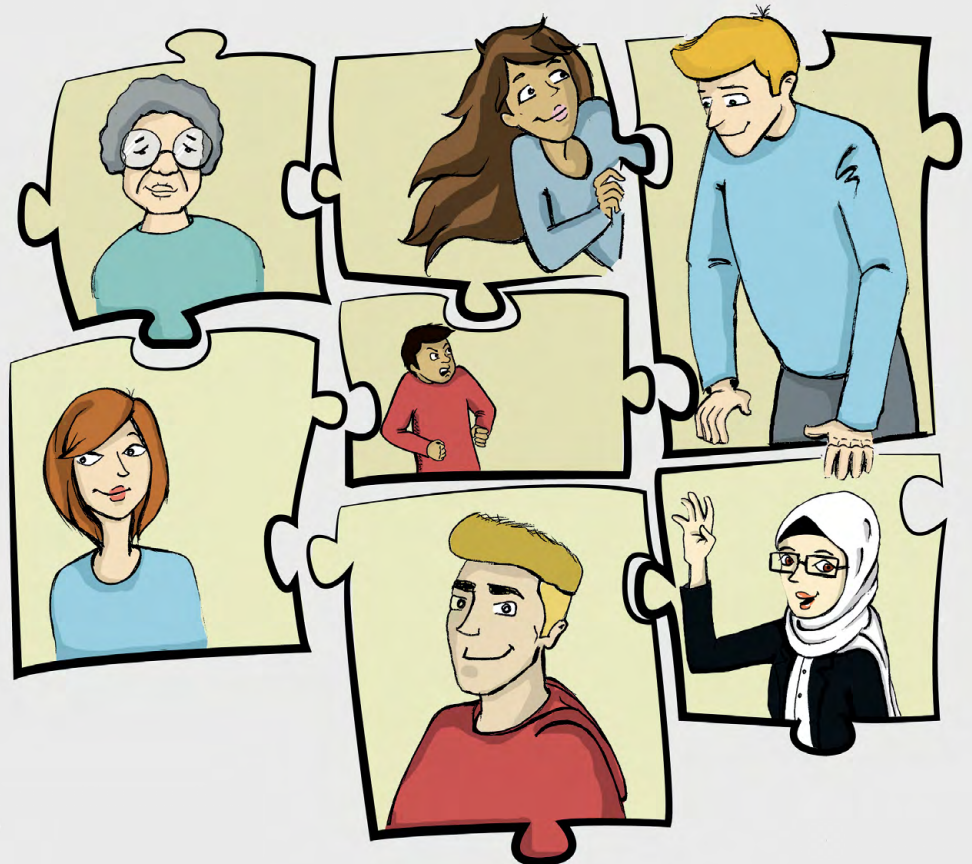


# ALLES KLAR?

Bilder, Sprache und Symbole  
So geht kultursensible Kommunikation!



# Bevor es los geht ... einige Gedanken zu Sprache und Gender

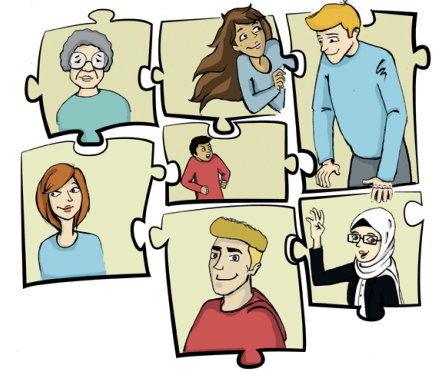
Eine geschlechtersensible Sprache gehört zur interkulturellen Öffnung und ist Bestandteil einer kultursensiblen Kommunikation.

Mit dem Gender-Sternchen soll nicht nur die männliche und die weibliche Form abgebildet werden, es schließt auch die Menschen ein, die sich keinem der beiden Geschlechter eindeutig zuordnen können oder wollen. (Vgl.: Bundjugend 2018)

Sprache beeinflusst unsere Denkmuster und trägt zur Bildung der sozialen und psychischen Identität bei. Sie spiegelt bestehende Machtverhältnisse wider. Unsere sprachlichen Äußerungen sollten deshalb unseren Vorstellungen und Werten entsprechen. Die Nutzung des Gender-Sternchens ist ein Beitrag hierzu.

