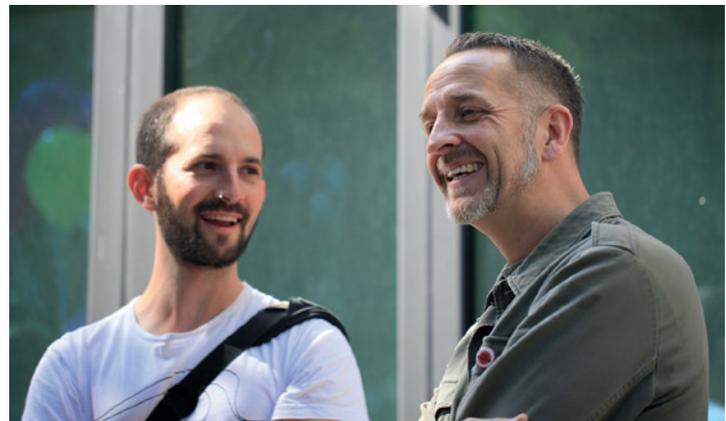


Handlungsleitfaden

Mobile Beratung im Grundbildungsbereich
– aufsuchend und begleitend

K O M M
U N I K
A T I O
N



Handlungsleitfaden

Mobile Beratung im Grundbildungsbereich – aufsuchend und begleitend



Autorin:
Ida Wehinger

freiberuflich; Ehemalige Mobile
Bildungsberaterin im Grundbildungsbe-
reich und Koordinatorin des
Alpha-Bündnis Neukölln



In Kooperation mit:
Claire Zynga

Grund-Bildungs-Zentrum Berlin;
Expertise: Beratungsstrukturen
im Grundbildungsbereich

Im Auftrag von:



Gefördert von:

Senatsverwaltung
für Bildung, Jugend
und Familie



Fotos Titelseite: PolaRocket/photocase.de,
fanny18/photocase.de, Ulrike Steinbrenner/photocase.de

Inhalt

Vorwort	4
Einführung	5
Mobile Beratung im Grundbildungsbereich – aufsuchend und begleitend	6
1. Besonderheit des Beratungskontextes	
1.1. Menschen mit geringer Literalität: eine heterogene Zielgruppe	
1.2. Handlungsspielräume: bezirkliche und lokale Strukturen	
1.3. Ziel: Betroffene für Lebenslanges Lernen sensibilisieren	7
1.4. Profil: Mobile*r Berater*in im Grundbildungsbereich	
2. Empfehlungen und Gelingensbedingungen für die Tätigkeit der Mobilen Beratung im Grundbildungsbereich	8
2.1. Kommunikation mit Ratsuchenden	
2.1.1. Inhalt der Beratung	
2.1.2. Begleitung	
2.1.3. Beratungsbedingungen	9
2.2. Aufsuchende Beratung	
2.2.1. Aufsuchende Beratung an öffentlichen Orten	
2.2.2. Aufsuchende Beratung in offenen, niedragschwelligen Gruppen	10
2.2.3. Aufsuchende Beratung durch Kooperationen mit Sozialhilfe- und Bildungsträger	
2.3. Netzwerkarbeit	
2.4. Öffentlichkeitsarbeit	11
2.6. Phasen der Beratungsprozesse	12
3. Erfolgsindikatoren – Messbarkeit von Erfolg in der Beratung mit gering literalisierten Erwachsenen	13
Schlusswort	14

Vorwort

Liebe (zukünftige) Mobile Berater*innen im Grundbildungsbereich,

zu viele Menschen in Deutschland sind aufgrund mangelnder Grundbildung (v.a. in Lese- und Schreibkompetenzen) von anderen abhängig und können deshalb nur begrenzt am gesellschaftlichen Leben teilhaben. Seit 2011 gibt es aufgrund der erschreckenden Zahlen aus der leo. – Level-One Studie¹ eine breitere Offenheit für das Thema Grundbildung und damit mehr Finanzierung, Projekte und Professionalisierung in dem Bereich. Dennoch sind sowohl die Investitionen als auch der Anteil von Menschen, die als Erwachsene Lesen und Schreiben lernen, noch extrem gering. Vor allem im Vergleich zu dem Potential, das Grundbildung unserer Gesellschaft langfristig bieten kann.

Als Grund-Bildungs-Zentrum (GBZ) Berlin² möchten wir nicht warten, bis Betroffene über lange Umwege, begleitet von Ängsten und Scham sowohl Informationen bekommen als auch Teilhabe wahrnehmen können. Wir sehen die Notwendigkeit, neben der Sensibilisierung von Multiplikator*innen und neben der Senkung von Barrieren im Rahmen des Alpha-Siegel-Prozesses, Betroffene ortsnahe und im informellen Rahmen anzusprechen. Basierend auf den Erkenntnissen des Modellprojektes »Mobile Bildungsberatung« des LernLaden Neukölln³ und der fachlichen Expertise von Lesen und Schreiben e.V. entstand der Wunsch in enger Verbindung mit einem Alpha-Bündnis eine Mobile Beratung im Grundbildungsbereich zu entwickeln.

2016 stellte das Amt für Weiterbildung und Kultur in Berlin Neukölln finanzielle Mittel für die Koordination eines Bündnisses für Alphabetisierung und Grundbildung in Neukölln bereit. Zeitgleich entwickelte die langjährig etablierte Bildungsberatungsstelle LernLaden Neukölln unter Trägerschaft der GesBiT mbH eine Mobile Bildungsberatungsstelle – speziell für Erwachsene mit geringerer Grundbildung.

Mit der Konzeption dieser neuen kombinierten Stelle (Alpha-Bündnis-Koordination und Mobile Bildungsberatung) wurden nützliche Synergieeffekte erwartet, die mit der Umsetzung auch deutlich erfüllt wurden. Das Pilotprojekt lief drei Jahre und endete Mitte 2019.

Die vorliegende Handreichung baut darauf auf, verknüpft das Konzept Mobiler Beratung mit Grundbildung und soll eine Hilfe für die Praxis sein. Doch jede und jeder muss einen eigenen Weg finden, mit geringe Literalisierten Erwachsenen in Kontakt zu kommen, sie zu ermutigen und zu begleiten.

