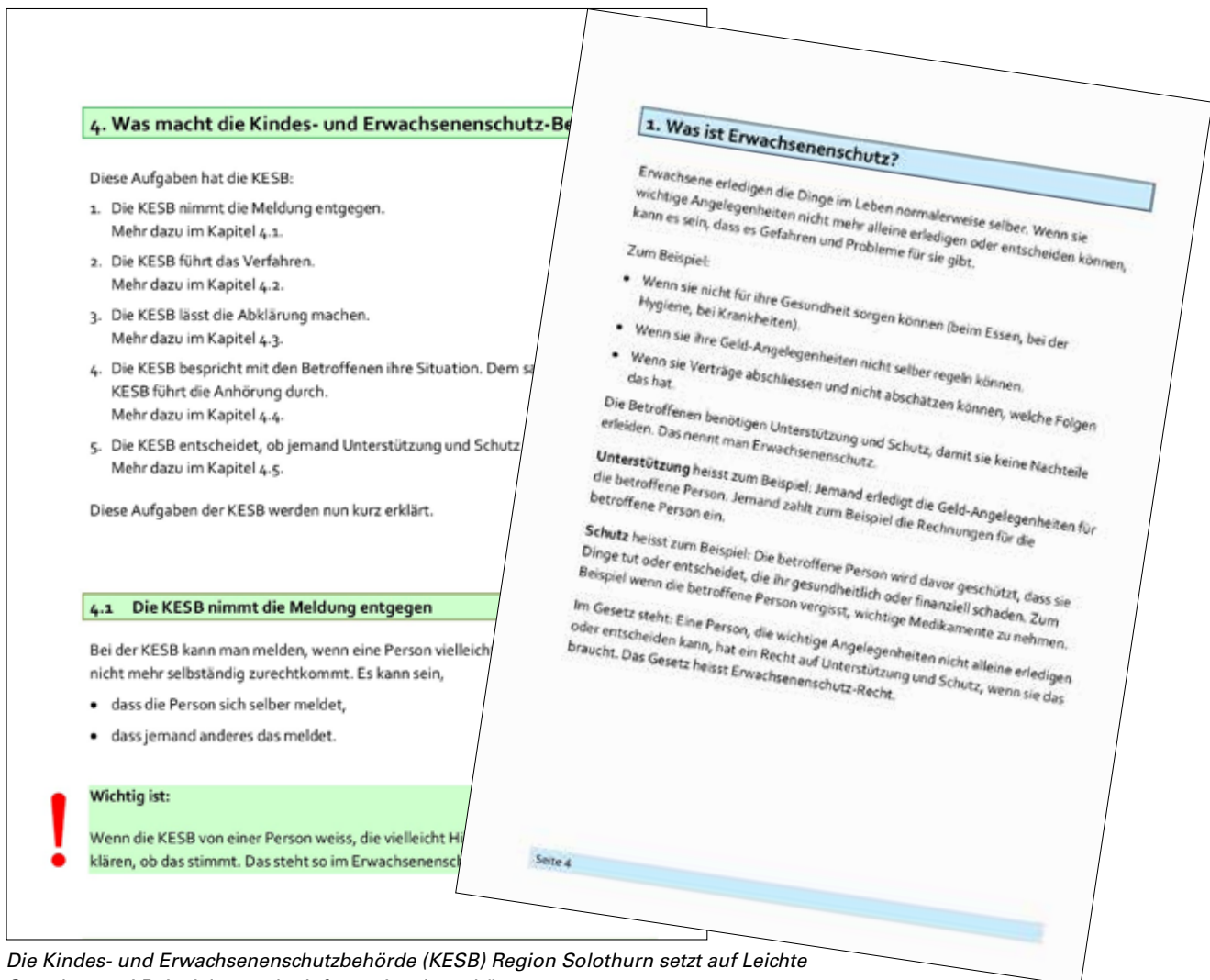


Leicht verständliche Sprache in Verwaltung und Behörden

Rund 16 Prozent der Erwachsenen verfügen nur über rudimentäre Lesefähigkeiten. Sie stossen auf sprachliche Barrieren, die ihnen den Zugang zu relevanten Informationen verwehren. Leichte Sprache kann Abhilfe schaffen.



Die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) Region Solothurn setzt auf Leichte Sprache: zwei Beispiele aus der Informationsbroschüre.

Bilder: zvg

Wenn eine Behörde oder Verwaltungsstelle mit der Bevölkerung kommuniziert, verfolgt sie stets bestimmte Ziele: Sie informiert (amtliche Mitteilungen), erinnert an etwas (Merkblatt) oder holt Informationen ein (Formular). Entspricht das Sprachniveau des Textes nicht demjenigen der Lesenden, werden diese kommunikativen Ziele jedoch nicht erreicht. Die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) Region Solothurn setzt deshalb auf Leichte Sprache: Eine Informationsbroschüre zum Erwachsenenschutz und amtliche Dokumente aus

dem Erwachsenenschutzverfahren stehen seit Juni 2016 in einer leicht verständlichen Version zur Verfügung. Entwickelt wurden sie im Rahmen des Projekts «Einfach leicht verständlich». Die Ergebnisse dieses Forschungs- und Entwicklungsvorhabens zeigen, dass Leichte Sprache zur adressatengerechten Kommunikation beiträgt. Deutlich wird auch, wo Chancen und Herausforderungen liegen, wenn Behörden und Verwaltungsstellen künftig in einer leicht verständlichen Sprache kommunizieren wollen.

