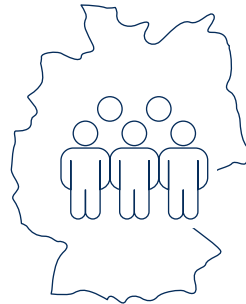


Gut beraten auch bei Lese- und Schreiebschwierigkeiten

6,2 Millionen Menschen
in Deutschland können kaum oder
nur wenig lesen und schreiben.
(LEO Studie 2018)

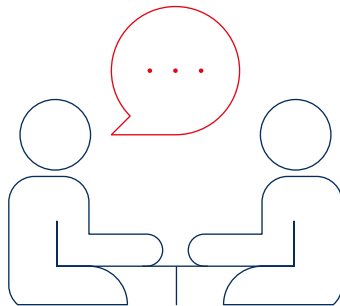


Durch fehlende Kenntnisse im Lesen und Schreiben kann es Menschen schwerfallen, Verträge zu lesen oder Ordnung in ihren Unterlagen zu halten. Sollten Sie davon ausgehen, dass einer Ihrer Kunden davon betroffen ist, gibt es Möglichkeiten dies anzusprechen.

Die Beratung in Ihrem Hause kann so erleichtert werden.

Erfahrungen zeigen, dass Menschen ohne oder mit nur geringen Kenntnissen im Lesen und Schreiben oft erleichtert sind, wenn sie auf ihre Schwierigkeiten angesprochen werden. Auch ein Hinweis auf Lernmöglichkeiten, zum Beispiel in der Volkshochschule, kann helfen.

Wenn Sie sich dazu entscheiden, Ihren Kunden auf mögliche geringe Literalität anzusprechen, kann dies viele positive Folgen sowohl für den Kunden persönlich, als auch für die Beratungssituation haben. Informationen können besser vermittelt, Fristen eingehalten und Unterlagen besser vorbereitet werden.



Mögliche Anzeichen für geringe Literalität

- Schreibanlässe werden delegiert:
 - „Können Sie das vielleicht übernehmen?“ „Das fülle ich dann zuhause aus.“ „Das können Sie ja viel besser.“
- Das Schriftbild sieht ungeübt oder gemalt aus.
- Schwierigkeiten werden heruntergespielt:
 - „Ich habe meine Brille vergessen.“ „Die Schrift ist viel zu klein.“
 - „Ich habe meine Hand verletzt.“
- Einfache Aufgaben oder Angebote werden nicht genutzt.
 - Informationen werden nicht aufgenommen.
 - Beförderungen/Veränderungen werden nicht angenommen.
 - Schriftliche Nachweise fehlen.

Wie sollte die Ansprache ablaufen?

- Planen Sie ausreichend Zeit ein.
- Führen Sie das Gespräch unbedingt im geschützten Raum und zunächst unter vier Augen.
- Bewerten Sie die persönliche Situation nicht.
- Bieten Sie dem Kunden nach Möglichkeit Hilfe beim ersten Schritt an, indem Sie aufzeigen, wo es weitere Informationen gibt.
- Sprechen Sie nach Möglichkeit offen und ermutigend.
- Nicht immer führt die erste Ansprache zum Ziel.

Formulierungshilfen

- „Ich habe den Eindruck, dass es Ihnen schwerfällt, das Formular auszufüllen. Brauchen Sie Hilfe beim Schreiben?“
- „Ich sehe, dass Sie zögerlich zum Stift greifen.“
- „Könnte es sein, dass es Ihnen schwerfällt, den Antrag zu lesen?“
- „Kann ich Ihnen eine Nachricht schicken? Können Sie es lesen und beantworten?“
- „Wollen wir das nicht mal angehen?“
- „Ich hätte da eine Idee. Bei ... gibt es Angebote...“

Möglichkeiten der Informationsvermittlung in Ihrer Einrichtung

- Nutzen Sie zusätzlich Bilder / Piktogramme!
- Benennen Sie eine*n feste*n Ansprechpartner*In zum Thema Lese- und Schreibschwäche!
- Vernetzen Sie sich vor Ort mit Bildungsträgern, die Lese- und Schreibkurse für Erwachsene anbieten!

An wen Sie sich wenden können

Das Projekt **KonsumAlpha** hat sich zum Ziel gesetzt, Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten in ihrer Rolle als Verbraucher zu stärken. Der Weg in einen Kurs kann durch die Unterstützung von Berater*Innen erleichtert werden.

 www.verbraucherzentrale.sh/KonsumAlpha

Die **Volkshochschulen** sind bundesweit der größte Anbieter für Lese- und Schreibkurse für Erwachsene. Sie oder Ihre Kunden können sich beim Landesverband der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins erkundigen.

 <https://www.vhs-sh.de/thema/grundbildung/>

Das **ALFA-Telefon** bietet alle Informationen zu Kursangeboten in ganz Deutschland an. Eine Beratung ist kostenlos und kann anonym bleiben.

Kontakt zum ALFA-Telefon

 www.alfa-telefon.de

 0800-53 33 44 55