Wenn unser gesellschaftlicher Anspruch Teilhabe und Bildung für alle ist, stehen wir in der Verantwortung, die Beratungskonzepte zielgruppenorientiert und inklusiv zu entwickeln, so dass die Angebote der Zielgruppe offenstehen und Teilnahme barrierearm möglich ist.

Immer gehört die Entscheidung den Betroffenen selbst. Wenn der richtige Moment kommt, soll jede und jeder Betroffene offene Türen finden, Spaß am Lernen neu entdecken und am gesellschaftlichen Leben teilhaben.

Claire Zynga

¹ »Funktionaler Analphabetismus [14,5%] und Fehlerhaftes Schreiben [25,9%] in der deutsch sprechenden erwachsenen Bevölkerung (18–64 Jahre)« https://www.uni-bielefeld.de/zpi/download/habil/leo_presseheft_web.pdf/ (10.10.2011)

² www.grundbildung-berlin.de/angebote

³ Projekt LernLadenmobil: »Im Vertiefungsprogramm der »Lernende Regionen« hat das LernNetz Berlin-Brandenburg die Möglichkeit, wiederum einen komplett neuen Ansatz zu erproben: die mobile Bildungsberatung.« (Mobile Bildungsberatung – ein Handlungsleitfaden für die Praxis; S. Kühnapfel; LernNetz Berlin-Brandenburg e.V.; 2008; Karin Kramer Verlag)

Einführung

Für die Zielgruppe der gering literalisierten Erwachsenen müssen eigene und spezifische Beratungskonzepte erarbeitet und umgesetzt werden. Ausgedruckte Kursvorschläge und/oder klassische, schriftliche Wegbeschreibungen sind beispielsweise wenig hilfreich für Menschen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben. Die Anwendung von einfacher Sprache und bestimmte Wege der Kontaktaufnahme hingegen sind, neben anderen Aspekten, essentielle Elemente einer erfolgreichen Beratung von Menschen mit geringer Literalität.

Die Erfahrungen und das Wissen um geringe Literalität zeigen, dass Menschen mit geringen Grundbildungskompetenzen stärker gehemmt sind, Beratung – im Speziellen Bildungsberatung – in Anspruch zu nehmen. Hürden und Barrieren sind oft höher, als die Kraft zur Veränderung. Die eigene Identifikation mit dem sehr abstrakten Bildungsbegriff ist in vielen Fällen nur sehr dünn oder wurde im Laufe der Bildungsbiographie oft durchschnitten.⁴ Die Bedeutung der Begrifflichkeit ›Lebenslanges Lernen‹ ist für Menschen mit geringen Grundbildungskompetenzen oftmals schwindend gering. Dabei sollte Lebenslanges Lernen speziell für diese Zielgruppe eine starke Relevanz bekommen. Spezifische – an dieser bestimmten Zielgruppe – ausgerichtete Beratungsangebote spielen in diesem Zusammenhang eine wesentliche Rolle und sind ein Schlüssel für Richtungswechsel in Bildungsbiographien.

In diesem Sinne muss der Beratungsbegriff in der Arbeit mit Menschen mit geringen Grundbildungskompetenzen breiter betrachtet werden als in anderen Kontexten. Lebensweltorientierung und Alltagsbegleitung spielen dabei eine zentrale Rolle.

In dem hier vorliegenden Handlungsleitfaden werden die zentralen Ergebnisse und Erfahrungen aus der Umsetzung des Neuköllner Pilotprojekts festgehalten. Er richtet sich explizit an Berater*innen, die mit gering literalisierten Erwachsenen arbeiten. Auch weitere Beratungsstellen, deren Zielgruppe nicht konkret definiert wird, finden in diesem Handlungsleitfaden Ansätze inklusiver und aufsuchender Beratungsarbeit.

Darüber hinaus ist der Handlungsleitfaden für Kooperationspartner, Projektpartner und weitere Akteure im Grundbildungsbereich von Interesse, da Ideen und Arbeitsweisen aufgezeigt werden, um gering literalisierte Erwachsene sensibel und gleichzeitig bestimmt anzusprechen und zu erreichen.

Im ersten Teil des Handlungsleitfadens wird der besondere Beratungskontext im Grundbildungsbereich genau beschrieben. Zielgruppe, Beratungsorte und Ziele der Beratung unterscheiden sich stark von klassischen Beratungsstellen. Auch werden die spezifischen Kompetenzen der Berater*innen aufgelistet. Im zweiten Teil werden – basierend auf den praktischen Erfahrungen – konkrete Empfehlungen für gelingende Beratung formuliert. Mit konkreten Vorschlägen, Ideen und Beispielen sollen Berater*innen, Auftraggeber*innen und Kooperationspartner*innen angeregt werden, diesen sehr jungen Beratungskontext erfolgreich mitzugestalten. Im dritten und letzten Teil wird der Handlungsleitfaden mit Vorschlägen zur Messbarkeit von Beratung im Grundbildungsbereich abgeschlossen.

⁴ vgl. Mobile Bildungsberatung – ein Handlungsleitfaden für die Praxis; S. 29; S. Kühnapfel; LernNetz Berlin-Brandenburg e.V.; 2008; Karin Kramer Verlag

Mobile Beratung im Grundbildungsbereich – aufsuchend und begleitend

1. Besonderheit des Beratungskontextes

1.1. Menschen mit geringer Literalität: eine heterogene Zielgruppe

Die Arbeit der Mobilen Beratung richtet sich an gering literalisierte Erwachsene. Die Zielgruppe wird in der zweiten Level-One Studie 2018 konkret definiert.

»Geringe Literalität bedeutet, dass eine Person allenfalls bis zur Ebene einfacher Sätze lesen und schreiben kann.«⁵ Diese Definition dient der genaueren Beschreibung der Zielgruppe und somit der Einordnung von bereits gewonnenen Ratsuchenden und in der Kommunikation nach außen.

