

Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS
Band: 120 (2023)
Heft: 3

Artikel: Visuelle Kommunikationsmittel für Beratungsgespräche : die Ergebnisse
Autor: Imhof, Christoph / Parpan-Blaser, Anne / López Grüninger, Paloma
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1049951>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 25.11.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Visuelle Kommunikationsmittel für Beratungsgespräche: die Ergebnisse

FÜR DIE PRAXIS Beratungsgespräche auf Sozialdiensten können für alle Beteiligten herausfordernd sein, denn es gilt, komplexe Prozesse rund um die finanzielle Unterstützung zu erklären bzw. zu verstehen. Sozialhilfebeziehende befinden sich jedoch oft in einer emotional belastenden Situation. Aufgrund ihrer Mitwirkungspflicht ist es wichtig, dass sie Abläufe, Gesetzesbestimmungen und Angebote verstehen. Visuelle Kommunikation bietet Möglichkeiten, Erklärungen darstellend zu verdeutlichen und Gespräche zu strukturieren.

Beim Projekt «Durchblick» ging es darum, visuelle Möglichkeiten zu entwickeln, um die Beratungsgespräche zwischen Sozialarbeiterinnen und -arbeitern und den von der Sozialhilfe unterstützten Personen zu erleichtern. Wir orientierten uns dabei an den Bedürfnissen der Involvierten: In einer ersten Phase waren wir bei Beratungsgesprächen dabei und haben Einzelinterviews mit Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten geführt (siehe Beitrag in ZESO 1/21, S. 18–20, www.zeso-magazin.skos.ch/de/artikel/visuelle-kommunikationsmittel-fuer-beratungsgespraech-e-in-der-sozialhilfe). Dabei kristallisierten sich die Themen her-

aus, die immer wieder eine Hürde in der Verständigung darstellen.

In einem iterativen Prozess mit Sozialarbeitenden zweier Sozialdienste und Studierenden des Masters «Visual Communication and Iconic Research» der Hochschule für Gestaltung und Kunst Basel FHNW wurden auf der Basis der empirischen Erkenntnisse visuelle Materialien gestaltet, in ihrer Anwendung erprobt und überarbeitet. Die Produkte setzen auf verschiedenen Ebenen der Zusammenarbeit an. Sie bieten Strukturierungshilfen, enthalten Schritt-für-Schritt-Anleitungen, erleichtern den Umgang mit administrativen Unterlagen

und können als Erinnerungshilfen oder Visualisierung für Erklärungen eingesetzt werden.

Fünf visuelle Materialien

Es entstand eine Serie visueller Materialien, die fünf Elemente umfasst. Jedem Hilfsmittel liegt ein Verwendungsvorschlag bei, wobei die Betonung auf «Vorschlag» liegt. Der Kreativität der Sozialarbeitenden im Gebrauch der Materialien sollen keine Grenzen gesetzt sein. Es geht darum, sie gewinnbringend in die eigene Praxis zu integrieren und damit die Kommunikation mit einer heterogenen Klientel (u. a. bezüglich Sprachkompetenzen, Wissensstand zur Sozialhilfe, Alter, sozialer und gesundheitlicher Situation usw.) zu unterstützen.

• Set Gesprächskarten:

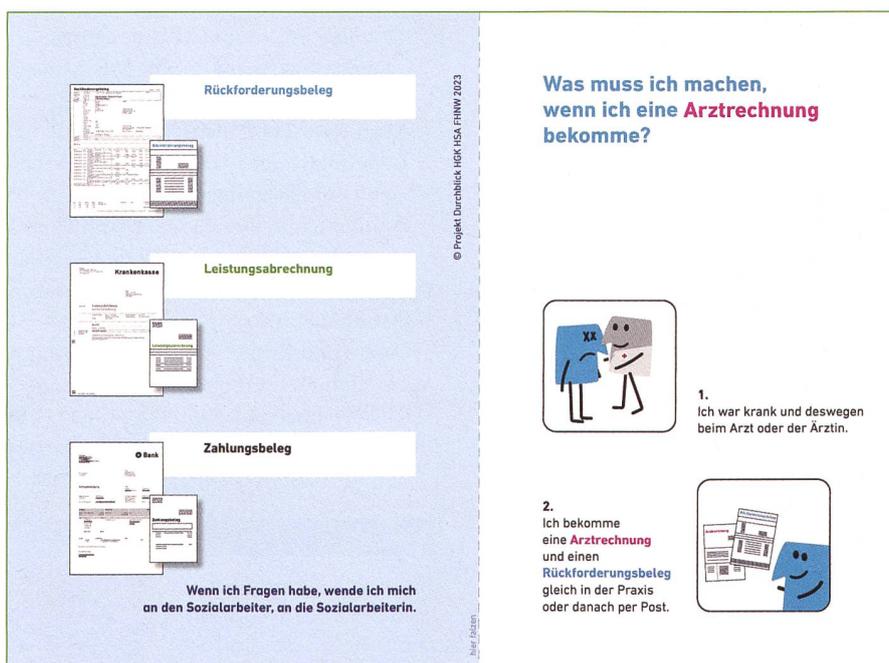
Dieses Kartenset besteht aus zehn quadratischen Karten, auf denen eine farbige Figur in unterschiedlichen emotionalen Zuständen dargestellt ist. Das Kartenset unterstützt das Gespräch mit den Klientinnen und Klienten, indem es ihnen erleichtert, ihre eigenen Befindlichkeiten zur Sprache zu bringen.