## Auch Wissenswert

Internetsuchmaschinen zeigen bevorzugt Texte mit meist genutzten Schlüsselwörtern. Je häufiger das Gender-Sternchen genutzt wird, desto höher ist das Ranking bei solchen Suchanfragen.



## Andere Meinungen zum Thema:

<https://www.lucia-clara-rocktaeschel.de/gendern-und-seo/>

<https://t3n.de/news/google-algorithmus-deutsche-hat-1175032/>

# Warum sich mit kultursensibler Kommunikation beschäftigen?

Menschen sind verschieden. Überall auf der Welt. Auch die deutsche Gesellschaft ist vielfältiger geworden. Alle die hier leben, haben bestimmte Vorlieben und Wünsche, Ängste und Tabuthemen. Sie sprechen Deutsch, oder eine andere Sprache, und haben unterschiedliche Bildungsverläufe durchlaufen.

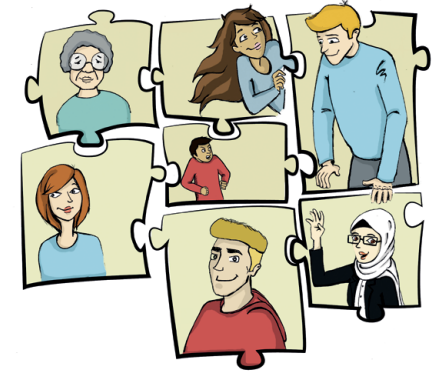
In Deutschland gibt es viele Akademiker\*innen, aber auch ca. 7 Millionen funktionale Analphabet\*innen.

Manche Menschen können nicht gut sehen, oder hören, andere haben Schwierigkeiten, Inhalte zu verstehen.

Eine gelingende Kommunikation ist die Voraussetzung für Teilhabe. Alle Menschen haben das Recht, Informationen und Unterstützungsangebote zu erhalten.

Was muss man beachten, um sie besser zu erreichen?

Diese Handreichung möchte neugierig machen, und Tipps geben zur Gestaltung einer kultur- und diskriminierungssensiblen Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit.

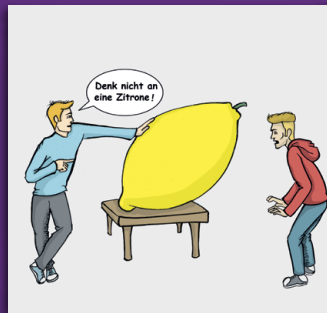


**Weitere Informationen zum AMIF Projekt „Verschieden. Verstehen– Interkulturelle Öffnung mit kultursensibler Kommunikation“:**

<https://www.diakonie-hamburg.de/de/visitenkarte/interkulturelle-oeffnung-kultursensible-kommunikation/ueber-das-projekt-00003>

# ALLES KLAR?

## 10 Schritte auf dem Weg zur kultursensiblen Kommunikation



### Beim Lesen mancher Texte auch nur „Bahnhof“ verstanden?

- 1 Den Schwierigkeitsgrad von Texten ermitteln ..... 9
- 2 Einfache oder Leichte Sprache ..... 10
- 3 Viele Sprachen, viele Übersetzungen ..... 11

### Brückenbauen mit Sprachmittler\*innen?

- 4 Verständigung in Beratungsgesprächen sicherstellen ..... 13
- 5 Tipps zum Einsatz von Sprachmittler\*innen und Dolmetscher\*innen ..... 14

### Was versteht man unter Framing?

- 6 Die Botschaft einer sachlichen Information ..... 17

### Wie beeinflusst Bildsprache unsere Haltung?

- 7 Bitte nicht an eine Zitrone denken ... ..... 19

### Ein Bild sagt mehr als tausend Worte?

- 8 Abbildungen von Menschen ..... 21
- 9 Die emotionale Botschaft eines Bildes beachten ..... 22

### Symbole und Gesten als universelle Sprache?

- 10 Tücken und Tipps ..... 25



1

## Beim Lesen mancher Texte auch nur „Bahnhof“ verstanden? Den Schwierigkeitsgrad von Texten ermitteln

Viele Texte sind gut gemeint, aber für die meisten Leser\*innen zu lang, mit kompliziertem Satzbau und zu vielen Fremdwörtern und Fachausdrücken.