Allerdings wird die Beschreibung einer bestimmten Zielgruppe in der praktischen Arbeit dem Querschnittsthema kaum gerecht. Menschen mit geringer Literalität sind in allen gesellschaftlichen Schichten und Milieus vertreten – die Zielgruppe zeichnet sich durch eine starke Diversität und Heterogenität aus. Somit müssen die Angebote der Beratung vielseitig und auch unterschiedlich konzipiert werden. Jede*r Ratsuchende mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben bringt eine individuelle und einzigartige Biographie mit. Die vielen gesellschaftlichen als auch individuellen Ursachen von geringer Literalität – ebenfalls in der LEO-Studie beschrieben – spiegeln die große Vielfalt der Zielgruppe wider. So beziehen wir uns in der Arbeit auf Erwachsene unterschiedlichen Alters, mit unterschiedlichen gesundheitlichen oder körperlichen Einschränkungen, mit unterschiedlichen Bildungsgraden, mit unterschiedlichen Herkunftssprachen, mit unterschiedlichen Aufenthaltsdauern in Deutschland, usw.

Trotz dieser Diversität eint viele Betroffene, dass sie sich aufgrund ihrer Schwierigkeiten in der Schriftsprache gegenüber Dritten schämen. Deshalb steht die Beratung vor der besonderen Herausforderung, dieses sehr schambehaftete Thema sensibel in einer sehr breiten Öffentlichkeit und Gesellschaft anzusprechen. Auch aus diesem Grund ist die aufsuchende Arbeitsweise wesentlich für die Akquise von Ratsuchenden. In vielen Fällen suchen die Betroffenen nicht die Beratungsstellen auf, um sich Rat zu holen, sondern benötigen primär konkrete Hilfe bei der Alltagsbewältigung.⁶

1.2. Handlungsspielräume: bezirkliche und lokale Strukturen

Die aufsuchende Beratung für gering literalisierte Erwachsene sollte in einem lokalen/bezirklichen Umfeld umgesetzt werden. Direkte, schnelle und kurze Wege sind essentiell für eine erfolgreiche Beratung in diesem Themenfeld. Im besten Falle kann sich die aufsuchende Beratung auf vorhandene sozialräumliche Strukturen beziehen und an diesen andocken. Eine Zusammenarbeit und Kontakt mit zentralen politischen Akteuren ist dabei sinnvoll und hilfreich. Je mehr das Thema von Politik und Verwaltung mitgetragen wird, desto größer ist der Handlungsspielraum in einem Bezirk oder Kiez.

Aufgrund der komplexen Zielgruppe ist eine beispielsweise geografische oder auch interessensgeleitete Eingrenzung vorteilhaft. So kann zum Beispiel eine Beschränkung der Zielgruppe auf Personen im Kiez – also eine enge Zusammenarbeit mit Quartiersbüros – hilfreich sein, um die Angebote spezifischer anzupassen und die Akquise zu intensivieren.

⁵ »In der Systematik der LEO-Studie wird der Bereich geringer Lese- und Schreibkompetenz mit den Alpha-Levels 1 bis 3 beschrieben. Kompetenzen auf dem Alpha-Level 1: Dass jemand allenfalls auf der Ebene von Buchstaben literalisiert ist, ist in Deutschland sehr selten. Kompetenzen auf dem Alpha-Level 2: Auf diesem Alpha-Level sind Personen in der Lage, einzelne Wörter zu lesen oder zu schreiben, sie scheitern jedoch an der Ebene von Sätzen. Selbst gebräuchliche Wörter werden beim Lesen und Schreiben oftmals Buchstabe für Buchstabe zusammengesetzt. Kompetenzen auf dem Alpha-Level 3: Auf diesem Alpha-Level sind Personen in der Lage, einzelne Sätze zu lesen und zu schreiben, sie scheitern aber an der Ebene zusammenhängender – auch kürzerer – Texte. Geringe Literalität [...] umfasst diese drei Alpha-Levels.« (LEO 2018 – Leben mit geringer Literalität; S. 15; A. Grotlüschen, K. Buddeberg; 2020; wbv media GmbH <https://leo.blogs.uni-hamburg.de/wp-content/uploads/2019/05/LEO2018-Pressheft.pdf> 10.10.2020)

⁶ Es sollte nicht übersehen werden, dass es auch viele Erwachsene mit Schwierigkeiten in der Schriftsprache gibt, die sich ein sehr gut funktionierendes und unterstützendes Netzwerk aufgebaut und deshalb einen guten Umgang mit Hürden und Barrieren gefunden haben.

1.3. Ziel: Betroffene für Lebenslanges Lernen sensibilisieren

Entgegen der oft schnellen Annahme, die aufsuchende Beratung für Menschen mit Grundbildungsbedarf verfolge das primäre Ziel der direkten Weiterleitung in Lernangebote, ist die Heranführung an Lebenslanges Lernen das übergeordnete Ziel der Beratung. In der heutigen Informations- und Wissensgesellschaft nimmt Lebenslanges Lernen einen immer zentraleren Stellenwert ein – sei es bei der Arbeitsmarktintegration oder der Entfaltung der Persönlichkeit. Die Erfahrungen aus der Beratungsarbeit mit gering literalisierten Erwachsenen zeigen, dass das Erlangen neuer Kompetenzen die Betroffenen in ihrer Persönlichkeit stärkt, ihnen Mut gibt, neue und unbekannte Themen anzugehen und, in erster Linie, ihnen mehr Teilhabe ermöglicht. Dabei ist es aber wichtig, die Personen sensibel an Lernen und Weiterbildung heranzuführen. Oftmals ist Lernen konnotiert mit negativen Erfahrungen, teilweise Traumatisierungen. Außerdem sollte die besondere Situation, als Erwachsener zu lernen, von den Beratenden entsprechend beachtet und gewürdigt werden. Das Weiterleiten von Informationen wo, wann und dass es möglich ist, als Erwachsener die Schriftsprachkompetenz zu erlangen, ist eine wesentliche Stellschraube für mehr gesellschaftliche Teilhabe. Darüber hinaus kann aber auch über andere Bildungsziele an Lebenslanges Lernen herangeführt werden. Das Erlangen eines Tauchscheins, das Erlernen eines Musikinstruments oder das Intensivieren eines Hobbys können ebenso Schlüssel für Lebenslanges Lernen sein, da hier vielleicht erstmals bewusst positive Lernerfahrungen gemacht werden.

