

# Aufsuchende, mobile Alphabetisierungs- und Grundbildungsberatung im Sozialraum

Vorgehen, Empfehlungen und Praxis-Materialien der Projekte „Neu Start St. Pauli“ und „Neu Start St. Pauli 360°“

Netzwerk  
erstellen und  
pflegen



Abholen

Passgenau  
beraten



Informieren

Lerneinstieg  
sichern



Begleiten



# Impressum

## Herausgeber:

KOM gemeinnützige Gesellschaft für berufliche Kompetenzentwicklung mbH/Neu Start St. Pauli/Neu Start St. Pauli 360°  
Kieler Straße 212  
22525 Hamburg

[info@neu-start-st-pauli.de](mailto:info@neu-start-st-pauli.de)

[www.neu-start-st-pauli.de](http://www.neu-start-st-pauli.de)

Die Projekte „Neu Start St. Pauli“ und „Neu Start St. Pauli 360°“ wurden im Rahmen der Nationalen Dekade für Alphabetisierung und Grundbildung 2016–2026 mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) unter den Förderkennzeichen W1444LW (Laufzeit 09/2018 bis 08/2021) und W1490LWT (Laufzeit 09/2021 bis 12/2024) gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei dem Autor.

**Erscheinungsjahr:** September 2024

**Konzept:** Andreas Lück

**Layout:** Ina Friedrich (Studio IA · [ina@studio-ia.de](mailto:ina@studio-ia.de))

**Fotos:** Neu Start St. Pauli und Neu Start St. Pauli 360°

Dieser Leitfaden steht unter der Lizenz CC BY-NC-SA 4.0.



GEFÖRDERT VOM



# Inhaltsverzeichnis

Im Leitfaden lassen sich die Kapitel über die Navigation am Seitenkopf direkt anwählen.  
Die Inhalte innerhalb eines Kapitels sind auf den Kapiteltrennseiten detailliert aufgeführt.


01




Einleitung

Seite 4 


02




Erwachsene mit geringer  
Literalität abholen

Seite 9 


03




Erwachsene mit geringer  
Literalität informieren

Seite 26 

04



Erwachsene mit geringer  
Literalität begleiten

Seite 42 


05




Drei Fälle aus  
der Praxis

Seite 48 

06



Fazit

Seite 55 



# Einleitung

## Inhalte:

- 5 Die Ausgangslage
- 6 Aufsuchende, mobile Alphabetisierungs- und Grundbildungsberatung
- 6 Die Grundbildungsberater:innen: Die aktiven Bindeglieder der drei Handlungsfelder
- 7 Wie sind wir vorgegangen, um das aufsuchende, mobile Grundbildungsberatungskonzept „Abholen, informieren, begleiten“ im Sozialraum umzusetzen?
- 8 Der Erprobungsrahmen: Hamburg

## Die Ausgangslage

„Wichtig ist, dass wir auf die Menschen zugehen, ihnen im guten Sinne auf die Pelle rücken, ohne Flucht auszulösen – sich nähern, ohne auf die Füße zu treten.“

Prof. Dr. Wolfgang Hinte (Sozialarbeitswissenschaftler und Vater des Konzepts Sozialraumorientierung (Jugendhilfe))

**Der eigenständige Weg zu Beratungs- und Lernangeboten ist für viele Erwachsene mit Lese- und Schreibschwierigkeiten mit sehr großen Hürden verbunden. Diese Annahme, die wir zu Beginn der vom BMBF geförderten lebensweltorientierten Projekte „Neu Start St. Pauli“ und „Neu Start St. Pauli 360°“ trafen, hat sich in zahlreichen Gesprächen mit Berater:innen aus verschiedenen Einrichtungen, insbesondere der Sozialen Arbeit, bestätigt und verstärkt.**

