Grundkompetenzen verbessern und Selbstständigkeit zurückgewinnen

Autor(en): **Kieffer, David**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO**

Band (Jahr): **114 (2017)**

Heft 2

PDF erstellt am: **23.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-839747

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

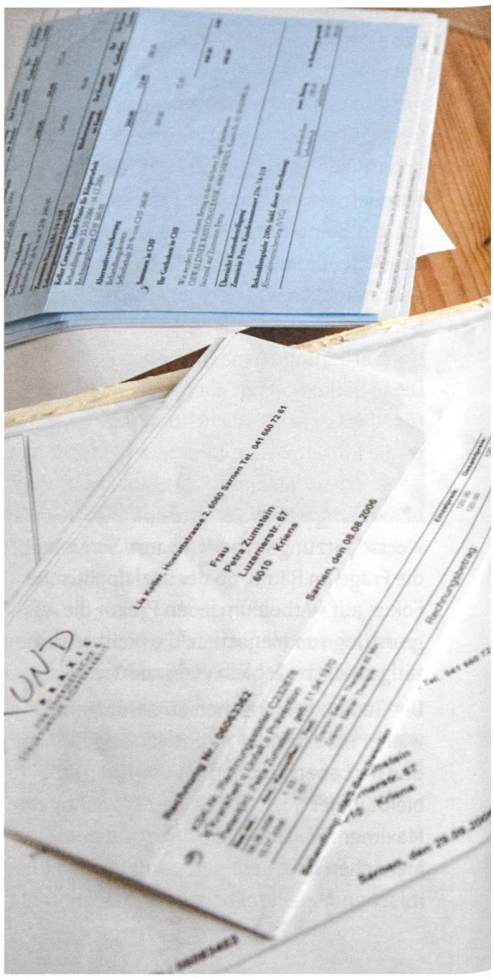
Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Grundkompetenzen verbessern und Selbständigkeit zurückgewinnen

SOZIALHILFE Viele Klientinnen und Klienten der Sozialhilfe haben Mühe, administrative Aufgaben selbständig zu erledigen. Mit neuartigen Pilotprojekten hat das Sozialamt der Stadt Bern untersucht, wie die Alltags- und Grundkompetenzen unterstützter Personen verbessert werden können. Die Auswertung der Projekte zeigt, dass der gewählte Erwachsenenbildungs-Ansatz Potenzial für die Sozialhilfe hat.



Krankenkasse, Steuererklärung, Stipendienantrag – nicht wenige Menschen sind mit alltäglichen administrativen Aufgaben überfordert, so auch viele Sozialhilfebeziehende. Im Sozialdienst der Stadt Bern zeigt sich dies unter anderem am Beispiel Krankenkasse: Gut die Hälfte der Klientel hat ihre Krankenkassen-Geschäfte an den Sozialdienst abgetreten, da sie diese nicht selbständig führen kann. Bei der anderen Hälfte nimmt die Krankenkassen-Administration in der Beratung oft einen prominenten Platz ein – auf Kosten anderer, vielleicht wichtigerer Themen. Insgesamt bindet das Thema Krankenkasse im Sozialdienst zu viele Ressourcen.

Vor diesem Hintergrund lancierte das Sozialamt der Stadt Bern ein Projekt zur Befähigung der Klientel im Bereich Alltagsadministration. Ziel war es, durch Erwachsenenbildungsangebote die Selbständigkeit der Klientel im administrativen Bereich zu erhöhen. Dadurch sollte einerseits das Selbstvertrauen der betroffenen Personen gefördert werden, andererseits erhoffte sich das Sozialamt Entlastungseffekte. Im Pilotprojekt stand das Thema Krankenkasse im Zentrum, längerfristig sind aber Kursangebote zu weiteren Themenbereichen angedacht.

