

15.06.2022

Landesvereinigung Selbsthilfe e.V.

Informationen zum Alpha-Siegel

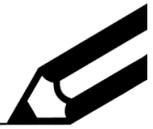


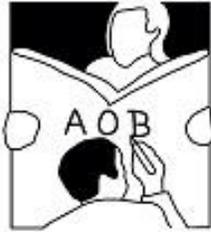
**ALPHA-SIEGEL**



# Das GBZ in Berlin

## Information, Beratung, Vernetzung

**LESEN+** *Schreiben* 



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

**BERLIN**



# Ablauf

1. Zahlen, Daten, Fakten zur Zielgruppe
2. Sensibilisierung, Ursachen geringer Literalität und Ansprache der Zielgruppe
3. Der Alpha-Siegel-Prozess
  - Themenbereich 1: Öffentlichkeitsarbeit
  - Themenbereich 2: Wege und Ausschilderung
  - Themenbereich 3: Kommunikation
  - Themenbereich 4: Messung der Kundenzufriedenheit
  - Themenbereich 5: Unterstützung durch die Leitung
4. Unterstützung durch das GBZ
5. Fragen an Lerner-Experten und Austausch



# 1. Zahlen, Daten, Fakten zur Zielgruppe



<https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/05/LEO2018-Pressheft.pdf>



In Deutschland können 6,2 Millionen Menschen im erwerbsfähigen Alter nicht richtig lesen und schreiben.

Das ist jede:r 8. Erwachsene!



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

**BERLIN**



# Einstufung geringe Literalität

„Eine Person kann allenfalls bis zur Ebene einfacher Sätze lesen und schreiben.“

**Level 1: Unterschreiten der Wortebene** (können Buchstaben lesen und schreiben)

- **0,3 Mio.** Erwachsene
- 0,6%

**Level 2 : Unterschreiten der Satzebene** (können Wörter lesen und schreiben)

- **1,7 Mio.** Erwachsene
- 3,4%

## Level 3 Unterschreiten der **Textebene**

- **4,2 Mio.** Erwachsene (können Sätze lesen und schreiben)
- 8,1%

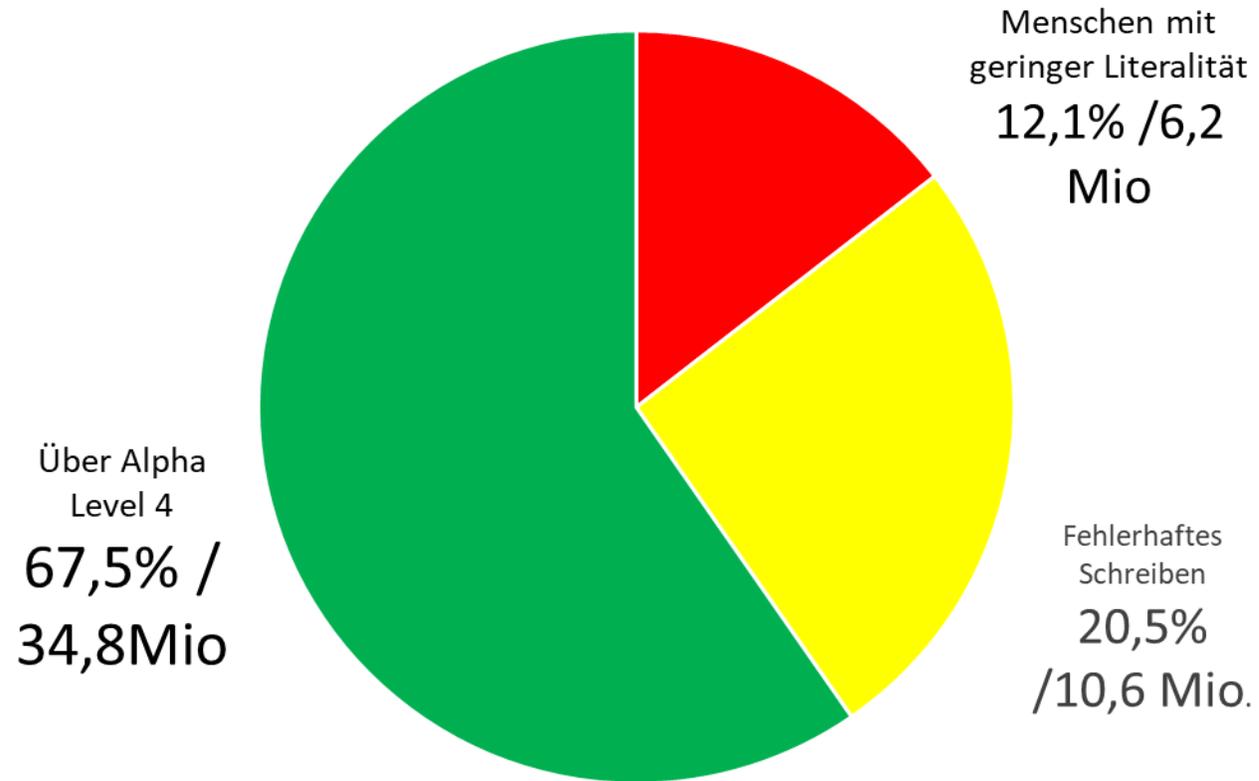
## Level 4: Langsames Lesen und Schreiben gebräuchlicher Wörter