1.4. Profil: Mobile*r Berater*in im Grundbildungsbereich

Für gelingende Beratungen sind selbstverständlich bestimmte Kompetenzen der Berater*innen Voraussetzung. Neben systemischen Beratungskompetenzen sollten die Beratenden grundsätzlich an einer Sensibilisierungsschulung für Alphabetisierung und Grundbildung teilgenommen haben und Interesse an der Auseinandersetzung mit dem Themenfeld mitbringen.

Ein Großteil der Tätigkeit der Berater*innen beinhaltet die aufsuchende Arbeit, weshalb im besten Falle Erfahrungen in der Straßensozialarbeit mitgebracht werden sollten, oder mindestens das Interesse und die Offenheit dafür. Geringe Berührungängste und eine besondere Sensibilität für Menschen in bestimmten Problemlagen sind grundlegende Eigenschaften, die ein*e Berater*in mitbringen sollte. Zusätzlich sind berufliche Erfahrungen und Interesse an der Netzwerkarbeit wünschenswert.

2. Empfehlungen und Gelingensbedingungen für die Tätigkeit der Mobilen Beratung im Grundbildungsbereich

Aus den Erfahrungen und durch die Erkenntnisse des Pilotprojekts in Berlin Neukölln, wurden wesentliche Prämissen für eine erfolgreiche Beratung von gering literalisierten Menschen abgeleitet. Diese werden im Folgenden in fünf Punkten beschrieben und dienen neben einer Handlungsempfehlung auch der Qualitätssicherung der beratenden Tätigkeit in diesem Themenfeld.

Unter dem sechsten Punkt wurde der Versuch gewagt, die Beziehungsarbeit und den Anspruch an die Werterhaltung im Beratungsprozess darzustellen.

2.1. Kommunikation mit Ratsuchenden

Der Kern der Beratung stellt selbstverständlich die Kommunikation mit den Ratsuchenden dar. Eine systemische Grundhaltung den Ratsuchenden und ihrem Umfeld gegenüber wird vorausgesetzt. Vor allem sollten während des gesamten Beratungsprozesses die fachlichen Hintergründe geringer Literalität, die gesellschaftlichen Anforderungen an Schriftsprache und die individuellen Biographien berücksichtigt werden. Sensible Ansprachen, Würdigung der Lebensleistung, offener Umgang mit der Scham und Betrachtung der individuellen Ressourcen und Stärken sind essentiell.

2.1.1. Inhalt der Beratung

Viele gering literalisierte Erwachsene stoßen in ihrem Alltag wiederkehrend auf Hürden und Barrieren, die bezwungen werden müssen. Jeglicher Schriftverkehr verursacht oft Stress und stellt eine hohe Herausforderung für die Zielgruppe dar. Nur zögernd erweitern die Betroffenen ihre Lebenswelten durch neue – oft auch dringend notwendige – Aspekte wie bspw. Gesundheitsthemen, Bildungsthemen, Arbeitsthemen, etc. Neue Situationen erzeugen oft Angst.

Die Inhalte der Beratung orientieren sich entsprechend am Bedarf der Ratsuchenden und beziehen sich im ersten Schritt auf die jeweilige Lebenswelt. Sie dienen meist zunächst der Alltagsbewältigung. Der Grundbildungsbedarf wird in den individuellen Kontext gesetzt

(Bsp. Wo bekomme ich Unterstützung bei finanziellen Schwierigkeiten; bei der Bewältigung von Schriftverkehr; in der Kommunikation mit dem Jobcenter/dem Arbeitgeber; etc.). Erst im weiteren Verlauf der Beratung, auch abhängig von der Beratungsbeziehung, werden dann im Auftrag der Ratsuchenden neue Themenfelder angegangen.

Für die Ratsuchenden sind die Berater*innen, vertrauensvolle Unterstützer*innen, durch die sie nicht mehr alleine vor den zahlreichen, alltäglichen Herausforderungen stehen und durch die sie Kraft und Mut finden, neue und unbekannte Themen anzugehen.

Beratung führt – systemisch betrachtet – zu Veränderung. Veränderung bedeutet wiederum Unbekanntes und somit auch Unsicherheit. Im Beratungsprozess mit gering literalisierten Erwachsenen muss dieser Aspekt unbedingt Berücksichtigung finden.

2.1.2. Begleitung

Für die Ratsuchenden ist der schriftsprachlastige Alltag oft geprägt durch unsichere Situationen. Vor allem dann, wenn unbekanntes Terrain betreten wird. Daher ist ein wichtiger Aspekt erfolgreicher Beratung, die Ratsuchenden begleiten zu können. Es werden gemeinsam weitere Unterstützungsstellen (z. B. Schuldenberatung, Gesundheitseinrichtungen oder Bildungsanbieter) aufgesucht, um ihnen in neuen Situationen mehr Sicherheit zu bieten.

Neben der Begleitung zu neuen und unbekanntem Sozialräumen ist die Begleitung und Unterstützung bei amtlichen Terminen ein weiterer Wirkungsbereich. Dabei fungieren die Berater*innen als Argumentationshilfen und vermitteln zwischen unterschiedlichen Bedürfnissen und Anforderungen (Bsp.: Agentur für Arbeit, Sozialamt, etc.). Das Abrufen von relevanten Informationen und das Selektieren von mitgeteilten Informationen stellt ebenso wie sinnverstehendes Lesen eine Grundbildungskompetenz dar. Durch die Unterstützung, beziehungsweise Begleitung der Berater*innen zu Sprechstunden und Terminen kann in einem geschützten Rahmen diese Kompetenz wieder erlangt, oder neu erlernt werden.

