

Optisch erklären – einfach „merkwürdig“!

Das Trainingskonzept Visualisierungstraining hilft Berater*innen dabei, komplexe Fachinhalte für Ratsuchende einfach, verständlich und nachhaltig darzustellen



iQ | GOOD PRACTICE
auf den Punkt

Adressaten für Transfer:
Arbeitsverwaltung, Beratungsstellen

Trainingskonzept „Visualisierung im Beratungsgespräch“

Je komplexer Sachverhalte sind desto schwieriger wird es, sie verständlich darzustellen. Das betrifft häufig Beratungssituationen wie zum Beispiel in der Arbeitsverwaltung oder anderen Einrichtungen. Für Ratsuchende ist es nicht immer einfach, Informationen aufzunehmen, vor allem, wenn Sprachbarrieren oder andere Verständigungslücken bestehen. „Visualisierung im Beratungsgespräch“ nimmt daher die visuelle Unterstützung mündlicher Erklärungen in den Blick. Trainingsteilnehmende lernen verschiedene Visualisierungstechniken kennen und können sie in der konkreten Beratungssituation unterstützend anwenden.

Projekt:
IQ Servicestelle „Vielfalt in der Arbeitswelt“ Westmecklenburg

Träger:
Verbund für Soziale Projekte gGmbH

Projektansprechpartner*innen:
Kathleen Löpke | Felix Block
Mecklenburgstr. 9 | 19053 Schwerin
0385/55572030
iq.loepke@vsp-ggmbh.de/
iq.block@vsp-ggmbh.de

Angebot:
Weitere Informationen zur „Weiterqualifikation für pädagogische Berufe im Einwanderungsland Deutschland“ sowie aktuelle Termine finden Sie unter
www.iq-mv.de/interkulturelles-training/vielfalt-in-der-arbeitswelt
Alle bisher erschienenen IQ Good Practice-Beispiele finden Sie unter
www.netzwerk-iq.de.

Ausgangslage/Herausforderung

Die verständliche Vermittlung komplexer Inhalte ist für Berater*innen eine ständige Herausforderung. Das wurde unter anderem durch die hohe Nachfrage nach Trainings zur Einfachen Sprache im Teilprojekt „IQ Servicestelle Vielfalt in der Arbeitswelt Westmecklenburg“ deutlich. Diesem Bedarf sollte mit dem neuen Trainingsangebot Visualisierung des Trägers Verbund für Soziale Projekte gGmbH im IQ Netzwerk Mecklenburg-Vorpommern entsprochen werden.

Umsetzung des Trainings

„Visualisierung im Beratungsgespräch“

Visualisierung kann sowohl Einfache Sprache vertiefen und ergänzen als auch für sich selbst stehen. Das Leitmotiv zu beiden Themen lautet: „Wie kann ich mein Anliegen möglichst einfach und nachhaltig erklären, sodass es für meine*n Gesprächspartner*in ‚merkwürdig‘ wird?“ Nicht ganz einfach ist die Platzierung des Themas insbesondere in Behörden, denn die Möglichkeiten der Visualisierung scheinen auf den ersten Blick weit weg vom Tagesgeschäft zu liegen. Viele Berater*innen nutzen jedoch bereits Teile der Visualisierung in Form von Markierungen oder handschriftlichen Berechnungen. Das Training knüpft an die Vorerfahrungen an, erweitert diese Kompetenzen systematisch und strukturiert. Die Kernbotschaft für Berater*innen lautet: Trauen Sie sich ruhig, zu Papier und Bleistift zu greifen, wenn Ihr Gegenüber nicht versteht, was Sie erklären wollen. Es ist notwendig in Beratungssituationen Fachinhalte weiterzugeben, es ist aber genauso notwendig, dass sie verstanden werden. Dabei kann die strukturierte Visualisierung eine große Hilfe sein. Das Training richtet sich insbesondere an Personen, die regelmäßig komplexe Sachverhalte im Gespräch erläutern müssen, wie zum Beispiel Berater*innen der Arbeitsverwaltungen oder anderer Einrichtungen. Die Teilnehmenden sollen lernen ihre Beratungsthemen visuell darzustellen und so ihre Erklärungen zu unterstützen. Dazu probieren sie verschiedene Visualisierungstechniken aus und wer-



den zur Anwendung in der konkreten Beratungssituation motiviert. Der Ansatz zielt besonders auf die logische Struktur der visuellen Darstellung und weniger auf deren zeichnerische Qualität. Dies unterscheidet das Training auch von fertigen Visualisierungshilfen, die auch innerhalb des IQ Netzwerks entwickelt und genutzt werden: Die Teilnehmenden sollen zu einem eigenen, individuellen Ausdruck befähigt werden, statt auf fertige Zeichnungen angewiesen zu sein.

Fazit

Die einzusetzenden Ressourcen sind als Tagstraining für ein Trainer*innen-Tandem überschaubar, wenn das Training einmal konzipiert ist. Der Neuigkeitswert für die Teilnehmer*innen ist dem Aufwand in jedem Fall angemessen. Seit 2019 wurden drei eintägige Trainings durchgeführt, eins davon als offenes Training, zwei Inhouse-Veranstaltungen im Jobcenter und einer Migrationsberatungsstelle. Coronabedingt wurde im Jahr 2020 umgestellt auf Online-Workshops für alle IQ Trainer*innen. Dies hatte den Effekt, dass die IQ Servicestelle Westmecklenburg das Trainingskonzept in ihre weiteren Planungen übernommen hat.