- **10,6 Mio.** Erwachsene
- 20,5%
- Rechtschreibung unter dem Stand Ende der Grundschule
- Vermeidung Schriftsprachgebrauch

(LEO 2018)



# Größenordnungen





Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie	<b>BERLIN</b>	
--	---------------	--

# Geringe Literalität...



- ... betrifft jeden 8. Erwachsenen
- ... ist kein reines Migrationsproblem
- ... ist mehr als die reine Technik des Lesen und Schreibens
- ... hat vielfältige Ursachen und ist **nicht** selbstverschuldet
- ... hat nichts mit Intelligenz zu tun
- ... bedingt viele Benachteiligungen
- ... ist sehr schambehaftet
- ... verhindert oft gesellschaftliche Teilhabe

# 2. Sensibilisierung, Ursachen, Ansprache

## Wie fühlt es sich an?

$$n_i(t) = \sum \alpha_{ij} \cdot e_j(t) - \sum \gamma_{ik} \cdot i_k(t)$$

mit  $\varepsilon_i(t) = n_i(t)(M - \alpha_i(t))$ , wenn  $n_i(t) > 0$

und  $\varepsilon_i(t) = n_i(t)(\alpha_i(t) - m)$ , wenn  $n_i(t) < 0$

dann ist  $\alpha_i(t + \Delta t) = \theta_i(\alpha_i(t) - r_i) + \varepsilon_i(t)$

und  $\dot{\alpha}_i(t) = \int \alpha_i(x) e^{-(1-x)r} dx$

und schließlich  $\rho(R_i, t) = s_i(t) / \sum s_j(t)$  mit  $s_i(t) = \alpha^{\mu_i(t)}$

# Wie fühlt es sich an?

a b c d e f g h i j k l m  
n o p q r s t u v w x y z  
A B C D E F G H I J K L M  
N O P Q R S T U V W X Y Z  
ä ö ü Ä Ö Ü ß mm nn Schluss-s

Aufgabe:  
Schreiben Sie Ihren Vor- und  
Zunamen mit Ihrer ungeübten Hand.

# Ursachen von geringer Literalität: Zusammenspiel verschiedener Faktoren

## Soziale Faktoren:

- Familiäre Schwierigkeiten
- Armut
- häufiger Schulwechsel
- Schulschwierigkeiten

## Gesellschaftliche Faktoren:

- Unzureichende Fördermöglichkeiten für Schüler:innen mit LRS/Legasthenie
- Defizite in der Lehramtsausbildung
- Bedingungen, die zu einer Tabuisierung von LRS beitragen

# Ursachen von geringer Literalität: Zusammenspiel verschiedener Faktoren

## Psychologische Faktoren:

- Psychische Erkrankungen
- allgemeine Lernstörungen
- LRS/Legasthenie
- auditive Verarbeitungs- und Wahrnehmungsstörungen, Defizite in der phonologischen Bewusstheit und im verbalen Arbeitsgedächtnis

## Physiologische Faktoren:

- Nicht oder spät erkannte und behandelte Seh- oder Hörschwäche
- Sprach- und Sprechstörungen
- häufige Erkrankungen



