

## Checklisten für Beraterinnen und Berater

Die folgenden Checklisten sollen Beraterinnen und Berater auf vulnerable Zielgruppen aufmerksam machen und sie für die besonderen Bedürfnisse dieser Personen sensibilisieren.

## Checkliste 1 – vulnerable Zielgruppen



	ja	zum Teil	nein
Haben Ihre Ratsuchenden Probleme mit der deutschen Sprache?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben viele Ihrer Ratsuchenden finanzielle Probleme?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leben viele Ihrer Ratsuchenden in unterprivilegierten Verhältnissen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Sie im Beratungsalltag mit kulturellen Verständigungsproblemen (z.B. unterschiedliche Ansichten von Gesundheit und Krankheit) konfrontiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzen viele (ältere) Menschen mit Beeinträchtigungen Ihre Beratungsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben viele Ihrer Ratsuchenden Probleme dabei, die Briefe von Krankenkassen zu verstehen oder Formulare auszufüllen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Handlungsempfehlung

Notizen:

Sie haben hauptsächlich „ja“ angekreuzt:

- Ihre Beratungsstelle wird offenbar häufig von vulnerablen Zielgruppen in Anspruch genommen. Haben Sie bereits Maßnahmen ergriffen, um bedarfsgerecht auf diese Zielgruppe eingehen zu können?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Sie haben hauptsächlich „nein“ angekreuzt:

- Ihre Beratungsstelle wird bisher offenbar selten von vulnerablen Zielgruppen aufgesucht. Überdenken Sie, wie Sie diese Zielgruppe zukünftig erkennen und ansprechen können.

-----  
-----  
-----  
-----  
-----



## Checkliste 2 – Beratungseinrichtung

### Lage, Erreichbarkeit und Auffindbarkeit

	ja	zum Teil	nein
Ist Ihre Beratungsstelle gut (mit öffentlichen Verkehrsmitteln) zu erreichen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist Ihre Beratungsstelle an einem Ort angesiedelt, der im Alltag Ihrer Zielgruppe von Bedeutung ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gibt es Wegweiser, die den Anfahrtsweg zu Ihrer Beratungsstelle kennzeichnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Befindet sich ein Schild am Eingang Ihrer Beratungsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gibt es innerhalb des Gebäudes Hinweisschilder, die die Orientierung innerhalb Ihrer Beratungsstelle erleichtern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind die Hinweisschilder ausreichend groß, gut lesbar, leicht verständlich und mit Piktogrammen versehen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügt die Beratungsstelle über einen Aufzug oder eine Rampe für Rollstühle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügt Ihre Beratungsstelle über ausreichend lange Öffnungszeiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gibt es eine Abendsprechstunde, damit auch Berufstätige Ihre Beratungsstelle in Anspruch nehmen können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist Ihre Beratungsstelle telefonisch gut zu erreichen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzt Ihre Beratungsstelle Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit (z.B. mehrsprachige, bebilderte Flyer oder Poster in leichter Sprache), um die Einrichtung bekannter zu machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Handlungsempfehlungen:

Sie haben hauptsächlich „ja“ angekreuzt:

- Ihre Beratungsstelle ist bereits gut für vulnerable Zielgruppen zu erreichen.

Sie haben hauptsächlich „nein“ angekreuzt:

- Überlegen und diskutieren Sie, wie Sie Ihre Beratungsstelle zukünftig besser für vulnerable Zielgruppen erreichbar machen können.

Notizen:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

materielle Ausstattung und Angebotsspektrum

	ja	zum Teil	nein
Gibt es in Ihrer Beratungseinrichtung Ansätze einer zugehenden Beratung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihre Beratungsstelle gezielte Seminare für z.B. Menschen mit Migrationshintergrund, Arbeitslose oder Ältere an?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verfügt Ihre Beratungsstelle über Informationsmaterialien (z.B. Broschüren, Patientenschulungsmaterialien...), die Sie den Ratsuchenden aushändigen können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gibt es in Ihrer Beratungsstelle Materialien, auf die die Berater während des Beratungsgesprächs zurückgreifen können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Greifen Sie häufig auf diese Informationsmaterialien zurück?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind diese Informationsmaterialien auch in Fremdsprachen verfügbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind diese Informationsmaterialien aktuell?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Handlungsempfehlungen:

Sie haben hauptsächlich „ja“ angekreuzt:  
➤ Ihre Materialien sowie Ihr Angebotsspektrum sind gut geeignet, um vulnerable Zielgruppen zu erreichen.

Sie haben hauptsächlich „nein“ angekreuzt:  
➤ Überlegen und diskutieren Sie, ob Sie Ihre Materialangebot und Ihr Angebotsspektrum in Hinblick auf vulnerable Zielgruppen erweitern möchten.