In der Schweiz verfügen laut Studien rund 16 Prozent der Erwachsenen nur über rudimentäre Lesefähigkeiten. Sie stossen vielerorts auf sprachliche Barrieren, die ihnen den Zugang zu wichtigen Informationen verwehren. Die Gründe sind vielfältig: Sie können auf individueller Ebene (z.B. alters- oder behinderungsbedingte Leseschwäche, unzureichende Sprachkenntnisse) oder auch auf struktureller Ebene liegen (z.B. Fachsprache). Das Projekt «Einfach leicht verständlich. Leichte Sprache im Erwachsenenschutz» der Hochschule für Soziale

Arbeit FHNW nahm sich in Zusammenarbeit mit der KESB Region Solothurn dieses Themas an. Texte wurden in Leichte Sprache übertragen, durch Betroffene auf ihre Verständlichkeit geprüft, die Prozesse zur Texterstellung und Textprüfung evaluiert und die Wirkungen der Texte unter dem Fokus der Partizipation untersucht.

Das Konzept Leichte Sprache

Das 2014 von der Schweiz ratifizierte Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) umfasst das Recht auf Zugang zu Informationen und barrierefreie Kommunikation. Als Mittel hierzu wird unter anderem die Verwendung einer leicht verständlichen Sprache erwähnt (Art. 2). Damit ist das Konzept der Leichten Sprache (LS) angesprochen, das Regeln zum Verfassen von Texten beinhaltet. Auf der sprachlichen Ebene werden dabei die Wort-, die Satz- und die Textebene betrachtet: Beispielsweise helfen das Vermeiden von Fremdwörtern, kurze Sätze und Listen/Aufzählungen leseungeübten Personen, komplexe Inhalte zu lesen und zu verstehen. Auf der gestalterischen Ebene muss vor allem die Orientierung der Lesenden unterstützt werden, unter anderem durch ein übersichtliches Layout und eine angepasste Schriftgrösse.

Wahrnehmung durch Klienten der KESB und Resonanz aus der Praxis

Interviews mit Klientinnen und Klienten der KESB zeigen, dass die Texte in LS überwiegend positiv wahrgenommen werden. Die Informationsbroschüre erwies sich zudem für Angehörige als hilfreich. Sie verstanden das Erwachsenenschutzverfahren besser und nutzten die Broschüre im Gespräch mit den Betroffenen. Auch Mitarbeitende der KESB oder der Sozialregionen sowie Mandats-

führende werten die Dokumente in LS insgesamt positiv. Sie heben hervor, dass verständliche Informationen den Boden für eine gute Zusammenarbeit im Verfahren bereiten und Missverständnissen vorbeugen. Dies auch, weil die Dokumente ein Bemühen signalisieren, mit den Klienten auf Augenhöhe zu kommunizieren. Speziell die Informationsbroschüre findet Anklang: Sie wird als geeignetes Mittel zur Gesprächsführung gesehen, auf die im Verlauf des Verfahrens immer wieder Bezug genommen werden kann.

Chancen und Herausforderungen

Es lohnt sich demnach in mehrfacher Hinsicht, Dokumente in LS zur Verfügung zu stellen. Zu Beginn entsteht zwar ein gewisser Aufwand für die Stelle, die einen Text in LS übertragen oder entwickeln möchte, denn sie ist für die Auswahl der relevanten Dokumente und Inhalte sowie für deren Prüfung auf inhaltliche Richtigkeit aktiv am Texterstellungsprozess beteiligt. Diese Beteiligung ist aber auch ein Gewinn, denn sie erweist sich als zentral für die Sensibilisierung der Mitarbeitenden für Fragen der Zugänglichkeit von Informationen und der Partizipation unterschiedlicher Adressatengruppen. Texte in LS sind ein Teil adressatengerechter Verwaltungs- oder Behördenkommunikation, und es empfiehlt sich, diese in ein Kommunikationskonzept einzubetten, das zum Beispiel auch den mündlichen Kontakt umfasst. Aufgrund der Projekterkenntnisse scheint deshalb die Übernahme bereits bestehender LS-Texte ohne Einführung in die Hintergründe und Prinzipien der LS nicht zielführend.

Nichtsdestotrotz können sich Schreibende in Behörden und Verwaltungen vom Konzept und von den Regeln von LS anregen lassen und somit ihre Texte auf niederschwellige Weise zugänglicher

machen. Für eine vertiefte und anwendungsorientierte Auseinandersetzung mit dem Konzept LS und/oder generell adressatengerechter Kommunikation gibt es ab Sommer 2019 die Möglichkeit, verschiedene Module des Weiterbildungsangebots CAS «Adressatengerechte und barrierefreie Kommunikation» an der Hochschule für Soziale Arbeit Olten (FHNW) zu besuchen.

*Simone Girard-Groeber (1),
Anne Parpan-Blaser (2),
Annette Lichtenauer (3) und
Gabriela Antener (4),
Hochschule für Soziale Arbeit FHNW,
Institut Integration und Partizipation*

Infos: www.kommunikation-barrierefrei.ch



Anzeige



schaukeln ...

... spielen, balancieren, klettern.

Jetzt alle Möglichkeiten entdecken von Spielplatzgeräten in Holz, Metall, Kunststoff sowie Parkmobiliar auf www.buerliag.com




Bürli Spiel- und Sportgeräte AG
CH-6212 St. Erhard LU
Telefon 041 925 14 00, info@buerliag.com