# Die 3 Hauptverhaltensweisen von lese- und schreibungeübten Erwachsenen:

- Vermeidung (z.B. schriftliche Unterlagen werde nicht eingereicht)
- Delegation (z.B. Formulare werden mit nach Hause genommen)
- Täuschung/Tarnung (z.B. Brille vergessen)

# Ansprechen – Warum?



Quelle: „Menschen, die nicht lesen und schreiben können“ Landesverband Saarland

# Hürden



Stellen Sie sich vor, Sie können nicht gut lesen und schreiben und Sie möchten in Ihre Einrichtung gehen. Welche Hürden kommen auf Sie zu?

- Weg zur Einrichtung
- Wege in der Einrichtung
- Kontakte und Ansprechpartner:innen
- Schriftliche Unterlagen u.a.

Wie könnte Ihre Einrichtung diese Hürden herabsetzen?



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

**BERLIN**



# 3. Der Alpha-Siegel-Prozess

Das Alpha-Siegel weist den Weg!



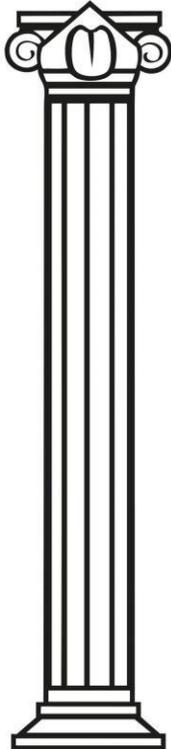
Das Alpha-Siegel ist ein Qualitätssiegel, das gut sichtbar an der Eingangstür und Kommunikationsmedien von Einrichtungen angebracht wird, die ihre Arbeitsprozesse, Ausschilderung und Webseite an Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten angepasst haben.

Es ist das erste Siegel dieser Art und steht für eine konkrete Erleichterung für Betroffene und Organisationen.

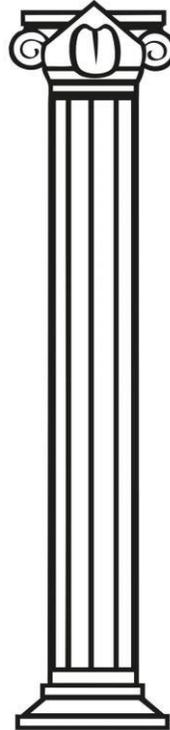


# Das Alpha-Siegel setzt sich aus drei Säulen zusammen:

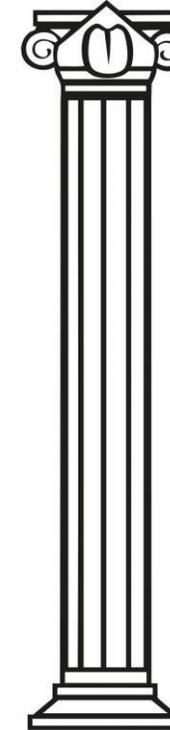
Geschulte  
Mitarbeitende



Angepasste  
Kommunikation  
nach außen



Angepasste  
Gegebenheiten  
im Gebäude



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

**BERLIN**



# Durch das Alpha-Siegel...

- wird Orientierung geschaffen und Missverständnisse und Konflikte vermieden
- gelangen Informationen auf direkterem Weg zu Besucher:innen, Kund:innen und Teilnehmenden
- werden Kommunikationsprozesse beleuchtet



# Themenbereich 1: Öffentlichkeitsarbeit

Auch Menschen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten erfahren von dem **Angebot** Ihrer Organisation und finden den **Weg** dahin:

- Flyer und Infomaterial
- Website



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

**BERLIN**



# Flyer und Infomaterial

Mindestens 1 Printprodukt angepasst:

- Wichtigste Informationen zu Organisation und Angeboten
- Wegbeschreibung (inkl. ÖPNV, Orientierungspunkte)
- Was? Wer? Wie? Wann? Wo?
  