Notizen:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

### 3. Checkliste – das Beratungsgespräch



#### sprachliche Aspekte

	ja	zum Teil	nein
Besteht in Ihrer Beratungsstelle die Möglichkeit einer fremdsprachlichen Beratung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stehen Ihrer Beratungsstellung Dolmetscher zur Verfügung, die ggf. hinzugezogen werden können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzen Sie während des Beratungsgesprächs eine einfache und leicht verständliche Sprache?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermitteln Sie komplexe Sachverhalte in leichter Sprache?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nutzen Sie im Gespräch mit den Ratsuchenden alltägliche Wörter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Achten Sie darauf, dass Sie Fachbegriffe direkt erklären?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verzichten Sie auf Metaphern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erkundigen Sie sich mehrfach im Laufe des Beratungsgesprächs bei dem Ratsuchenden, ob alle Gesprächsinhalte verstanden wurden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lassen die den Ratsuchenden den Beratungsinhalt am Gesprächsende in eigenen Worten zusammenfassen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Handlungsempfehlungen:

Sie haben hauptsächlich „ja“ angekreuzt:  
➤ Sie passen die Gesprächsführung bereits an vulnerable Zielgruppen an.

Sie haben hauptsächlich „nein“ angekreuzt:  
➤ Überlegen und diskutieren Sie, wie Sie zukünftig die Beratungsgespräche besser an vulnerable Zielgruppen anpassen können.

#### Notizen:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

kulturelle Aspekte

ja    zum Teil    nein

Gehen Sie bei der Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund auf kulturelle Besonderheit ein?

                      

Diskutieren Sie im Team kulturspezifische Aspekte (z.B. Geschlechterrollen, Fastenzeit...) und eigene Normen und Werte?

                      

Gibt es in Ihrer Beratungsstelle Fortbildungsangebote, die gezielt auf die Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund vorbereiten?

                      

Setzen Sie in Ihrer Beratungsstelle Multiplikatoren mit Migrationshintergrund ein und arbeiten Sie mit Integrationsdiensten zusammen?

                      

Versuchen Sie bei der Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund etwaige kulturelle Barrieren zu überwinden?

                      

Handlungsempfehlungen:

Notizen:

Sie haben hauptsächlich „ja“ angekreuzt:

- Kulturelle Besonderheiten spielen eine Rolle in Ihren Beratungsgesprächen und Sie gehen gut auf diese ein.

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Sie haben hauptsächlich „nein“ angekreuzt:

- Überlegen und diskutieren Sie, ob Sie zukünftig in Ihrer Beratungstätigkeit stärker auf kulturelle Besonderheiten eingehen wollen.

-----  
-----  
-----  
-----



## Checkliste 4 – Beratungsmaterialien

### leichte Sprache

	ja	zum Teil	nein
Wird in Ihren Informationsmaterialien auf Fach- und Fremdwörter verzichtet und stattdessen auf eine einfache, leichte Sprache zurückgegriffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind die Sätze kurz und leicht verständlich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wird pro Satz nur eine Aussage getroffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wird der Leser / die Leserin durch die Informationsmaterialien direkt angesprochen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Beispiele und Dialoge in die Materialien integriert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wird in den Informationsmaterialien für die gleiche Sache immer das gleiche Wort verwendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Handlungsempfehlungen:

Sie haben hauptsächlich „ja“ angekreuzt:

- Ihre Materialien sind unter sprachlichen Gesichtspunkten gut geeignet, um vulnerable Zielgruppen zu informieren.

Sie haben hauptsächlich „nein“ angekreuzt:

- Überlegen und diskutieren Sie, ob Sie Ihre Materialien sprachlich an vulnerable Gruppen anpassen wollen.

### Notizen:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----



Gestaltung der Materialien

ja    zum Teil    nein

Weisen die Materialien Respekt für Vielfalt und kulturelle Unterschiede auf?

                      

Sind die Ihnen vorliegenden Materialien deutlich durch Absätze gegliedert?

                      

Stehen die wichtigsten Aspekte am Textanfang und sind sie durch eine Überschrift gekennzeichnet?

                      

Enthalten die Ihnen vorliegenden Materialien Fotos, Illustrationen, Symbole, Abbildungen oder Piktogramme?

                      

Befinden sich in den Materialien Abbildungen von aktiv dargestellten Personen?

                      

Werden Prozesse bildlich dargestellt?

                      

Handlungsempfehlungen:

Notizen:

Sie haben hauptsächlich „ja“ angekreuzt:

- Ihre Materialien sind unter gestalterischen Gesichtspunkten gut geeignet, um vulnerable Zielgruppen zu informieren.

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Sie haben hauptsächlich „nein“ angekreuzt:

- Überlegen und diskutieren Sie, ob Sie Ihre Materialien gestalterisch an vulnerable Gruppen anpassen wollen.

-----  
-----  
-----  
-----

## **Impressum**

Studentische Projektgruppe „Health Literacy“  
der Fakultät für Gesundheitswissenschaften  
an der Universität Bielefeld

Christine Navarro  
Johanne Oelgemöller

[christine.navarro@uni-bielefeld.de](mailto:christine.navarro@uni-bielefeld.de)  
[johanne.oelgemoeller@uni-bielefeld.de](mailto:johanne.oelgemoeller@uni-bielefeld.de)

Stand: Januar 2015