**Um mehr Menschen über Lernangebote für Erwachsene zu informieren und dafür zu gewinnen, verlagerten wir daher in einem ersten Schritt die Ansprache potenzieller Teilnehmender in ihren Lebensraum, z.B. in Beratungseinrichtungen wie die Sozialberatung, Schuldnerberatung, Familienberatung oder Gesundheitsberatung. Die traditionelle „Komm-Struktur“ wurde so ersetzt oder ergänzt um eine „Geh-Struktur“.**

**In der Folge entwickelten wir das aufsuchende Ansprache- und Beratungskonzept mit dem Ziel weiter, ein trägerunabhängiges Zugangs-, Beratungs-, Verweis- und Übergangssystem zu installieren und erproben, das es ermöglicht, Erwachsenen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten Beratungs- und Lernangebote auf vielfältigen, niedrigschwelligen Wegen näherzubringen und sie auf ihrem Weg zum (Wieder-) Einstieg ins Lernen zu begleiten. Entstanden ist daraus die ganzheitliche Herangehensweise der „aufsuchenden, mobilen Alphabetisierungs- und Grundbildungsberatung“.**

## Aufsuchende, mobile Alphabetisierungs- und Grundbildungsberatung

... das heißt vorausplanend, eigeninitiativ, vernetzt und aufsuchend handeln, um Erwachsene mit Lese- und Schreibschwierigkeiten in ihrem Alltag **abholen**, sie passgenau **informieren** und erfolgreich ins Lernen **begleiten** zu können.

Das Konzept beschreibt einen dynamischen Dreiklang aus Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit, passgenauer und flexibler Beratungsarbeit sowie einer vertrauensvollen Zusammenarbeit mit Lernanbietern.



## Die Grundbildungsberater:innen: Die aktiven Bindeglieder der drei Handlungsfelder

Unseren Grundbildungsberater:innen kam bei der Umsetzung des Konzepts eine Schlüsselfunktion zu. Sie bildeten die für den Erfolg der Beratungsarbeit unerlässlichen Scharniere zwischen den drei Arbeitsfeldern Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit, Beratungsarbeit sowie der Zusammenarbeit mit Lernanbietern. Zu ihren vielfältigen Aufgaben gehörten neben den eigentlichen Beratungen somit auch:

- am Auf- und Ausbau eines Kooperationsnetzwerks mitzuwirken und die Kooperationen im Sozialraum aktiv zu halten
- sich an kreativer sozialraum- und zielgruppenspezifischer Öffentlichkeitsarbeit zu beteiligen
- an Lobbyarbeit mitzuwirken
- einen stets aktuellen Überblick über die vielfältigen Lernangebote sowie Verweismöglichkeiten zu anderen Hilfsangeboten in der Region/Stadt zu haben
- professionelle Beratungen mit umfassenden didaktischen Kenntnissen in flexiblen, bedarfsorientierten Formaten anzubieten und durchzuführen: aufsuchend, mobil und stationär
- sich kontinuierlich mit den wichtigsten Lernanbietern auszutauschen, um gelingende Übergänge ins Lernen sicher zu stellen

## Wie sind wir vorgegangen, um das aufsuchende, mobile Grundbildungsberatungskonzept „Abholen, informieren, begleiten“ im Sozialraum umzusetzen?

Im Folgenden beschreiben wir unsere Vorgehensweisen, angewandte Bausteine und Erkenntnisse für die drei Arbeitsbereiche, die in einem wechselseitigen Prozess

zusammenwirken und den Erfolg des aufsuchenden, mobilen Grundbildungsberatungskonzepts ausmachen:

Abholen	Informieren	Begleiten
Aufsuchend Netzwerk erstellen und pflegen	Aufsuchende und mobile Beratung	Aufsuchende Zusammenarbeit mit Lernanbietern
Sensibilisierungs-Workshops	Trägerunabhängig	Niedrigschwelligen Lerneinstieg sichern
Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit	Flexibel und passgenau	Telefonische Nachverfolgung
Zugänge über	Kostenlos	Kontakt zu Lernenden halten (z.B. über WhatsApp)
Kooperationspartner, Einrichtungen der Sozialen Arbeit, sozialräumliche Lebensweltorte	Niedrigschwellig	
Eigenständig (Mund-zu-Mund, Plakate, Website, Info-Stände)	Unverbindlich und geschützt	
Umfeld (Familie, Freunde)	Zeitnah	