- einfache oder Leichte Sprache
- reduziertes, klares Layout
- angemessene Schriftgröße
- serifenfreie Schrift
- durch Piktogramme / Bilder unterstützt



**Kontakt**  
 Sie finden uns auf dem Gelände des  
 Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikums  
 Haus 30, 4. Etage  
 Rubensstr. 125, 12157 Berlin

**Postanschrift:**  
 BA Steglitz-Zehlendorf von Berlin  
 Gesundheitsamt, 14160 Berlin

**E-Mail / Internet:**  
 zentrum-familienplanung@ba-sz.berlin.de  
 www.steglitz-zehlendorf.de/gesundheitsamt

**Tel.:** 90299 - 1701  
**Fax:** 90299 - 1715

**Offene Sprechstunden (ohne Termin):**

Mo 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr  
 Mi 14.30 Uhr bis 18.00 Uhr  
 (vorangig für Berufstätige)  
 Do 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr

**Weitere Sprechzeiten nach telefonischer Vereinbarung**

In unseren offenen Sprechstunden ist von jeder Berufsgruppe mindestens eine Mitarbeiterin oder Mitarbeiter anwesend. Wir bieten Ihnen damit die Möglichkeit einer schnellen Kontaktaufnahme.

**Für intensivere Gespräche, ärztliche Untersuchungen oder weitergehende soziale und psychologische Beratungen ist eine Terminvereinbarung erforderlich.**

**Zentrum für Familienplanung**  
 Rubensstr. 125  
 12157 Berlin

**Verkehrsverbindungen:**

- S 1 Feuerbachstr., dann Bus X76, M76
  - S 2 Priesterweg, dann Bus X76, M76, 170, 246
  - S 4142/46 / U 4 Innsbrucker Platz, dann Bus 187
  - U 9 Walther-Schreiber-Platz, dann Bus X76, M76
  - U 9 / S 1 Rathaus Steglitz, dann Bus 170
- Haltestellen:
- 246 Brüggemannstr.
  - 187 Auguste-Viktoria-Klinikum
  - X76/M76 Cranachstr.
  - 170 Insulaner



15/0015



Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf von Berlin  
 — Gesundheitsamt —



90299 1701

Sie können uns anrufen, dann machen wir einen Termin für ein Gespräch.  
**Unsere Telefon-Nummer ist: 90299 1701**

Rufen Sie uns an diesen Tagen an:  
 Montag bis Donnerstag von 8:00-15:00 Uhr  
 Am Freitag von 8:00 - 12:00 Uhr

An diesen Tagen können Sie ohne Termin zu uns kommen:

Montag 09:00 - 12:00 Uhr  
 Mittwoch 14:30 - 18:00 Uhr  
 Donnerstag 09:00 - 12:00 Uhr

zentrum-familienplanung@ba-sz.berlin.de

www.steglitz-zehlendorf.de/zentrum-familienplanung

**Zentrum für Familienplanung**  
 Rubensstraße 125, Haus 30, 4. OG  
 12157 Berlin



Einfache Sprache



**Liebe Bürgerinnen und Bürger,**

unser Zentrum bietet Ihnen eine integrative medizinische, soziale und psychologische Beratung und Hilfe zu folgenden Themen:

- Familienplanung
- Schwangerschaft
- Empfängnisverhütung
- Schwangerschaftskonflikt
- Partnerschaft
- Sexualität

Ihnen steht ein multiprofessionelles Team zur Verfügung. Sie finden bei uns:

- Fachärztin und Facharzt für Frauenheilkunde
- Sozialpädagoginnen
- Psychologinnen
- Medizinische Fachangestellte
- Verwaltungsangestellte

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterliegen der Schweigepflicht.

Alle Beratungen und Untersuchungen erfolgen kostenlos und ohne Krankenschein.

**Familienplanung**

- Kostenübernahme für empfängnisverhütende Mittel bei geringem Einkommen (Nachweise sind zu erbringen)
- Beratung zu Fragen und Methoden der Empfängnisverhütung
- Bei Anspruchsberechtigten Einlage von Spiralen und Implantaten etc.
- Gynäkologische Untersuchung und Verschreibung von Verhütungsmitteln für nicht Krankenversicherte