2.1.3. Beratungsbedingungen

Im Folgenden sind Rahmenbedingungen aufgelistet, die basierend auf den erworbenen Erfahrungen notwendig sind, um gelingende Beratung durchzuführen.

- **Kostenlose Beratung**
Die Zielgruppe bezieht in vielen Fällen Sozialhilfe/ Grundsicherung.
- **Konkrete Ansprechpartner**
Erstkontakt zur Beratungsstelle sollte keine Enttäuschung auslösen (bspw. falsche Telefonnummern, etc.).
- **Kontinuität**
Ratsuchende warten oft lange ab, bis sie den Kontakt herstellen. Kontaktdaten sollten sich auch bei Personalwechsel nicht ändern.
- **Vertraulichkeit**
Die Thematik ist in vielen Fällen schambehaftet.
- **Ohne zeitlichen Druck**
Ratsuchende bringen oft großen Redebedarf mit.
- **Einfache Sprache**
Sowohl im Gespräch als auch im Schriftverkehr ist eine vereinfachte Sprache notwendig.
- **Anonymität**
Eine anonyme Beratung ohne verpflichtende Angabe von Name, Telefonnummer u. a. muss möglich sein.
- **Engmaschig und niedrigschwellig**
Ein direkter Kontakt zwischen der ratsuchenden Person und den Beratenden ist wichtig und sinnvoll. Die Termine sollten möglichst kurzfristig vergeben werden.

2.2. Aufsuchende Beratung

Eine der zentralsten Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt ist die enorme Bedeutung von aufsuchender Arbeit. Klassische Beratungsformate mit Komm-Struktur genügen zur Erreichung der Zielgruppe nicht, da hier die Hürde bereits zu hoch ist. Aus verschiedenen Gründen funktioniert dieser erste aktive Schritt oft nicht. Wenn wir Beratung als wechselseitigen Prozess verstehen, gilt es also, die Barrieren noch weiter zu senken und bessere Zugänge zu Beratungsangeboten zu schaffen.

Ein wichtiger Weg, das Angebot für die Zielgruppe zu öffnen, ist – neben dem Alpha-Siegel-Prozess⁷ – der Schritt in die aufsuchende Arbeit. Die aufsuchende Beratung orientiert sich dabei stark an Konzepten aus dem Bereich Streetwork.

Der Fokus der aufsuchenden Beratung sollte darauf liegen, über Unterstützungsmöglichkeiten für Menschen mit geringer Literalität zu informieren und für Möglichkeiten des lebenslangen Lernens zu sensibilisieren, anstelle der Akquise von Ratsuchenden. Sinnvoll entwickelte und spezifisch angepasste Werbematerialien mit Kontaktdaten sind wichtige Begleiter.

Es kann zwischen drei Formen von Aufsuchender Beratung unterschieden werden, die im besten Falle parallel umgesetzt werden:

2.2.1. Aufsuchende Beratung an öffentlichen Orten

Bei dieser Form der aufsuchenden Arbeit wird davon ausgegangen, dass viele Erwachsene mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben nicht zwingend an soziale und beratende Institutionen angedockt sind und die Zielgruppe in allen sozialen Milieus vertreten ist. Viele Personen, vor allem in den Bereichen Alpha-Level 3 und 4⁸, können durch diese Form der aufsuchenden Arbeit angesprochen, bzw. deren Aufmerksamkeit erregt werden. Außerdem richtet sich diese sehr informelle Form von Ansprache an zunächst unbekannte Multiplikator*innen und Mitwisser*innen. Eine sehr breite Zielgruppe wird angesprochen.

Die Berater*innen machen auf die Thematik der geringen Literalität aufmerksam und informieren Passant*innen und Interessierte. Gesprächseinstiege sind dabei nicht zwingend Alphabetisierungs- und Grundbildungsthemen, sondern können andere »Aufhänger« sein, um mit den Personen in Dialog zu treten.

Unter öffentlichen Orten werden beispielsweise Supermärkte, Bahnstationen, Bibliotheken und öffentliche Plätze verstanden. Vorteilhaft sind Orte, an denen die Passant*innen Zeit mitbringen, sich auf Gespräche

⁷ Das Grund-Bildungs-Zentrum Berlin zertifiziert Einrichtungen mit dem Alpha-Siegel, wenn sie bestimmte Kriterien für einen besseren Zugang für gering literalisierte Erwachsene erfüllen. www.alpha-siegel.de

⁸ Personen, deren Schriftsprachkompetenz im Bereich Alpha-Level 4 liegt, werden erfahrungsgemäß durch viele andere Konzepte oft weniger erreicht.

einzulassen. Die Berater*innen versuchen mit den Personen einen Dialog aufzubauen, der Vertrauen schafft. Erst im vertrauten Gespräch sollte die Thematik der geringen Literalität angesprochen und eine Einrichtung oder ein Kontakt erwähnt werden, an den sich Betroffene wenden können.

2.2.2. Aufsuchende Beratung in offenen, niedrigschwelligen Gruppen

Diese Form der aufsuchenden Arbeit hat einen formel-eren, wenn auch niedrigschwelligen Charakter. Im besten Falle wird Kontakt zu Gruppen aufgenommen, bei denen die Teilnahme freiwillig ist, und das Angebot barrierearm und regelmäßig stattfindet; beispielsweise Kiez-Cafés, Selbsthilfegruppen, Frühstückstreffs, Wohnungslosentreffs, etc.

Der Vorteil dabei ist, dass es eine bestehende Gruppe und ein bestehendes Angebot gibt und die Teilnahme mit gewissen Erwartungen an Wissensvermittlung, Austausch oder Gesprächsthemen verbunden ist. Auch in diesem Falle sollen Mitwisser*innen genauso wie Betroffene selbst angesprochen werden.

Neben der Möglichkeit konkret und direkt zur Thematik Grundbildung und Alphabetisierung zu referieren und zu informieren, sollten auch angrenzende Themenbereiche als Einstieg und Brücke in Erwägung gezogen werden. Mögliche Themen könnten sein: Weiterbildung/Lebenslanges Lernen, Neuigkeiten aus den Jobcentern/den Arbeitsagenturen, Themenbereiche der Gesundheitskasse, Rentenanträge, Versicherungen, etc.