Unterschiedliche Bedürfnisse – zwei unterschiedliche Angebote

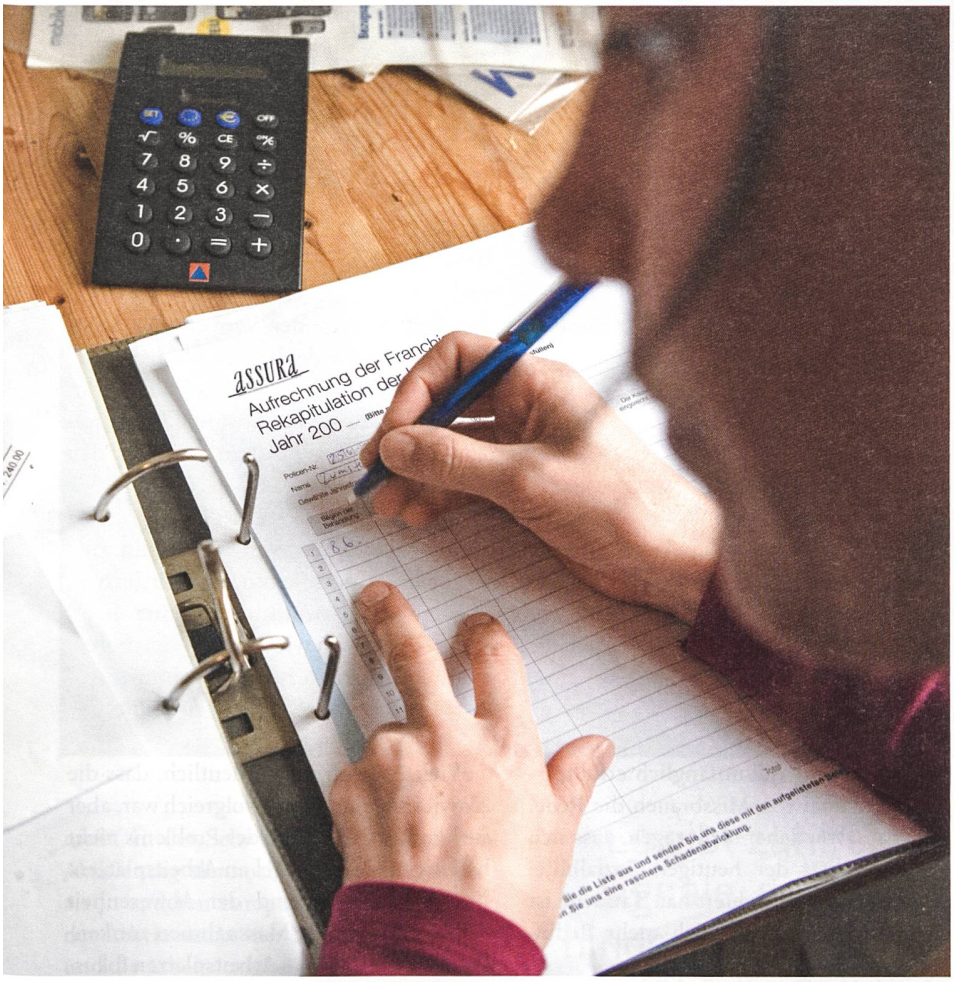
Bei der Entwicklung und Durchführung der Kursangebote konnte mit der Volkshochschule Bern eine Partnerin gewonnen werden, die über viel Erfahrung in der Arbeit mit bildungsfernen Personen und in der Grundkompetenz-Förderung verfügt.

Rasch wurde klar, dass für eine Befähigung im Bereich Krankenkasse unterschiedliche Zielgruppen mit unterschiedlichem Unterstützungsbedarf bestehen. Bei einem Teil der Betroffenen sind wohl fehlende Informationen über die Funktionsweise der Krankenkassenadministration der Hauptgrund für ihre Probleme mit der Krankenkasse. Bei einem anderen Teil der Betroffenen liegt der Hauptgrund hingegen vielmehr bei fehlenden Grund- und Schlüsselkompetenzen. Vor diesem Hintergrund wurden für das Projekt zwei unterschiedliche Kursangebote entwickelt:

Im Kurs «Krankenkasse kurz erklärt» (Dauer: 5 mal 2 Stunden) wurden das Grundwissen für die Krankenkassen-Administration sowie Strategien zur Bewältigung administrativer Arbeiten vermittelt. Die Gruppengrösse lag bei 12 Personen, für die Teilnahme war ein Sprachniveau B1 erforderlich.

Im Kurs «Den Papierkram im Griff» (Dauer: 20 mal 2 Stunden) erhielten die Teilnehmenden neben Informationen über die Krankenkasse zusätzlich die Möglichkeit, ihre Grundkompetenzen zu verbessern. Die Gruppengrösse lag hier bei 10 Personen, das erforderliche Sprachniveau bei A2.