**Schwangerschaft**

- Beratung und Hilfe für werdende Mütter und Väter in medizinischen, rechtlichen, wirtschaftlichen und sozialen Fragen (z. B. Anträge für die Stiftung „Hilfe für die Familie“)
- Ärztliche Betreuung und Untersuchung nach den Mutterschaftsrichtlinien bei nicht krankenversicherten Frauen, insbesondere bei Vorliegen medizinischer Risiken
- Medizinische und psychosoziale Beratung bei vorgeburtlicher Diagnostik (Pränataldiagnostik) und Nachbetreuung
- Informationen zur vertraulichen Geburt
- Informationen über Kurse zur Geburtsvorbereitung

**Beratung im Schwangerschaftskonflikt**

- Feststellen der Schwangerschaft, ggf. ärztliche Untersuchung und Beratung
- Konfliktberatung
- Beratung nach §§ 218 ff. StGB und Ausstellung der Bescheinigung über die gesetzlich vorgeschriebene Beratung
- Informationen zu finanziellen Fragen, z. B. über staatliche Hilfen
- Beratung zu Methoden eines Schwangerschaftsabbruches und über die Kostenregelung
- Nachbetreuung

**Psychologische Beratung für Einzelne und Paare**

- Paarkonflikte und Ehekrisen
- Trennungskonflikte
- Krisen und Konflikte in der Schwangerschaft und nach der Geburt

**Sexualpädagogik**

- Sprechstunde für Einzelne und Kleingruppen
- Präventionsangebote
- Multiplikatorenschulung

**So finden Sie uns**

Unser Zentrum ist in Haus 30, 4. Etage auf dem Gelände des Auguste-Viktoria-Klinikums Rubensstr.125 12157 Berlin

- 33 Feuerbachstraße ..... X76 M76
- 32 Priesterweg ..... X76 M76 246
- 34 32 33 31 Innsbrucker Platz ..... 187
- 35 Walther-Schreiber-Platz ..... X76 M76

- Haltestellen**
- 246 ..... Brüggemannstraße
  - 187 ..... Auguste-Viktoria-Klinikum
  - X76 M76 ..... Cranachstraße



**Gesundheitsamt**

Sie haben Fragen zur Familien-Planung, Schwangerschaft, Verhütung, Partnerschaft oder Sexualität? Dann kommen Sie zu uns.

Sie werden beraten von:  
 - Ärztinnen  
 - Sozial-Arbeiterinnen  
 - Psychologinnen  
 - Hebammen

Was Sie in der Beratung sagen, erzählen wir nicht weiter. Alle Beratungen und Behandlungen kosten nichts. Sie können allein kommen. Oder Sie bringen jemanden mit.



**Das machen wir**

- Wir beraten und untersuchen Frauen.
- Wir beraten zu Verhütungs-Mitteln.
- Wir schauen, ob Verhütungs-Mittel für Sie nichts kosten.
- Wir legen Spiralen und Implantate.
- Wir beraten Sie in der Schwangerschaft
  - wenn Sie noch nicht wissen, ob Sie das Kind bekommen möchten.
  - wenn Sie schwanger sind und Angst haben oder traurig sind.
  - wenn es in der Schwangerschaft besondere Befunde in der Ultraschalluntersuchung gibt.
  - und bei Fragen zu Ihrem Baby.
  - Wir untersuchen Sie in der Schwangerschaft, wenn Sie keine Krankenversicherung haben.
- Wir beraten Sie zu Geld
  - z.B. Kindergeld oder Elterngeld.
  - wenn Sie keine Kranken-Versicherung haben.
  - Wir stellen mit Ihnen Anträge, zum Beispiel den Antrag »Hilfe für Familien«.
- Wir beraten Sie
  - wenn es Streit mit Ihrem Partner oder Ihrer Partnerin gibt.
  - wenn Sie über eine Trennung nachdenken.

# So geht´s...

- Verwendung von einfacher oder Leichter Sprache
- Neutrale Schriftart:
  - keine Serifenschrift
  - „Geheimtipp“: SemikolonPlus (l und a)
- Nicht s p e r r e n oder s t a u c h e n
- Schriftgröße: 12 – 14 pt.
- 60 bis 65 Zeichen pro Zeile
- möglichst wenig unterschiedliche Schriften, Schriftgrößen und Schriftschnitte
- Nicht mit Informationen überfrachten, je weniger und je ruhiger für das Auge, desto besser!
- Visuelle Hilfen: Piktogramme