## Der Erprobungsrahmen: Hamburg

Erprobt wurde diese ganzheitliche Herangehensweise für ein aufsuchendes, mobiles Grundbildungsberatungskonzept in Hamburg, einem urban-großstädtischen Sozialraum mit 1,9 Millionen Einwohner:innen, 7 Stadtbezirken und über 100 Stadtteilen, die in der Sozialstruktur sehr unterschiedlich geprägt sind, zugleich aber auch vielfältige Anknüpfungspunkte zu verschiedensten Institutionen und bestehenden Netzwerken bieten.

In den lebensweltorientierten Projekten „Neu Start St. Pauli“ und „Neu Start St. Pauli 360°“ haben wir uns auf den Stadtteil St. Pauli fokussiert, weil sich dieser Stadtteil mit einem begrenzten und überschaubaren Gemeinwesen, einer heterogenen Einwohnerschaft und einem gut etablierten Netzwerk aus sozialen und kulturellen Einrichtungen als exemplarischer Erprobungsraum gut eignete. Im Zuge der Vernetzungsaktivitäten weiteten sich die aufsuchenden, mobilen Beratungen aber im Laufe der Projektzeit auch auf andere Stadtteile Hamburgs aus.

Die Herangehensweise und viele der folgenden im Detail beschriebenen Bausteine des aufsuchenden, mobilen und proaktiven Grundbildungsberatungskonzepts lassen sich auch auf klein-, mittelstädtische und ländliche Räume übertragen bzw. können als Practice-Beispiele dienen, um an andere sozialräumliche Gegebenheiten angepasst zu werden.







# Erwachsene mit geringer Literalität abholen – Netzwerk erstellen und pflegen

## Inhalte:

- 10 Abholen – das heißt ein Kooperationsnetzwerk errichten, gestalten und pflegen sowie Öffentlichkeitsarbeit betreiben
- 10 Ein Kooperationsnetzwerk errichten:
  - 11 Gewinnung von Teilnehmenden durch aufsuchende Netzwerkarbeit im Sozialraum
  - 11 Netzwerkpartner branchenspezifisch ansprechen
  - 11 Den Mehrwert für Netzwerkpartner herausstellen
  - 12 Einrichtungen der Sozialen Arbeit in den Fokus nehmen
  - 13 Öffentlichkeitsarbeit betreiben
  - 13 Kostenlose Sensibilisierungs-Workshops zum Thema Alphabetisierung und Grundbildung für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren anbieten
  - 14 Adressatenspezifische Werbemittel erstellen und einsetzen
  - 16 Lernende als Expertinnen und Experten einbeziehen
- 17 Das Kooperationsnetzwerk pflegen
  - 18 Lebensweltliche Stadtteilrundgänge durchführen
  - 19 Speed-Sensibilisierungen und ihre Formate
  - 21 Praxisrelevante Grundbildungsmaterialien für Berater:innen aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern zur Verfügung stellen
- 24 Lobbyarbeit betreiben
- 25 Empfehlungen im Überblick

## Abholen - das heißt ein Kooperationsnetzwerk errichten, gestalten und pflegen sowie Öffentlichkeitsarbeit betreiben

Kooperationspartnerschaften bildeten die Grundlage der Beratungsarbeit. Sie zielten auf eine umfassende Vernetzung von sozialen Einrichtungen, Vereinen, Schulen, Jobcentern, Arbeitsagenturen und Behörden ab, um dauerhafte Zugangskanäle und Verweisstrukturen für die Grundbildungsberatung zu installieren. Darüber hinaus war es hilfreich, an bereits bestehende Strukturen im Sozialraum (z.B. Sozialraumtreffen, Sozialprojekte, Stadtteillotsen, Seniorentreffs, Flüchtlingsinitiativen und Bürgerinitiativen) anzudocken.