Während beim kürzeren Kurs ein eher klassischer Ansatz der Erwachsenenbildung zum Zug kam, wurde beim längeren Kurs auf die Arbeit mit der Lernplattform leap.ch gesetzt. Die Lernplattform macht es möglich, mit einer sehr heterogenen Gruppe zu arbeiten. Jede Person wählt auf der Lernplattform die für sie relevanten und interessanten Aufgaben und kann diese in ihrem eigenen Tempo bearbeiten. Da die Lernplattform online erreichbar ist, können die Teilnehmenden zudem auch ausserhalb des Kurses auf sie zugreifen und weiterarbeiten. Die Kursleitung hat dabei weniger eine vermittelnde als vielmehr eine begleitende Rolle. Sie stellt auf der Plattform Aufgaben zur Verfügung, führt die Teilnehmenden in die Lernplattform ein und begleitet sie dann bei ihrem Lernprozess. Die Förderung der Grundkompetenzen erfolgt dabei en passant: Die Teilnehmenden setzen sich vordergründig mit einem Thema – in unserem Fall Krankenkasse – auseinander. Die Arbeit auf der Lernplattform führt aber beiläufig zu einer ständigen Auseinandersetzung mit Sprache, Alltagsmathematik sowie Informations- und Kommunikationstechnologien. Gleichzeitig fördert die Arbeit mit der



Die Erledigung alltäglicher administrativer Aufgaben muss häufig vom Sozialdienst erledigt werden.
Bild: Keystone

Lernplattform ein strukturiertes Denken und Arbeiten.

Positive Rückmeldungen von Teilnehmenden und Sozialarbeitenden

Im Herbst 2016 konnten im Rahmen des Projekts je zwei Pilotkurse mit insgesamt 46 Teilnehmenden durchgeführt werden. Rund zwei Drittel der Teilnehmenden waren weiblich, fast drei Viertel wiesen einen Migrationshintergrund auf. Insgesamt haben 35 Personen (76%) die Kurse regelmässig besucht und abgeschlossen. Vier Personen (9%) haben den Kurs nicht angetreten, sieben Personen (15%) haben den Kurs abgebrochen.

Die Evaluation ergab eine hohe Zufriedenheit der Teilnehmenden mit den Kursen und der Kursleitung. Die grosse Mehrheit der Befragten gab an, dass sie gerne im Kurs war und sich nach dem Kurs bei der Krankenkassen-Administration sicherer fühlt. Auch seitens der Sozialarbeitenden erhielt das Projekt viel Zuspruch. Dass mit der Krankenkassen-Administration ein drängendes Problem aus ihrem Arbeitsalltag aufgenommen und gezielt zusätzliche Ressourcen in die Förderung der Klientel investiert wurden, wurde sehr positiv aufgenommen.

Für Aussagen über die Wirkung des Projekts auf die Selbständigkeit der Klientel und allfällige Entlastungseffekte ist es noch zu früh. Aus dem Projekt können aber bereits folgende Schlüsse gezogen werden:

- Beide Kursangebote haben sich bewährt, insbesondere auch der innovative Ansatz mit der Lernplattform. Die Teilnehmenden gaben grösstenteils positive Rückmeldungen zu dieser Methodik und würden die Arbeit an den Kursthemen gerne fortsetzen. Auch die lange Dauer von 40 Stunden war für die weiterbildungsferne Zielgruppe zu bewältigen.
- Erwachsenenbildungsangebote sind eine wertvolle Ergänzung der Arbeit des Sozialdiensts. Der intensive gemeinsame Lernprozess und der Setting-Wechsel ermöglichen der Kursleitung einen anderen Zugang zur Klientel, was neue Impulse geben kann.
- Die Zusammenarbeit mit einer externen Bildungspartnerin hat sich sehr bewährt – nicht zuletzt, weil die Angebote dadurch losgelöst waren vom oft negativ behafteten Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe.
- Die Möglichkeiten des Ansatzes werden durch die Sprachkenntnisse begrenzt: Ein Teil der Klientel des Sozialdiensts konnte mit den Angeboten trotz Förderbedarf nicht erreicht werden, da er nicht über das nötige Sprachniveau verfügte. Gleichzeitig stellen gerade Migrantinnen und Migranten die Hauptzielgruppe für solche Angebote dar.

Insgesamt sind die Erfahrungen mit den Pilotangeboten sehr positiv. Das Sozialamt der Stadt Bern hat aus diesem Grund beschlossen, die Angebote in ein Regelangebot überzuführen und den Aufbau von Kursen zu zusätzlichen Themen zu prüfen. ■

David Kieffer
Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Projektleiter
Sozialamt der Stadt Bern