Menschen die keine Fachsprache kennen, oder schlechte Deutschkenntnisse haben, tun sich schwer mit dem Lesen und Begreifen von komplizierten Texten.

Sie haben oft Schwierigkeiten zu verstehen was gemeint ist.

Menschen die nicht hier aufgewachsen sind, verstehen auch nicht was der „Bahnhof“ mit einem Text zu tun hat.

Texte sollen so formuliert sein, dass sie möglichst alle Menschen verstehen können.

Im Internet gibt es Werkzeuge zur Textanalyse. Hier kurze Texte eingeben und sofort erfahren, welchen Schwierigkeitsgrad der Text hat und wie lesbar er für verschiedene Personengruppen ist.

### Einfach einmal ausprobieren!

Kostenlos und ohne Anmeldung nutzbar unter:

[www.supertext.ch/tools/lix](http://www.supertext.ch/tools/lix)

[www.textanalyse-tool.de](http://www.textanalyse-tool.de)

[www.leichtlesbar.ch](http://www.leichtlesbar.ch)





## Beim Lesen mancher Texte auch nur „Bahnhof“ verstanden? Einfache oder Leichte Sprache

### 2

Manche Menschen können nicht so gut sehen, hören, lesen, oder verstehen. Deshalb stehen zum Beispiel in der BITV (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung) Standards für einen barrierefreien Zugang zu Informationen von öffentlichen Stellen in gedruckter oder digitaler Form.

Leichte Sprache ist ein Schwerpunkt der BITV und hat feststehende Regeln für Textlänge, Satzbau, Grammatik, Wortwahl, Schriftgröße, Kontrast und die Anwendung von Bildern, Symbolen, Audiodateien, Brailleschrift, Gebärdensprache.

Einfache Sprache hat keine festen Regeln und beinhaltet Aspekte der Leichten Sprache:

- lange und zusammengesetzte Sätze vermeiden
- keine Fachbegriffe verwenden, oder diese erklären
- alltagsnahe Wörter verwenden
- Abkürzungen vermeiden, oder am Anfang erklären
- Bilder zur Erklärung nutzen
- große Schrift verwenden

**Mehr Informationen und die Regeln für Leichte Sprache unter:**

<http://www.leichtesprache.com> | <http://www.einfachesprachebonn.de>

Literatur: Prof. Dr. Christiane Maaß, Uni Hildesheim, 2015, „Das Regelbuch“

Mehr zu Einfacher Sprache auch unter dem Stichwort im Internet:

[Integration Haus der kleinen Forscher/Praxishilfen/einfache Sprache](#)



## Beim Lesen mancher Texte auch nur „Bahnhof“ verstanden? Viele Sprachen, viele Übersetzungen ...

### 3

In Deutschland leben und arbeiten viele Menschen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist. Viele können gut oder sehr gut Deutsch.

Hier sind keine teuren Übersetzungen nötig, denn sie können sogar das Signal geben „Du gehörst nicht zu uns“.

Für Neuzugewanderte, die noch keine Gelegenheit hatten Deutsch zu lernen, ist es wichtig Informationen in ihrer Sprache zu erhalten.

Ob ich einen Text übersetze, hängt davon ab, an wen sich der Inhalt richtet. Die Anwendung von Aspekten Einfacher Sprache erhöht die allgemeine Verständlichkeit.

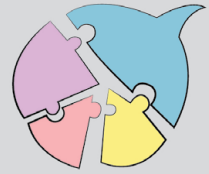
Oft reicht es aus, nur die wichtigsten Inhalte zu übersetzen.

Bei gesundheitlichen, rechtlichen Fragen und Behördenangelegenheiten, kommt es jedoch auf jedes (verstandene) Wort an.

Bei mehrsprachigen Flyern sollte immer auch die deutsche Übersetzung direkt bei jeder Zeile bzw. Information stehen. Damit kann sie als Übersetzungshilfe für beide Gesprächspartner\*innen genutzt werden.

Auf den Webseiten mancher Behörden gibt es Flyer in verschiedenen Sprachen. <https://www.arbeitsagentur.de>

Flyer der Migrationsberatung unter dem Stichwort im Internet:  
[BAMF Lassen Sie sich beraten](#)



## Brückenbauen mit Sprachmittler\*innen?

### Verständigung in Beratungsgesprächen sicherstellen

Viele Zuwander\*innen erleben Sprachbarrieren in komplexen Kommunikationen.