Basis einer erfolgreichen Netzwerkarbeit waren die persönliche Ansprache der Multiplikator:innen, die stete Pflege des Netzwerks und vielfältige Info-Materialien und Veranstaltungen, um die Wahrnehmung des Themas „Alphabetisierung und Grundbildung“ dauerhaft in den Fokus zu rücken. Außerdem war es wichtig, die Schlüsselperson bei den jeweiligen Netzwerkpartnern zu finden, die sich des Themas „Alphabetisierung und Grundbildung“ annimmt und kümmert.

## Ein Kooperationsnetzwerk errichten



### Einrichtungen im Stadtteil

- Sensibilisierungsort im Stadtteil
- Beratungsort im Stadtteil
- Lernort im Stadtteil

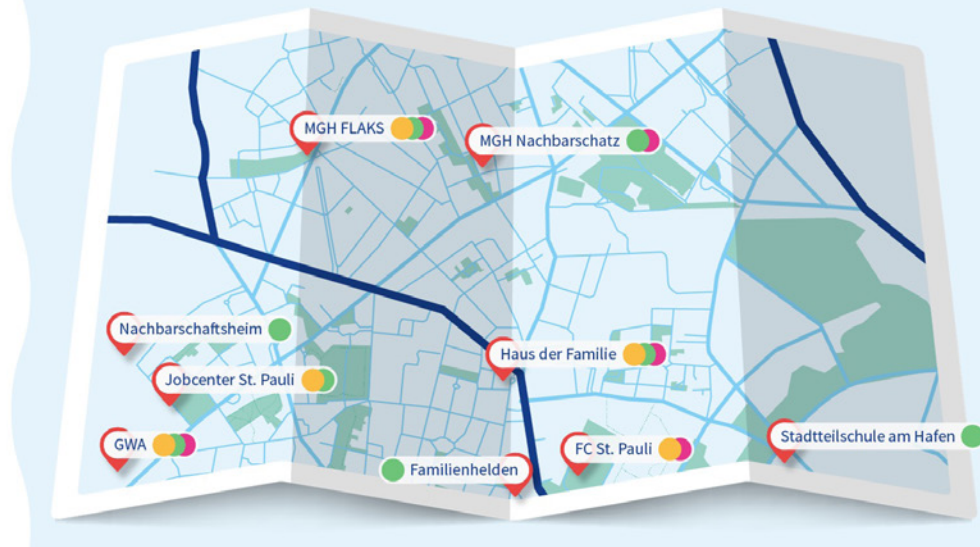
### Bezirkliche und hamburgweite Institutionen

- Parteien
- Behörden: BSB, BAGSFI, Sozialraummanagement

### Gremien

- Sozialraumtreffen St. Pauli
- Runder Tisch Alphabetisierung und Grundbildung Nord
- AG Politik (Arbeit und Leben Hamburg, VHS u.a.)

## Aufsuchende Grundbildungsarbeit im Sozialraum



## Gewinnung von Teilnehmenden durch aufsuchende Netzwerkarbeit im Sozialraum

Durch die Kooperation mit Einrichtungen im Stadtteil St. Pauli, die von der Zielgruppe bereits genutzt werden, und Öffentlichkeitsarbeit an Orten in ihrer Lebenswelt sollten die Menschen in einem ihnen vertrauten Umfeld angesprochen werden.

In unserer vorausplanenden Arbeit starteten wir mit einer Sozialraumanalyse des Stadtteils St. Pauli, d.h. wir erstellten eine Liste aller Einrichtungen mit Beratungs- und Begegnungsangeboten sowie Lebensweltorten, die nach unserer Einschätzung relevant für die Ansprache von Betroffenen und ihres Umfeldes waren. Entlang der perspektivischen Art der Zusammenarbeit priorisierten und clusterten wir die recherchierten Einrichtungen und Institutionen danach in unterschiedliche Kategorien (z.B. „Verweisberatungsnetzwerk“ und „Verstetigungsnetzwerk“).

