Sie Ihre Mitarbeitenden darin, sich Zeit und Ruhe für eine kundenorientierte Kommunikation nehmen zu können. Dabei entlasten Sie Ihre Mitarbeitenden, so dass diese sich neben ihren umfassenden Aufgaben die Zeit dafür nehmen können.“ Zitat einer Verwaltung-Mitarbeiterin

Impressum

Herausgeber

beramí berufliche Integration e.V.
Nibelungenplatz 3, 60318 Frankfurt
www.berami.de



Autorinnen

Matilde Grünhage-Monetti, matilde.monetti@unitybox.de
Andrea Nispel, info@andrea-nispel.de, www.andrea-nispel.de

Gestaltung

Claudia Feger, Rosina Walter, beramí e.V.