Nach Möglichkeit kann in regelmäßigen Abständen ein Besuch in diesen Gruppen stattfinden.

2.2.3. Aufsuchende Beratung durch Kooperationen mit Sozialhilfe- und Bildungsträger

Die dritte Form der aufsuchenden Beratung richtet sich konkret an Betroffene. Hintergrund ist das Wissen um teilweise multiple Problemlagen, in denen sich gering literalisierte Erwachsene befinden. Laut der leo. Level-One Studie (2011) geht geringe Literalität oft einher mit einer Schuldenproblematik, mit gesundheitlichen Problematiken, mit Wohnungsproblematiken und weiteren sozialen Problemen. Das heißt, es kann davon ausgegangen werden, dass in den sozialen und gesellschaftlichen Hilfesystemen Personen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben betreut werden. Die

Eingliederungshilfe, die Sozialhilfe, die Wohnungslosenhilfe, etc. sind dementsprechend wichtige Referenzpunkte. Mit den Akteuren diverser Einrichtungen sollten Kooperationen entwickelt und eine Zusammenarbeit etabliert werden. Ansprechpartner*innen sollten klar bestimmt werden, denn Sie ermöglichen den Kontakt zur Zielgruppe und bilden eine vertrauensvolle Brücke.

Beratung vor Ort ist ein wichtiges Format, das als Möglichkeit geprüft werden sollte, aber auch Formate wie Vorträge oder konkrete Unterstützung und Hilfe bei Alltagshürden – auch so genannte »Huckepackangebote«⁹ – sollten in Erwägung gezogen werden. Vortragsthemen sollten sich stark an den Lebenswelten der Zielgruppe orientieren. Unterstützung kann beispielsweise beim Ausfüllen von Anträgen geleistet werden, oder auch bei der Nutzung von Computern. Gute Absprachen mit den Kooperationspartnern und ein regelmäßiger Austausch sind wichtig.

Dieses aufsuchende Beratungsangebot sollte regelmäßig stattfinden und hat einen – im Vergleich zu den beiden anderen Formen – institutionalisierten Charakter.

2.3. Netzwerkarbeit

Schon aus dem vorhergehenden Abschnitt zur aufsuchenden Beratungsarbeit lässt sich die Notwendigkeit der Netzwerkarbeit ableiten. Die Kooperation mit Partner*innen im Sozialraum ist für die Beratung von gering literalisierten Erwachsenen eine weitere wesentliche Gelingenskomponente. Berater*innen benötigen ein Netzwerk an Akteuren, die mit dem Themenfeld vertraut sind.

Zum einen sind die Partner*innen wichtig, um Brücken zur Zielgruppe zu schlagen, zum anderen benötigt es ein Netzwerk, um Ratsuchende zuverlässig weiter-

⁹ Beispielsweise »die Hilfestellung beim Schreiben von Behördenbriefen oder im Umgang mit Computern in Aussicht stellen.« <https://www.boeckler.de/de/boeckler-impuls-hilflos-vor-dem-bildschirm-3792.htm> (§6 - Arbeitswelt: Hilflos vor dem Bildschirm, Ausgabe 13/2017. Quelle: Sandra Saeed, Uwe Kühnert, Anja Gerhardt: Grundbildung in Eisenbahnverkehrsunternehmen, Working Paper der Forschungsförderung in der Hans-Böckler-Stiftung Nr. 41, Mai 2017)

vermitteln zu können.¹⁰ Und in dritter Linie führt die Arbeit in Netzwerken zur dauerhaften Präsenz des Themas im gesellschaftlichen Umfeld. Aufsuchende Berater*innen kennen die Bedarfe der Betroffenen, und können somit konkrete Interessen und Bedarfsrückmeldungen an lokale Partner in den Sozialräumen geben. Spezifische weiterführende (Lern-)Angebote können daraufhin entwickelt werden, wie es beispielsweise beim Projekt »BiG« in Karlsruhe umgesetzt wird.¹¹

Die Teilnahme an Netzwerkrunden sowohl im pädagogisch-beraterischen Bereich als auch im politischen Handlungsfeld sollte unter anderem zur Sensibilisierung der Akteure genutzt werden. Die regelmäßige Vorstellung des zielgruppenorientierten Beratungsangebots erfährt in Netzwerkrunden eine breite Wirkkraft. Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit, mit denen Betroffene direkt angesprochen werden und auf denen Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit Berater*innen sichtbar sind, können in diesen Runden wirksam verbreitet werden.

Die Netzwerkarbeit sollte in enger Absprache mit den Koordinator*innen der Alpha-Bündnisse vor Ort durchgeführt werden, um Doppelung zu vermeiden und Synergieeffekte zu kreieren. Für die Kommunikation mit Kooperationspartnern ist eine deutliche Unterscheidung in der Ansprache wichtig. Während die Alphabündnis-Koordination den Fokus auf die Ansprache von Multiplikator*innen legt, richtet der Beratende seinen Blick auf die direkte Ansprache von einzelnen Betroffenen. Berater*innen können beispielsweise die Netzwerkpartner in einer Arbeitsgruppe, mit Methoden zur Ansprache von Betroffenen unterstützen.