Im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereich drohen ernste Folgen, wenn Inhalte nicht verstanden werden und Angaben und Wünsche nicht mitgeteilt werden können!

Dies betrifft u. a.:

- Aufklärung und Informationen
- Rechte und Pflichten
- Einwilligungen für Leistungen und Maßnahmen
- Beratungsinhalte

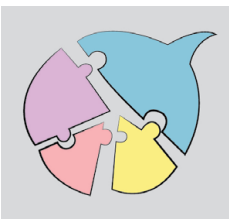
Mangelnde Verständigung kann auch dazu führen, dass kein ausreichendes Vertrauen für eine gute Beratungsbeziehung aufgebaut wird. Deshalb Verständigungsbarrieren abbauen, durch den Einsatz von:

- mehrsprachigem Fachpersonal
- geschulte Sprach- und Kulturmittler\*innen
- ausgebildeten Dolmetscher\*innen

Verwandte, Freunde oder Kinder der Ratsuchenden werden häufig als Dolmetschende genutzt. Sie sind nicht immer die beste Wahl, wenn es um persönliche Inhalte geht.

Geeignete Personen finden sich über die Kommune oder Migrationsberatungsstellen vor Ort.





## Brückenbauen mit Sprachmittler\*innen?

### Tipps für den Einsatz von Sprachmittler\*innen

# 5

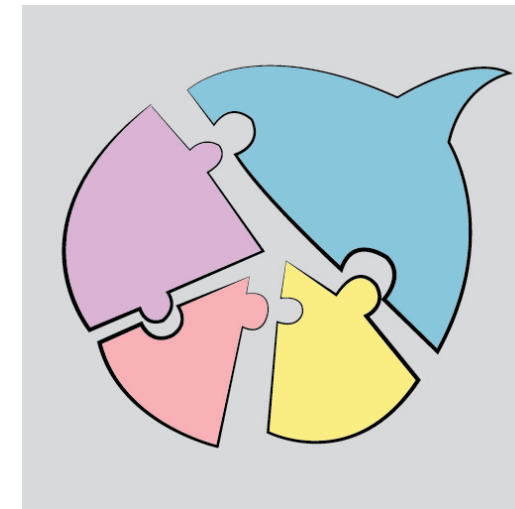
Wie führe ich ein Gespräch, wenn eine dolmetschende Person mit dabei ist?

Wichtig ist eine gründliche Vor- und Nachbereitung:

- Zeitrahmen, Gesprächsinhalt, Ablauf und Art des Dolmetschens klären
- Rollen klären und Einverständnis aller Beteiligten einholen
- ein Vor- und Nachgespräch mit der dolmetschenden Person führen

Wichtig ist im Gesprächsverlauf:

- namentliche Vorstellung aller Gesprächsbeteiligten
- auf Schweigepflicht hinweisen
- Zuwander\*innen immer direkt ansprechen (nicht die dolmetschende Person)
- einfache Sprache und kurze Sätze verwenden
- Satzweise übersetzen, damit Aussagen nicht beim Zusammenfassen verloren gehen
- auf nonverbale Signale achten
- zur Verständnissicherung nachfragen



**Mehr zum Thema Einsatz von Sprachmittler\*innen unter:**

<https://www.diakonie-bad-ra.de/artikel/dolmetschernetzwerk.htm>

Konzeption und Leitfaden

Broschüre der Diakonie Deutschland (Jan. 2020) mit Qualitätsstandards für qualifizierte Sprachmittlung: Dolmetschen im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesen: <https://www.diakonie.de/broschueren/dolmetschen-im-sozial-bildungs-und-gesundheitswesen>

Und als Literatur: Schriefers/Hadzic (Hg.), 2018: Sprachmittlung in Psychotherapie und Beratung mit geflüchteten Menschen – Wege zur transkulturellen Verständigung





# 6

## Was versteht man unter Framing?

### Die Botschaft einer sachlichen Information

Ob ein Glas mit Wasser als halbvoll oder als halbleer empfunden wird, ist eine Frage der Sichtweise.