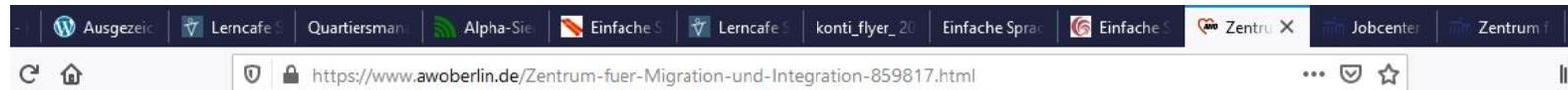


# Webseite

- **Navigation:** minimale Anwendungskenntnisse erforderlich
- Siegel-Icon als Button auf der Homepage
- Informationen in einfacher oder Leichter Sprache auf mindestens einer Unterseite
- Wegbeschreibung (inkl. ÖNV, Orientierungspunkte, reduziertem Layout, angemessener Schriftgröße)
- Optionen: Audiofunktion; Erklär-Videos



# Webseite - Navigation



Seite durchsuchen  Mobilversion

[Start](#) | [AWO Aktuell](#) | [Über uns](#) | [AWO in Leichter Sprache](#) | [Was wir tun](#) | [Freiwilliges Engagement](#) | [Kontakt](#)

Sie befinden sich hier: [Zentrum für Migration und Integration](#)



## Zentrum für Migration und Integration

Stettiner Straße 12  
13357 Berlin

Telefon: 030/666 439 0  
Telefax: 030/666 439 -10

E-Mail: [\[E-Mail anzeigen\]](#)  
Webseite: [www.awoberlin.de](http://www.awoberlin.de)

Migrantensozialdienst, Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer

Montag: 10-13 Uhr  
Donnerstag: 13-17 Uhr

Beratungssprachen:



# Themenbereich 2: Wege und Ausschilderung

Menschen mit Lese- und Schreiebschwierigkeiten finden von der Straße zum richtigen Eingang, zum Empfang und zu ihrem Zielort

- Anfahrtsweg: der Weg zur Organisation ist eindeutig beschildert (bei Hinterhofsituation, mehreren Eingangstüren, etc.) mit z.B. Logo oder Symbolen.
- Wegeleitsystem: der Weg von der Eingangstür zum Empfang ist eindeutig ausgeschildert.



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

**BERLIN**



# Schlüsselpunkte für Wegweiser:

- Eingangsbereiche
- Fahrstühle
- Treppenhäuser
- Weggabelungen



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

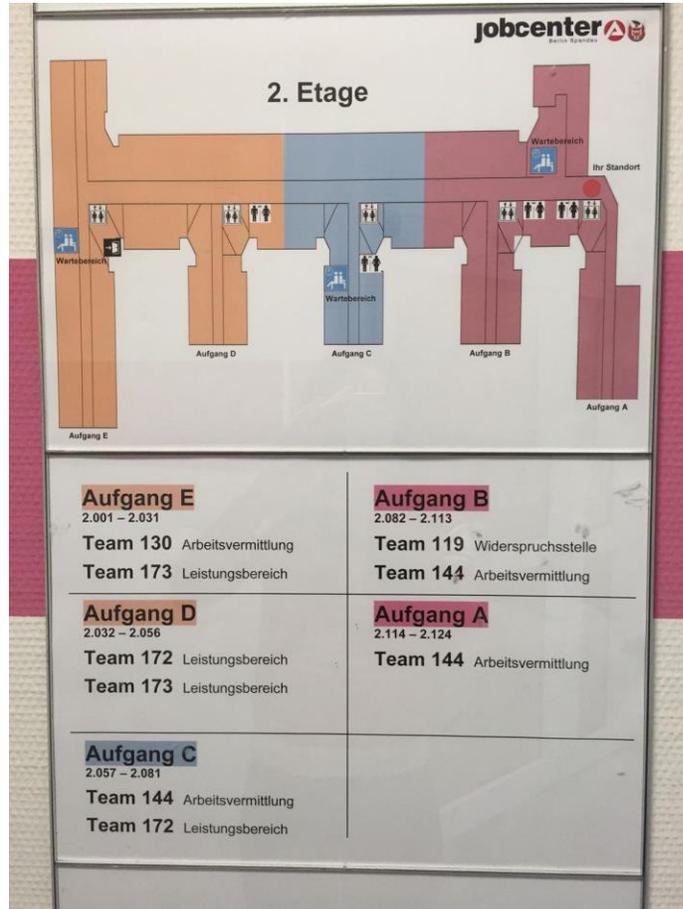
**BERLIN**



# Ein gutes Wegleitsystem...

- im Vorbeigehen erfassbar
- Blickhöhe oder Fußboden
- klarer, ruhiger Hintergrund
- Flexibilität für räumliche Veränderungen
- Beleuchtung
- Wegleitsystem vs. Rettungshinweise