„Nicht schön ist gut, sondern verständlich!“

Teilnehmer*innen der Fortbildungen erleben den Nutzen der Visualisierung

Zu Beginn eines Visualisierungstrainings der IQ Servicestelle Vielfalt in der Arbeitswelt Westmecklenburg stellen sich alle Teilnehmer*innen wie üblich vor – aber mit Zeichnungen. „So sind die Teilnehmenden direkt mittendrin im Thema“, verdeutlicht Felix Block, Projektleiter der IQ Servicestelle Vielfalt in der Arbeit Westmecklenburg, „Einige sind kurz überfordert, aber ein paar Strichfiguren haben am Ende alle gezeichnet.“ „Schon bei dieser Übung wird deutlich, dass die Teilnehmenden sich durch die Visualisierung viel besser an das erinnern, was die anderen erzählt haben“, ergänzt Kathleen Löpke, seine Kollegin. Der Nutzen der Visualisierung kann anhand jedes Themas deutlich gemacht werden. Wichtig ist, zu verstehen, dass eine gute Visualisierung kein



besonderes Zeichentalent voraussetzt. Deshalb lernen die Teilnehmenden zahlreiche Grafikelemente und deren Einsatzmöglichkeiten kennen. Mittels Infogrammtechnik wird beispielhaft gezeigt wie eine schriftliche Erklärung in ein Schaubild übertragen werden

kann. Gemeinsam wird ein großer Pool von „bewegten Figuren“ und „Piktogrammen“ aus Pfeilen, Linien, Grafikelementen und Zeichen erstellt. Alle Elemente der Visualisierung werden in alltagsnahe Erklärungsübungen umgesetzt, zum Beispiel zu Erwerbsfähigkeit, Familiennachzug oder Berufsorientierung. Als komplexe Übung visualisiert die Gruppe ein echtes Dokument wie zum Beispiel den Anamnesebogen zur Schuleingangsuntersuchung. „Der Fokus liegt immer wieder auf der freien, spontanen und manchmal auch überzogenen Visualisierung. Die Teilnehmenden sind oft sehr überrascht, wie viel man mit einfachen Zeichnungen ausdrücken kann, um verständlicher zu kommunizieren“, unterstreicht Kathleen Löpke. „Nicht schön ist gut, sondern verständlich!“

Drei Fragen an Kathleen Löpke und Felix Block, Trainerin und Trainer im Teilprojekt IQ Servicestelle „Vielfalt in der Arbeitswelt“ Westmecklenburg

„Motivation, Gespräche verständlicher zu gestalten“



Worin liegt das Innovative des Konzepts?

Die Reaktion der Teilnehmenden zeigt uns, dass der Visualisierungsansatz bei der Informationsvermittlung eher unkonventionell ist. Wenig wichtig ist die zeichnerische Qualität. Diese Grundausrichtung ist sehr wichtig, damit die Teilnehmenden nicht an ihrem eigenen Anspruch scheitern. Mit dem Training sollen sich die Teilnehmenden auf ihre eigenen, vorhandenen Kompetenzen besinnen und eine wirksame Verbindung zwischen ihren Zeichenkünsten und ihrer professionellen Kommunikation herstellen. Besonders die spontane Visualisierung in der konkreten Beratungssituation ist hier gefragt.

Ist das Konzept problemlos übertragbar?

Für Expert*innen ist es immer eine Herausforderung, wenn sie ihr Fachwissen verständlich an fachfremde Personen weitergeben müssen. Das trifft für Beratungssituationen ebenso zu wie für Unterricht, Fachgespräche am Arbeitsplatz und andere Kommunikationssituati-

onen, wie zum Beispiel Teamsitzungen. Ebenso universell wie die Notwendigkeit Informationen weiterzugeben, ist deren Visualisierung, um sie leichter verständlich zu machen. Wir wenden uns aktuell an Ausbilder*innen und Führungskräfte, die vor allem intern kommunizieren und gleichermaßen an Berater*innen, die eher mit externen Klient*innen zusammenarbeiten. Das Training ist also auf sehr unterschiedliche Organisationen und Zielgruppen anwendbar. Besonders wirksam ist es dann, wenn die Auswahl der Texte und Themen der Arbeitswelt der Teilnehmenden entspricht.

Wie nachhaltig kann das Konzept eingesetzt werden?

Durch das Training werden Teilnehmende motiviert, Gespräche in ihrem beruflichen Alltag verständlicher zu gestalten. Die Teilnehmenden haben es selbst in der Hand, das Erlernte in der Praxis umzusetzen. Die Hürden hierfür sind relativ gering: Jede*r hat Paper und einen Stift zur Hand und kann Schritt für Schritt mehr Sicherheit bei der Anwendung gewinnen. Das Training kann durch einen Follow-Up-Workshop zu einem bestimmten Aspekt vertieft werden. Anlass kann sein die Neugestaltung eines Flyers oder die Überarbeitung des Orientierungssystems im Haus.

Impressum

Das Projekt „IQ Servicestelle Westmecklenburg „Vielfalt in der Arbeitswelt“ wird im Rahmen des Förderprogramms IQ finanziert. Es ist Teilprojekt im IQ Netzwerk Mecklenburg-Vorpommern

Autor*innen: Christiane Tieben-Westkamp (ebb GmbH), Kathleen Lopke und Felix Block (Verbund für Soziale Projekte gGmbH)
Redaktion: Christian Ziegel (ebb GmbH)
Fotos/Illustration: Verbund für Soziale Projekte gGmbH, Julia Schlax (RockAByte GmbH)
Layout: Gereon Nolte (ZWH)
Stand: 2021
www.netzwerk-iq.de

Förderprogramm IQ

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktreintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Das Programm wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und den Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Bundesagentur für Arbeit (BA).

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit:



Zusammen. Zukunft. Gestalten.