Mit dem Erwerb von Sprache bilden sich in unserem Denken Frames = Deutungsrahmen, die unsere Sichtweise bestimmen.

Sprache beeinflusst unser Denken und Handeln – wann und wie es passiert, ist uns nicht immer bewusst.

Eine negative oder eine positive Deutung einer sachlichen Information, kann durch die Wahl eines sprachlichen Rahmens erreicht werden.

Die Empfänger\*innen der Botschaft werden dadurch in ihrer Sichtweise, Haltung, Befindlichkeit oder Motivation beeinflusst.

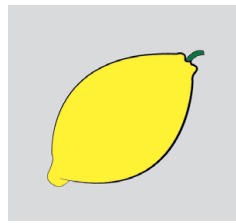
#### Mehr zum Thema unter:

[www.neuemedienmacher.de/wissen/wording-glossar/](http://www.neuemedienmacher.de/wissen/wording-glossar/)  
(online, als PDF, App, oder als Heft zu bestellen)

Unter dem Stichwort im Internet:

[Elisabeth Wehling politisches framing \(bpb\)](#)





7

## Wie beeinflusst Bildsprache unsere Haltung? Bitte nicht an eine Zitrone denken ...

Wetten, dass die Zitrone jetzt da ist? Die Farbe, der Geruch, der Geschmack!

So funktioniert unser Gehirn: Es verbindet Worte mit Bildern, Gerüchen, Farben, Gefühlen und Bedeutungen.

Ob wir es wollen, oder nicht.

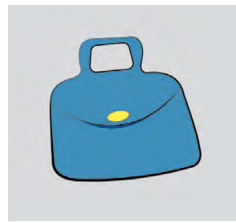
Deshalb bitte keine populistische Bildsprache und Begriffe verwenden – auch nicht, um sie zu widerlegen.

Denn mit jeder Verwendung werden sie und die dahinterliegende Botschaft zunehmend zur Normalität.

Besser: andere Bildsprache und Begriffe nutzen!

Eine ausführliche, kostenlose Zusammenstellung kultur- und diskriminierungssensibler Begriffe rund um das Thema Migration gibt es in einem online Glossar der Neuen Deutschen Medienmacher e.V. unter:  
<https://glossar.neuemedienmacher.de>





8

## Ein Bild sagt mehr als tausend Worte? Abbildungen von Menschen

Wenn wir die Sprache der Bilder nutzen wollen, stellt sich die Frage:  
Wie sehen kultur- und diskriminierungssensible Bilder aus?

Menschen aus verschiedenen Gruppen mit ihren vielfältigen  
Zugehörigkeiten, Lebenswelten und Merkmalen zeigen:

- Hierdurch wird Normalität und Gemeinsamkeit dargestellt.
- Männer mit Migrationshintergrund können als kochende, essende bzw. Sport treibende Menschen, als Väter, Ehemänner, Arbeitskollegen, Fahrradfahrer, mit oder ohne körperliche Beeinträchtigung dargestellt werden.

Stereotype vermeiden und zeitgemäße Darstellungen  
realer Situationen verwenden:

- Migrant\*innen auch ohne Kopftuch
- erfolgreiche Frauen mit Kopftuch
- Männer in „Frauenberufen“ und Frauen in „Männerberufen“

Darauf achten, dass auf den Bildern:

- Menschen respektvoll dargestellt werden
- Hilfe oder Rat auf Augenhöhe erfolgt
- verletzende oder schamerzeugende Details vermieden werden





## Ein Bild sagt mehr als tausend Worte?

### Die emotionale Botschaft eines Bildes beachten

# 9

Bilder von Menschen lösen Gefühle beim Betrachten aus.

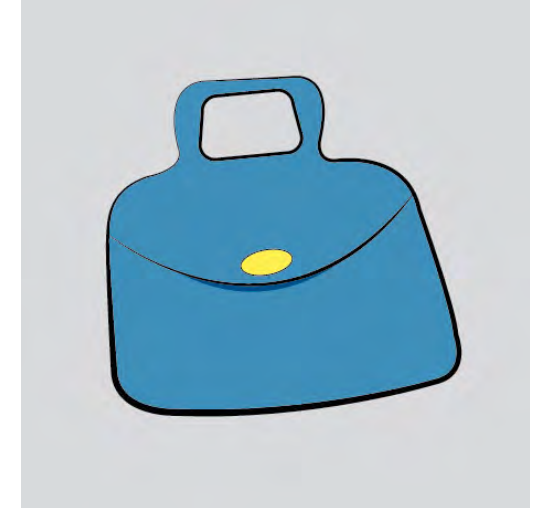
Das Gleiche gilt für Bilder von Landschaften, Gebäuden, Straßen und Gegenständen.