Bei der Akquise von Netzwerk-Einrichtungen und Multiplikator:innen lag in einer ersten Welle der Fokus auf Stadtteilzentren mit vielfältigen Beratungsangeboten, behördlichen und sozialen Beratungseinrichtungen. Diese beratenden Einrichtungen sind Anlaufstellen für Betroffene in ihrer Lebenswelt, in denen sie sich mit und wegen ihrer Lese- und Schreibschwierigkeiten zeigen bzw. mit ihren Problemen erkannt und für das Lernen motiviert werden können.

In den folgenden Kontaktwellen wurden nach branchenspezifischer Auswahl folgende weitere Lebensweltorte aufgesucht:

- Arztpraxen, Apotheken
- Hilfseinrichtungen, Kirchen
- Vereine
- Kioske, Supermärkte, Paketshops, Drogeriemärkte, Fahrschulen
- Schulen, Kitas
- Seniorenheime, Mehrgenerationenhäuser

Zusätzlich wurden bereits bestehende Netzwerke im Sozialraum recherchiert und daran angedockt, wie z.B. an ein regelmäßig stattfindendes Treffen des „Sozialraums Team St. Pauli (SRT)“ oder an einen lokalen Zusammenschluss von Einrichtungen der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe

unter dem Namen „KOOP Schanze“. Auch Sozialprojekte, Stadteillotsen, Seniorentreffs, Flüchtlingsinitiativen und Bürgerinitiativen sind in Frage kommende Netzwerke.

Indem wir uns an bestehenden Netzwerktreffen beteiligten, konnten wir mit wenig Aufwand viele Multiplikator:innen gewinnen und das Thema „Alphabetisierung und Grundbildung“ nachhaltig in Einrichtungen der Sozialen Arbeit im Sozialraum verankern.

## Netzwerkpartner branchenspezifisch ansprechen

Zur Ansprache potentieller Netzwerkpartner wurden branchenspezifisch unterschiedliche Wege gewählt:

- Power Point-Projektpräsentationen bei behördlichen Einrichtungen und Sozialraumeinrichtungen
- Dialogische Projektpräsentationen bei kleineren Beratungseinrichtungen und Trägern
- Informelle Ansprachen an Lebensweltorten wie Kioske, Kneipen, Supermärkte, Drogeriemärkte, Fahrschulen, DHL-Shops
- Speed-Formate („Geben Sie uns 5 Minuten!“) bei Sozialraumakteuren mit wenig Zeit, wie z.B. bei Ärzten oder Apothekern

## Den Mehrwert für Netzwerkpartner herausstellen

Ein wichtiger inhaltlicher Aspekt in allen Präsentationformaten war es, den möglichen Mehrwert einer Zusammenarbeit für die unterschiedlichen Einrichtungen zu kommunizieren:

- Angebotserweiterung um ein häufig zentrales Beratungsthema für Stadtteil-, behördliche und Sozialeinrichtungen ohne Zusatzkosten und ohne eigene personelle Ressourcen
- Zeit- und Arbeitersparnis im Zusammenhang mit dem Ausfüllen von Formularen, Anträgen oder Patient:innenbögen
- Stärkung der Klient:innen- bzw. Kundenbindung

### Einrichtungen der Sozialen Arbeit in den Fokus nehmen

Durch das Erfahrungswissen aus ca. 250 Beratungsgesprächen bestätigte sich die zu Projektbeginn getroffene Annahme, dass sich Grundbildung und Soziale Arbeit ergänzen. Insbesondere das bestehende Vertrauensverhältnis zwischen Beratenden und Ratsuchenden im Rahmen der Sozialen Arbeit konnte häufig genutzt werden, um Betroffene anzusprechen.

So fand der Erstkontakt zu unseren Beratungsangeboten bei **55%** aller Beratenen über eine Einrichtung der Sozialen Arbeit statt.