# Jobcenter Spandau



# Info-Möbel



Caritas Tageshaus am  
Hauptbahnhof Wien  
Büro Bauer



# Themenbereich 3: Kommunikation

Die Kommunikation mit Menschen mit Lese- und Schreib-schwierigkeiten ist vertrauensvoll, sensibel und wird durch Leitfäden festgelegt.

- Kommunikation mit Kunden
- Interne Kommunikation
- Externe Kommunikation



# Kommunikation mit Kunden

- Vertraulichkeit
- Kommunikation in verständlicher Sprache
- Unterstützung bei Lese- und Schreibaufgaben wird unaufgefordert angeboten
- Kunden wissen, wohin die Informationen aus dem Termin weitergeleitet werden
- Anschauliche Erklärungen, visuelle Unterstützung für alles, was Kunden wissen müssen
- Möglichkeit des Weiterleitens
- Zeit



# Interne Kommunikation

- Nachhalten von Leitfäden
- Systematische Informationsweitergabe:
  - 100% der relevanten Mitarbeitenden kennen die wichtigsten Punkte zum Alpha-Siegel und kommunizieren sprachsensibel
- Schnittstellenkonzept



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

**BERLIN**



# Sensibilisierte Mitarbeitende

- Mindestens 20% der Mitarbeitenden, auch wenn sie nicht zu der Einrichtung gehören
- Mindestens 20% der Mitarbeitenden am Empfang, aber mind. 2
- 100% der relevanten Mitarbeitenden meiner Organisation können sich auf Kunden und Klienten mit Lese- und Schreibschwierigkeiten einstellen



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

**BERLIN**



# Externe Kommunikation

- Angebot niedrigschwelliger Einrichtungen ist bekannt
- Mitarbeitende sind vernetzt



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

**BERLIN**



# Themenbereich 4: Messung der Kundenzufriedenheit

- Feedbackinstrumente
- Kunden werden aktiv zum Feedback aufgefordert



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

**BERLIN**



# Themenbereich 5: Unterstützung durch die Leitung

Um die verschiedenen Anpassungen im Arbeitsprozess zu gewährleisten, ist die Unterstützung der Leitung notwendig.

- Ernennung eines/r Siegel-Verantwortlichen mit mindestens einer Vertretung;  
Position erlaubt Einflussnahme
- Schaffung eines Rahmens, in dem Informationen weitergegeben werden  
(Teamsitzung, außerplanmäßige Veranstaltung, etc.)
- Unterstützung bei der Anpassung von Arbeitsprozessen und -Materialien
- Sicherstellen, dass alle relevanten Mitarbeitenden sensibilisiert sind bzw. die nötigen Informationen haben



# 4. Unterstützung durch das GBZ

## So geht's:

- Siegel-Workshop
- Anmeldung auf [www.alpha-siegel.de](http://www.alpha-siegel.de)
- Ausfüllen der Checkliste
- Begehungstermin
- Juryentscheidung



## Prozessbegleitung durch das GBZ:

- Sensibilisierungsschulung
- Beratung vor Ort
- Dokumentencheck



# Diskussion



- Welche **Fragen** haben Sie noch an uns oder unseren Lerner-Experten?
- Wo sehen Sie Anknüpfungspunkte in Ihrem Bereich?
- Welche Unterstützung braucht Ihre Einrichtung?

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Bei Fragen können Sie sich jederzeit an uns wenden:

Birgit Zwingelberg

[b.zwingelberg@grundbildung-berlin.de](mailto:b.zwingelberg@grundbildung-berlin.de)

Tel: 58 76 846 37



Senatsverwaltung  
für Bildung, Jugend  
und Familie

**BERLIN**