Manchmal springt einem die Bedeutung „ins Gesicht“, manchmal erst nach dem zweiten Blick, oder es bleibt rätselhaft.

Jeder Mensch hat einen eigenen Blick auf die Welt. Daher können auch vermeintlich eindeutige Bildaussagen zu einem Missverständnis führen.

Deshalb:

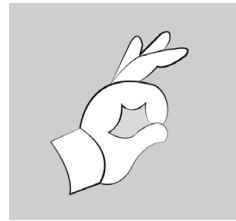
- Abbildung wählen, die keine Erklärung benötigt. Versteht man die Situation, auch wenn man nicht in Deutschland aufgewachsen ist?
- keine Allegorien, Metaphern, symbolische Darstellungen verwenden
- respektvoller Umgang mit dem jeweiligen Thema, denn der eigene Humor und das Gefühl für Satire sind nicht immer verständlich für die Betrachter
- möglichst helle, freundliche Lichtstimmung ohne grelle Farben, aber mit guten Kontrasten



#### Mehr zum Thema Bildsprache unter:

[www.neuemedienmacher.de/projekte/voll-im-bild/](http://www.neuemedienmacher.de/projekte/voll-im-bild/)  
(Flyer und Dokumentation des Workshops für diskriminierungsarme Bildberichterstattung)

Unter dem Stichwort im Internet:  
[Leitfaden zur Bildsprache PDF Diakonie Hessen](#)



10

## Symbole und Gesten – eine universelle Sprache? Tücken und Tipps

Andere Kulturen – andere Gesten

Auf Symbole und Gesten wird gerne zurückgegriffen, um sprachliche Hürden interkultureller Verständigung zu umgehen. Aber auch diese haben ihre Tücken, da die gleichen Zeichen und Bilder in den verschiedenen Regionen der Welt eine unterschiedliche Bedeutung besitzen können.

Zum Beispiel das o.k. Zeichen, bei dem Zeigefinger und Daumen ein „O“ bilden.

Eine harmlose Geste, um jemandem zu signalisieren, dass etwas gut ist? In Deutschland wird es häufig so benutzt.

In der Tauchersprache bedeutet es, dass alles in bester Ordnung ist.