Darüber hinaus konnten wir feststellen, dass sich Lese- und Schreibschwierigkeiten bei Erwachsenen in verschiedenen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit (Beruf, Familie, Gesundheit, Integration, Finanzen, Wohnen etc.) zeigen. Eine Grundbildungsberatung vor Ort konnte somit als ergänzendes Beratungsangebot im Rahmen der Sozialen Arbeit eingesetzt werden, so dass die Expertise aus Alphabetisierung und Grundbildung mit der Sozialen Arbeit verbunden wurde und einen Mehrwert für alle Beteiligten schaffte.

### Ein Best-Practice-Beispiel für die Kooperation mit einer Einrichtung der Sozialen Arbeit

...war die Zusammenarbeit mit einem Stadtteilzentrum, das vielfältige sozialräumliche Angebote macht. Aufgrund des großen Engagements der Leiterin wurden in Zusammenarbeit mit uns nach und nach alle Mitarbeiter:innen im Haus für das Thema „Erwachsene mit geringer Literalität“ sensibilisiert und kümmerten sich aktiv um das Erkennen und die Ansprache von Betroffenen.



Darüber hinaus entwickelten wir gemeinsam Beratungs- und Lernangebote, stellten Öffentlichkeitsaktionen auf die Beine, führten einen Workshop zum Thema „Grundbildungsberatung“ mit Beratenden des Hauses durch, nahmen an Mitarbeiter:innen-Meetings teil, testeten im Haus eine von uns entwickelte Grundbildungsberatungsmappe und nutzten die

Räume der Einrichtung, um vor Ort Beratungs- und Lernmöglichkeiten anzubieten. Schließlich aktivierten die Mitarbeiter:innen auch immer wieder ihr eigenes Netzwerk, um Teilnehmende für die Beratungs- und Lernangebote zu gewinnen und das Projekt bei weiteren Stadtteilakteuren bekannt zu machen. In Zusammenarbeit mit der VHS konnte der in der Projektlaufzeit angebotene „Offene Lern-treff“ schließlich in die Regelangebotsstruktur der VHS überführt werden.

Auf die Frage im Rahmen einer Netzwerkbefragung: Welchen Mehrwert bringen die Angebote von „Neu Start St. Pauli“ für Ihre Einrichtung mit sich?

*„Einen großen. Wir hatten im Haus der Familie bisher kein Angebot für Menschen mit geringer Literalität. Gerade auch für diejenigen, die bereits standardisierte Kurse erfolglos besucht haben, ist die individuell zugeschnittene Unterstützung außerordentlich hilfreich. Zudem ist es ein echter Vorteil, dass die Lernberatung und die Kurse zunächst bei uns in den Räumen stattfinden, das erleichtert den Zugang enorm.“ (Haus der Familie)*

### Öffentlichkeitsarbeit betreiben

Um das tabuisierte und mit Vorurteilen behaftete Thema „Lese- und Schreibschwierigkeiten bei Erwachsenen“ aus dem Schattendasein stärker ins öffentliche Bewusstsein zu bringen, gingen wir mit dem Angebot kostenloser Sensibilisierungsworkshops u.a. auf Arztpraxen, Kitas, Schulen, Behörden, Vereine und Beratungsstellen zu. So informierten wir Mitarbeitende von insgesamt 30 Netzwerk-Einrichtungen zu geringer Literalität bei Erwachsenen, damit diese Menschen mit Lernbedarf besser erkennen, ansprechen, unterstützen und gegebenenfalls in ein geeignetes Lernangebot weiterleiten können.

Außerdem war es im Zuge unserer Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit immer unser Bestreben, die Lern- und Beratungsangebote von „Neu Start St. Pauli“ und dem Folgeprojekt „Neu Start St. Pauli 360°“ flächendeckend auf dem Kiez (umgangssprachlich für St. Pauli) bekannt zu machen. Zu diesem Zweck entwickelten wir eine Vielfalt an Materialien, Aktionen und Anspracheformaten und banden verschiedene Kommunikationskanäle ein, um eine möglichst breit angelegte und kontinuierliche Präsenz im Sozialraum zu erzielen.