2.4. Öffentlichkeitsarbeit

Ein besonderes Augenmerk gilt es auf die Öffentlichkeitsarbeit zu richten. Auch diese muss immer wieder neu ausgerichtet und zielgruppenspezifisch angepasst werden. Richtet sich das Beratungsangebot beispielsweise vor allem an arbeitssuchende Erwachsene mit geringer Literalität, bedarf es anderer Materialien und Ansprachen als im Kontakt zu beispielsweise Erwachsenen mit Deutsch als Zweitsprache am Arbeitsplatz. Kreativität und alternative Formen der Öffentlichkeitsarbeit sind gefragt. Zum einen müssen Materialien entwickelt werden – im besten Falle in Einfacher

Sprache – um den Ratsuchenden und Multiplikator*innen den Kontakt zur jeweiligen Beratungseinrichtung mitzugeben (Telefonnummer, Erreichbarkeit und/oder Adresse) – Give-aways. Zum anderen bedarf es Wege und Formen in der Öffentlichkeit auf das Beratungsangebot aufmerksam zu machen. Das Niederländische Projekt »KLASSE!« hat beispielsweise »eine neue und einzigartige Strategie zum Finden, Ansprechen und Anwerben von Niederländisch sprechenden Erwachsenen mit geringer Literalität«¹² entwickelt und unterscheidet in der Ansprache ganz konkret zwischen vier Profilen/ Zielgruppen.

Bei der Erarbeitung eines Konzepts für die Öffentlichkeitsarbeit darf nicht außer Acht gelassen werden, dass Ratsuchende mit geringer Literalität in den wenigsten Fällen den konventionellen Weg der Recherche nach einem Beratungsangebot verfolgen.

Konkrete und gleichzeitig sensible Thematisierung ist erforderlich. Wenn der Schwerpunkt auf Information statt Akquise gelegt wird, ist dies möglich. Das Projekt »Neu Start St. Pauli« hat beispielsweise zwei unterschiedliche Bierdeckel-Formate entwickelt, »um die [...] Kneipen-Sensibilisierung mit branchenspezifischen Werbemitteln zu flankieren und dadurch nachhaltigere Ansprache-Effekte bei den informellen MultiplikatorInnen, dem mitwissenden Umfeld und den erwachsenen Gästen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten zu erzielen.«¹³

Bei der Entwicklung der Öffentlichkeitsarbeitsstrategie sollte beachtet werden, dass Betroffene mit Schamgefühlen gegenüber ihrer Schriftsprachschwierigkeit anonym den Kontakt zu Beratungseinrichtungen suchen und Werbematerialien nicht offensichtlich entgegennehmen.

Das Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit sollte mit den Koordinator*innen der Alpha-Bündnisse abgestimmt werden.

¹⁰ Mit der Etablierung der Alpha-Siegel-Zertifizierung von Einrichtungen, wurden Wege geschaffen, die Ratsuchenden gewissenhaft an zertifizierte Beratungsstellen weiterleiten zu können. www.alpha-siegel.de

¹¹ <https://www.vhs-karlsruhe.de/bildungscoaches-in-der-grundbildungsarbeit-1>

¹² KLASSE!; Digitales Handbuch; S.2; Niederlande; »Zet een punt...! Deutsche Übersetzung von GBZ; https://grundbildung-berlin.de/wp-content/uploads/2020/04/KLASSE-digitale-handboek_DE.pdf; 10.11.2020

¹³ Neu Start St. Pauli; <https://neu-start-st-pauli.de/aktuell/page/2/>; 10.11.2020

2.5. Professionelle Zusammenarbeit

Professioneller und fachlicher Austausch unter Kolleg*innen ist unabdingbar für die Beratungsarbeit. Austausch, Evaluation und Supervision sind wichtige Bestandteile professionellen Arbeitens – im Speziellen in dem noch sehr spärlich etablierten Feld der Alphabetisierung und Grundbildung. Noch gibt es sehr wenige wissenschaftliche und fachliche Publikationen zur Beratung von gering literalisierten Erwachsenen. Allein aus diesem Grund ist ein regelmäßiger Austausch notwendig.

Dabei kann der Austausch in zwei unterschiedliche Richtungen erfolgen. Zum einen in die fachspezifische Richtung, also zu den jeweiligen Koordinator*innen der Alpha-Bündnisse und zum anderen zu Kolleg*innen aus Beratungseinrichtungen.

Im besten Falle kann eine Fachgruppe gegründet werden, die sich regelmäßig zum Austausch trifft.

2.6. Phasen der Beratungsprozesse

Vertrauensbildung ist vermutlich das Kernelement der Mobilien Beratung im Grundbildungsbereich: Vertrauen schaffen, damit sich Betroffene öffnen und Schamgefühle überwinden können (1); Vertrauen schaffen, damit Betroffene langfristige Angebote von Beratung und Begleitung annehmen können (2); Vertrauen schaffen, damit sich Betroffene auf bisher unbekannte Wege machen können (3); Vertrauen schaffen, damit Lebenslanges Lernen auf Begeisterung stoßen kann (4). Für einen gelingenden Beratungsprozess müssen diese Etappen der Vertrauensbildung, angeleitet durch die Berater*innen, durchlaufen werden.

(1) Im ersten Schritt geht es um die Kontaktaufnahme zu zunächst fremden Personen. Es findet ein Kennenlernprozess statt. Am besten gelingt diese Kontaktaufnahme durch gemeinsame Aktivitäten wie Essen, Singen, Spielen, Rauchen, etc. Die Zielgruppe sollte ein gutes Gefühl zu den Berater*innen bekommen. Dazu sollten die Berater*innen Anteile von sich selbst preisgeben und den ersten Schritt der Öffnung gehen.

(2) In einem zweiten Schritt wird die Schwierigkeit, nicht ausreichend Lesen und Schreiben zu können, thematisiert. Dies kann über ein Brückenthema ge-

schehen, oder indem sich die Berater*innen persönlich vorstellen. Ein informeller Rahmen und die Thematisierung in kleinen Gruppen oder in Einzelgesprächen sind dabei vorteilhaft. Die Berater*innen sollten klar und deutlich die Perspektive der Betroffenen einnehmen. Dabei gilt es zu betonen, dass geringe Literalität zwar eine sehr große Einschränkung im Alltag bedeutet, trotz dessen die Betroffenen meist clevere Wege gefunden haben, den Alltag gut zu bewerkstelligen. In dieser Phase kann vielleicht schon ein erster Beratungs- oder Unterstützungsauftrag gemeinsam mit dem Gegenüber formuliert werden.