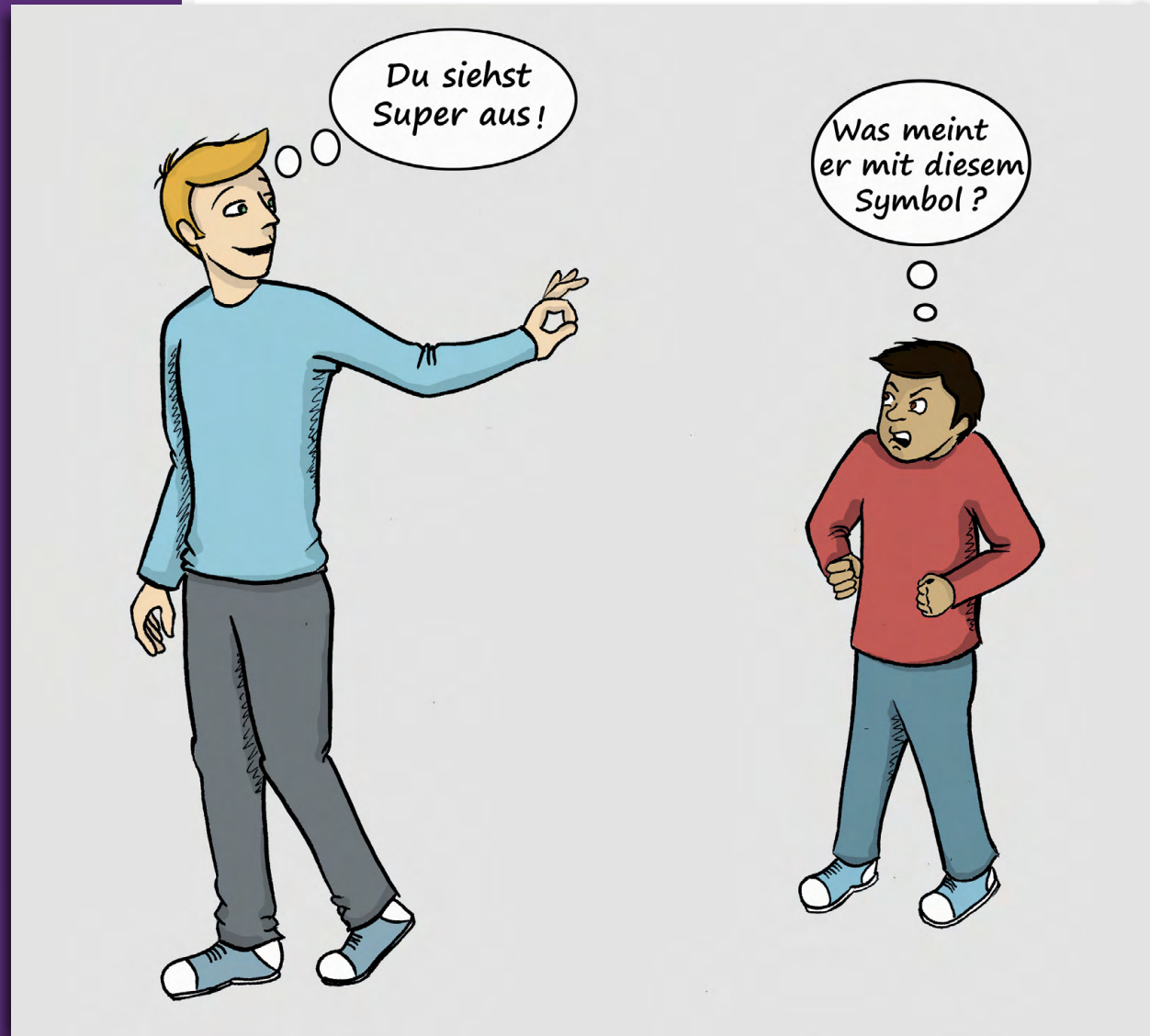
Im Süden Europas, in Brasilien oder in Russland gilt es als beleidigend.

In Japan ist es ein Symbol für Geld, in Italien drückt man damit fehlendes Verständnis aus und in Belgien nutzt man es, um zu zeigen, dass etwas wertlos ist. Daher bitte nachprüfen, bevor Gesten und Symbole genutzt werden!

**Mehr zum Thema Symbole und Gesten im interkulturellen Kontext:**

Literatur: Julia Grosse, 2010, „Versteh mich nicht falsch! Gesten weltweit“

Unter dem Stichwort im Internet: [Haus der kleinen Forscher Gesten](#)



## Impressum

### **Herausgeber/Redaktion:**

Diakonisches Werk Baden  
Stabstelle Migration  
Blumenstraße 1-7, 76133 Karlsruhe  
[www.ekiba.de](http://www.ekiba.de)

Diakonisches Werk Hamburg  
Fachbereich Migration und Existenzsicherung  
Königstraße 54, 22767 Hamburg  
[www.diakonie-hamburg.de](http://www.diakonie-hamburg.de)

Diakonisches Werk Schleswig-Holstein  
Beratung, Zuwanderung und bürgerliches Engagement  
Kanalufer 48, 24768 Rendsburg  
[www.diakonie-sh.de](http://www.diakonie-sh.de)

### **Mitwirkende:**

Andrea Bastian, Diakonisches Werk Schleswig-Holstein  
Bernhard Beier-Spiegler, Diakonisches Werk Breisgau-Hochschwarzwald  
Michelle Bogdanov, Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche Mannheim  
Manuel Rakers, Diakonisches Werk Hamburg  
Katharina Theune, Diakonisches Werk Schleswig-Holstein

Illustrationen: Hala Ismaeil und Ziead Zankello

April 2020

Download:

[www.diakonieh.de/allesklar](http://www.diakonieh.de/allesklar)

Dieses Projekt wird gefördert durch  
den Asyl-, Migrations- und  
Integrationsfonds (AMIF) der EU