### Kostenlose Sensibilisierungs-Workshops zum Thema Alphabetisierung und Grundbildung für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren anbieten

Zum Auftakt der Zusammenarbeit mit einem neuen Netzwerkpartner boten wir für alle interessierten Mitarbeiter:innen von Einrichtungen kostenfreie Sensibilisierungs-Workshops an.

Zielsetzung war es, die Mitarbeiter:innen zu Multiplikator:innen zu schulen, die in ihren jeweiligen Arbeitsbezügen für das Thema Lese- und Schreibschwierigkeiten sensibilisiert werden, sodass sie betroffene Menschen erkennen können und diese im Idealfall zur Inangriffnahme der Lese- und Schreibschwierigkeiten motivieren.

Mit dem Ziel die Workshops möglichst passgenau an den branchenspezifischen Bedarfen auszurichten, wurden inhaltliche Schwerpunktsetzungen individuell abgestimmt, praxisnahe Inhalte (wie z.B. Grundlagen und Anwendung der Leichten Sprache) vermittelt und verschiedene Formate entwickelt: Neben den klassischen Inhouse-Schulungen wurden auch offene Präsenz-Termine sowie geschlossene und offene Online-Workshops angeboten.

Mögliche Inhalte waren:

- Wissenswertes zu geringer Literalität (anhand der LEO-Studie 2018)
- Ursachen für Lese- und Schreibschwierigkeiten
- Strategien der Betroffenen, um den Alltag trotz Lese- und Schreibschwierigkeiten zu meistern
- Wie erkenne ich Lese- und Schreibschwierigkeiten bei meiner Klientel? Anzeichen erkennen und deuten
- Wie kann eine sensible Ansprache des Themas konkret aussehen?
- Wie können Berater:innen das Thema Alphabetisierung und Grundbildung in ihren Berufsalltag integrieren?
- Barrierefreie Kommunikation, Leichte Sprache und Co. in Institutionen
- Vorstellung der Beratungsangebote von Neu Start St. Pauli 360°
- Konkrete Unterstützungsangebote in Form von kostenlosen Plakaten, Flyern, Postkarten, digitalen Verweislisten und Grundbildungsberatungsmappen

Die Methodik des Workshops variierte in Abhängigkeit zu der Zusammensetzung und Anzahl der Teilnehmenden. Das methodische Spektrum umfasste Kleingruppenübungen, Einzelarbeit, Übungen zur Selbsterfahrung, Lehrgespräch, fachliche Inputs und Gruppendiskussionen. Die Dauer des Workshops konnte entsprechend der verfügbaren Zeit-Ressourcen einer Einrichtung gestaltet werden. Auch eine Folge mehrerer inhaltlich aufeinander aufbauender Termine war durchführbar.

### Adressatenspezifische Werbemittel erstellen und einsetzen

Marcel Marius Redder von Neu Start St. Pauli beschreibt die Wirkung, Gestaltung und den Einsatz wie folgt <sup>1</sup>:

„... Die Auslage von zielgruppengerecht gestalteten Postkarten (z.B. in Kiosken, Kneipen, Jobcentern, Arztpraxen, Stadtteiltreffs) und der Aushang leicht lesbarer Plakate mit Telefonnummer-Abreißzetteln zu lokalen Lernangeboten an sichtbaren Orten der Lebenswelt (z.B. an schwarzen Brettern in Drogerie- und Supermärkten, Stromkästen, Spielplätzen, Altglascontainern) kann nach den Erfahrungen im Projekt Neu Start St. Pauli merkliche Effekte in Bezug auf die Teilnehmendengewinnung haben. Die Effekte der Präsenz mit Infoständen bei Stadtteilstellen, Flohmärkten oder am örtlichen Stadion sind in der Regel zwar nicht unmittelbar messbar, sollten im Sinne der Sichtbarmachung der Grundbildungsangebote jedoch ebenso wenig wie die Nutzung der Kommunikationsmedien von Netzwerkeinrichtungen außer Acht gelassen werden. Eine gezielte Bestückung von Briefkästen mit leicht lesbaren Postkarten – insbesondere in Wohngebieten, die aufgrund einer vorangegangenen Sozialraumanalyse besonders geeignet für die direkte Ansprache der Zielgruppe erscheinen – ist eine weitere beachtenswerte Handlungsoption für die lebensweltnahe Öffentlichkeitsarbeit.