(3) Im dritten Schritt finden viele Methoden und Frage-techniken der systemischen Beratung ihre Anwendung. Die Gespräche werden überwiegend in vertraulichen Situationen und meist schon in einem formellen Setting geführt. Ressourcen und Stärken der Ratsuchenden werden identifiziert und benannt. Die Ratsuchenden werden im bisher Erreichten gestärkt und ihnen wird Mut zu Neuem gemacht.

Außerdem erfahren die Ratsuchenden in diesem Schritt, dass die Berater*innen ihnen als Unterstützer*innen zur Verfügung stehen und sie deren Hilfe in Anspruch nehmen dürfen.

(4) In der letzten Etappe soll der Aufbau einer anhaltenden Motivation für Lebenslanges Lernen eine maßgebliche Rolle spielen. Gemeinsam mit den Ratsuchenden soll geschaut werden, was langfristige Lernziele sein könnten, in welcher Lebensphase lernen vielleicht wieder möglich wäre, welche Barrieren es noch zu überwinden gilt und welche Rahmenbedingungen dafür notwendig sind. Weitere Schritte zur Selbsthilfe und Möglichkeiten zur Weiterbildung werden gemeinsam mit den Ratsuchenden besprochen.

3. Erfolgsindikatoren – Messbarkeit von Erfolg in der Beratung mit gering literalisierten Erwachsenen

Für Auftrags- und Fördergeber sind in der Regel quantitative und kurz- oder mittelfristige Erfolgsindikatoren gewünscht, um Projekte und Stellen über Projektzeiträume hinaus (weiter) zu finanzieren. Die quantitative Messbarkeit von Beratung gering literalisierter Erwachsener stellt allerdings eine besondere Herausforderung dar. Gerade weil das Thema mit Scham, Angst und gesellschaftlichem Rückzug behaftet ist, ist Sensibilität bei der Akquise von Betroffenen in höchstem Maße gefragt. Leistungsdruck in Form von Anzahl von beratenen Personen führt in diesem Falle nicht zu dem gewünschten Erfolg. Allein die für die Messbarkeit notwendigen Unterschriften und bürokratischen Datenaufnahmen schrecken Ratsuchende mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben ab.

In nicht wenigen Fällen braucht es eine bestimmte Anzahl an Treffen und Kontakten bis sich die Personen trauen formelle Beratung und Hilfe in Anspruch zu nehmen. Auch dies ist eine sehr wichtige Erkenntnis aus dem Pilotprojekt. Dennoch ist es auch für die Beratenden und Auftraggeber wichtig Erfolge zu erleben, um Motivation und Ziele nicht aus den Augen zu verlieren.

Im Folgenden einige Vorschläge für Indikatoren zur Messbarkeit der Beratungsleistung:

- Anzahl an Kooperationspartnern, die Zusammenarbeit ermöglichen
- Anzahl an Betroffenen, die durch Kooperationspartner identifiziert werden
- Anzahl von Personen, die (auch informell) angesprochen wurden (Selbsteinschätzung – Keine Unterschrift)
- Anzahl von Gruppen/Orten, die besucht wurden (formell oder informell)
- Anzahl an Betroffenen, die sich als Betroffene zu erkennen geben und es ansprechen
- Anzahl von Visitenkarte (oder Giveaways mit eigener Telefonnummer), die persönlich ausgehändigt wurden
- Anzahl an Betroffenen, die beraten wurden
- Anzahl an Betroffenen, die Huckepackangebote in Anspruch genommen haben
- Anzahl an Beratungen und Begleitungen über den gesamten Beratungsprozess
- Inhaltlicher Abschluss des Beratungsprozesses/ Evaluation der Ratsuchenden

Für dieses spezielle Beratungsfeld wird deshalb eine Form der Selbstbewertung, bzw. Selbstevaluation der Berater*innen empfohlen. Individuelle Erfolge und Änderungen sollten anhand von selbst gesetzten und anpassbaren qualitativen Indikatoren gemessen werden und können dann in einem Sachbericht festgehalten werden. Sprich: die Auswirkungen und Konsequenzen des eigenen Vorgehens werden mit den erwünschten Zielen abgeglichen und die Erfahrungen werden entsprechend analysiert. Das Thema »Erfolge messen« könnte in einer Fachgruppe für Aufsuchende Berater*innen im Grundbildungsbereich weiterentwickelt werden.

Schlusswort

Die in diesem Handlungsleitfaden dargelegten Empfehlungen sind Erfahrungen aus drei Jahren Mobiler Beratung im Grundbildungsbereich. Wir freuen uns, wenn noch zahlreiche weitere Erfahrungen von Berater*innen das hier vorliegende Wissen bereichern. Dieser junge Beratungsbereich ist auf eine gemeinsame Weiterentwicklung angewiesen und hält viel Potential für kreative Umsetzungen und Gestaltungsmöglichkeiten bereit. Beispielsweise wünschen wir uns zukünftig auch ein stärkeres Mitwirken durch Lerner-Expert*innen¹⁴. Ein Tandem aus Mobiler Berater*in und ausgebildeter Peer-Berater*in könnte sehr erfolgsversprechend sein.

Ein kooperatives und mitarbeitendes Netzwerk kann für mehr Professionalität und Erfolg im diesem Bereich sorgen. Die Gründung einer Fachgruppe zum Thema Beratung von Erwachsenen mit geringer Literalität, könnte ein weiterer Schritt sein.

Wir freuen uns, mit Ihnen in Kontakt zu treten.

¹⁴ »Lerner-Expertinnen und -Experten sind Betroffene, die nicht nur ihre eigenen Erfahrungen im Blick haben, sondern auch über die Erfahrungen anderer Betroffener sowie das Thema als solches sprechen können. Sie bringen diese Fähigkeit aktiv für ihre Sache ein.«; <https://grundbildung-berlin.de/was-sind-lerner-expertinnen-und-experten/>; 25.11.2020

Grund-Bildungs-Zentrum Berlin

Paretzer Straße 1
10713 Berlin-Wilmersdorf

Tel. 030 255 633 11
www.grundbildung-berlin.de
info@grundbildung-berlin.de

 Grund-Bildungs-Zentrum-Berlin