

# Kompetent beraten! Sprach- und kultursensible Verwaltungsarbeit

## Agenda

- Dimensionen und Vorteile von Vielfalt
- Sprachliche Irritationen in Beratungssituationen
- Handlungsstrategien für eine kultursensible Kommunikation

## Interkulturelle Kommunikationsstile

Direkte Kommunikation	Indirekte Kommunikation
Meinungen und Anliegen werden direkt geäußert.	Meinungen und Anliegen werden indirekt geäußert.
Ehrlichkeit ist ein hoher Wert.	Die Wahrung der Harmonie und „das Gesicht zu wahren“ ist ein hoher Wert.
Höflichkeitsfloskeln werden benutzt, um die „Direktheit“ abzuschwächen.	Um Anliegen klar zu machen, werden häufig Analogien verwendet.



Trotz kultureller Tendenzen werden die vorgestellten Kommunikationsstile weltweit angetroffen. Das ist personen- oder kontextabhängig.

Das Regionale Integrationsnetzwerk Niedersachsen wird im Rahmen des Förderprogramms IQ - Integration durch Qualifizierung durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert und vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge administriert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Bundesagentur für Arbeit.

Gefördert durch:



Administriert durch:



In Kooperation mit:



Das Land Niedersachsen stellt die Ko-Finanzierung.



## Praxistipps für die mündliche Kommunikation

- Fachwörter erklären
- bekannte Wörter nutzen
- zusammengesetzte Wörter zerlegen
- kurze, einfache Sätze
- ein Gedanke pro Satz
- Wörter lateinischen Ursprungs oder internationale Wörter benutzen (z.B. „Dokumente“ statt „Unterlagen“ oder „Kontrakt“ statt „Vertrag“)
- Verben statt Nominalisierungen (z.B. „Wir übernehmen die Kosten“ statt „Übernahme der Kosten“)
- offene Fragen (W-Fragen), um Verständnis zu sichern. („Was haben Sie verstanden?“ statt „Haben Sie mich verstanden?“)

## Praxistipps für die schriftliche Kommunikation

- Aushänge und Informationsmaterialien verständlich formulieren und durch Visualisierungen ergänzen
- Statt langer, verschachtelter Sätze in Texten lieber kurze, einfache Sätze
- Texte strukturieren: Überschriften, Absätze, Visualisierungen
- Vorsicht bei der Verwendung anspruchsvoller grammatischer Konstruktionen (z.B. Passiv)

## Links & Tipps:

- [https://www.uni-hohenheim.de/uploads/media/Studie\\_Corona.pdf](https://www.uni-hohenheim.de/uploads/media/Studie_Corona.pdf) (Sprache während der Corona-Zeit)
- <https://www.annika-lamer.de/>
- [https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/Handreichung\\_Sprachsensibel\\_beraten.pdf](https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Handreichung_Sprachsensibel_beraten.pdf)
- [https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/08\\_Betriebe/Sprachmentoring-Arbeitsblaetter/Arbeitsblatt\\_a\\_12\\_-\\_Checkliste\\_Spreche\\_ich\\_verstaendlich\\_Web.pdf](https://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/08_Betriebe/Sprachmentoring-Arbeitsblaetter/Arbeitsblatt_a_12_-_Checkliste_Spreche_ich_verstaendlich_Web.pdf)
- [Versteh mich nicht falsch! von Julia Große; Judith Reker bei bucher.de bestellen \(buecher.de\)](#)
- [Interkulturelle Kommunikation - | Rowohlt](#)

Das Regionale Integrationsnetzwerk Niedersachsen wird im Rahmen des Förderprogramms IQ - Integration durch Qualifizierung durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert und vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge administriert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Bundesagentur für Arbeit.

Gefördert durch:



Administriert durch:



In Kooperation mit:



Das Land Niedersachsen stellt die Ko-Finanzierung.



## Wir freuen uns über Ihr Feedback!



<https://forms.office.com/e/UntkMqgfb0>

## Unsere Beratungsangebote

### Wir beraten zu folgenden Themen:

- Fachkräfteeinwanderungsgesetz
- Anerkennung ausländischer Berufsabschlüsse
- Ansprache und Gewinnung von Mitarbeitenden mit Migrationserfahrung
- Willkommenskultur, Onboarding und Integration
- Diversity Management und interkulturelle Organisationsentwicklung
- Qualifizierung und Weiterbildung
- Spracherwerb, -förderung und Deutsch für den Beruf

Zu unseren Angeboten für öffentliche Einrichtungen:

<https://www.migrationsportal.de/angebote/oeffentliche-verwaltung.html>

Das Regionale Integrationsnetzwerk Niedersachsen wird im Rahmen des Förderprogramms IQ - Integration durch Qualifizierung durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert und vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge administriert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Bundesagentur für Arbeit.

Gefördert durch:



Kofinanziert von der  
Europäischen Union

Administriert durch:



In Kooperation mit:



Das Land Niedersachsen stellt die Ko-Finanzierung.



Niedersächsisches Ministerium  
für Soziales, Arbeit, Gesundheit  
und Gleichstellung

## Kontaktieren Sie uns gern!



**Ursula Flegel**  
[flegel@rkw-nord.de](mailto:flegel@rkw-nord.de)  
0531 / 2412 – 461

**RKW Nord GmbH**



**Christin Kavermann**  
[kavermann@rkw-nord.de](mailto:kavermann@rkw-nord.de)  
0541 / 600 815 – 35

## Anmeldung zu unseren Online-Veranstaltungen:

<https://www.rkw-nord.de/veranstaltungen/>



Das Regionale Integrationsnetzwerk Niedersachsen wird im Rahmen des Förderprogramms IQ - Integration durch Qualifizierung durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert und vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge administriert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Bundesagentur für Arbeit.

Gefördert durch:



Administriert durch:



In Kooperation mit:



Das Land Niedersachsen stellt die Ko-Finanzierung.



Niedersächsisches Ministerium  
für Soziales, Arbeit, Gesundheit  
und Gleichstellung