• Kartenset Lebensbereiche:

Das Kartenset besteht aus zehn Karten, welche die wichtigsten Lebensbereiche, die bei Gesprächen in der Sozialhilfe thematisiert werden, benennen und illustrieren. Das Kartenset unterstützt die Strukturierung der Gespräche im Sozialdienst.

• Sticker Lebensbereiche:

Die runden Sticker stellen acht Lebensbereiche dar. Die Piktogramme sind so



Schritt-für-Schritt-Anleitungen helfen den Betroffenen, bei Erhalt einer Arztrechnung oder Krankenkassenabrechnung richtig vorzugehen. PROJEKT DURCHBLICK: HGK HSA FHNW



Das fertige Set enthält fünf verschiedene visuelle Produkte für den Einsatz in Beratungsgesprächen. (BILD: PROJEKT DURCHBLICK: HGK HSA FHNW)

- gestaltet, dass trotz der vereinfachten, schematischen Bildsprache der Bezug zu den Illustrationen des Kartensets Lebensbereiche (vgl. oben) möglich ist. Die Sticker können verwendet werden, um Ordnerregister zu bebildern oder um Unterlagen, die den Sozialhilfebeziehenden direkt oder postalisch übergeben werden, einem spezifischen Bereich zuzuweisen (z. B. «Wohnen» oder «Schule und Ausbildung»).
- **Sticker mit Anweisungen:** Die wieder ablösbaren Sticker stellen eine Serie von bunt gestalteten schriftlichen Anweisungen (z. B. «sofort erledigen», «ausfüllen und zurückschicken») dar, welche in der Korrespondenz zwischen Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten häufig vorkommen. Durch den Einsatz der auffälligen Sticker auf dem Dokument, auf das sich die Anweisung bezieht, kann sichergestellt werden, dass diese nicht im Fliesstext der Briefe untergeht.

- **Abläufe bei Krankenkassenabrechnungen und Arztrechnungen:** Die farbig illustrierten Schritt-für-Schritt-Anleitungen helfen den Betroffenen, bei Erhalt einer Arztrechnung oder Krankenkassenabrechnung richtig vorzugehen. Die dabei relevanten Dokumente (Rechnung, Rückforderungsbeleg usw.) sind zum besseren Verständnis auf der Rückseite dargestellt.

Auszeichnung, Produktion und Vertrieb
Im Mai 2023 konnte das Projekt Durchblick für die Materialien einen Award des International Institute for Information Design (IIID) entgegennehmen. Die IIID-Awards zeichnen seit 2011 herausragende Projekte aus 14 Kategorien aus, die durch erfolgreiche Sichtbarmachung oder Erklärung die Lösung komplexer Probleme unterstützen und somit einen wesentlichen gesellschaftlichen Beitrag leisten.

Die Produkte sollen nun allen interessierten (Fach-)Personen zu einem modera-

ten Preis zugänglich gemacht werden. Die ausführliche Darstellung der Materialien aus dem Projekt «Durchblick», das massgeblich von der Christoph-Merian-Stiftung finanziert wurde, kann im Webshop der SKOS bestellt werden (<https://skos.ch/shop>). Zum jetzigen Zeitpunkt sind die Materialien nur auf Deutsch erhältlich. Bei entsprechendem Interesse wird eine Übersetzung in weitere Sprachen erwogen. Darüber hinaus ist auch denkbar, die Palette visueller Materialien für den Kontext der Sozialhilfe zu erweitern. ■

Dr. Christoph Imhof, Prof. Anne Parpan-Blaser
FHNW Hochschule für Soziale Arbeit
Dr. Paloma López Grüninger
FHNW Hochschule für Gestaltung und Kunst