Um eine nachhaltige Ansprache und Sensibilisierung mit den eingesetzten Werbemitteln zu erzielen, sollte deren Gestaltung auf die jeweiligen Adressatinnen und Adressaten bzw. Branchen hin spezifiziert werden. Ein Kneipenwirt erinnert sich z.B. zumeist besser an das Thema des Speed-Sensibilisierungsgesprächs, wenn er begleitend Bierdeckel (mit einem aufgedruckten Rätselspiel und den Kontaktdaten zu einem lokalen Lernangebot) ausgehändigt bekommt, die einen alltagsrelevanten Nutzen für ihn haben. Adressaten- und branchenspezifische Werbemittel sind somit immer als Begleitmaterial ratsam, um das Kernthema der Speed-Sensibilisierungsformate bleibender im Bewusstsein der informellen Brückenpersonen zu verankern. Aus dem gleichen Grund sollten während der Stadtteilrundgänge stets die Kontaktinformationen neuer Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für das Abonnieren des eigenen Newsletters oder Infobriefs als Instrument der Öffentlichkeitsarbeit aufgenommen werden, damit die erforderliche Pflege des Netzwerks proaktiv gestaltet werden kann.

Als verallgemeinernde Ausgangsfrage für Überlegungen zur Erstellung

von spezifizierten Werbematerialien für die Ansprache des mitwissenden Umfelds lässt sich folglich formulieren: Welche Werbemittel haben einen praktischen Mehrwert für welche konkreten Orte der Lebenswelt und sind demnach geeignet, eine bleibende Erinnerungsbrücke zum Thema zu schaffen?“ (Redder 2022, S.165)

Folgende Öffentlichkeitsmaterialien wurden im Laufe unserer Projekte für die Ansprache von Betroffenen, vom professionellen und persönlichen Umfeld sowie im öffentlichen Raum konzipiert und eingesetzt:

- Broschüren für Leitungsebenen und Stiftungen
- Flyer mit Hintergrundinformationen für Mitarbeiter:innen in Einrichtungen
- Ansprache-Videos für Website oder Social Media
- Mehrsprachige, niedrigschwellige Postkarten
- Plakate mit Abreißtelefonnummern, die sich an Betroffene richten
- Plakate mit Abreißtelefonnummern, die sich an das Umfeld richten
- Werbemittel von ALFA-Media (<https://werbemittel.alphabetisierung.de/>)
- Teilnahme an Veranstaltungen von Kooperationspartnern
- Straßenaktionen mit dem ALFA-Mobil
- Bei Arztpraxen/Apotheken: Flyer mit Hintergrundinformationen für Mitarbeiter:innen, Poster und Postkarten für Betroffene und ihr Umfeld
- In Geschäften: mehrsprachige Postkarten/Plakate mit Abreißtelefonnummern für Betroffene
- In Kiosken und Kneipen: Bierdeckel mit Informationen und einem integrierten Suchwort- bzw. Labyrinth-Rätsel. Damit konnten wir den Bierdeckeln einen praktischen Nutzwert verleihen und darüber vermittelt mehr Aufmerksamkeit für unser Thema bei denjenigen erzeugen, die sie in der Lebenswelt in die Hände bekommen.
- Im öffentlichen Raum: Briefkastenaktionen in Gegenden mit vielen Sozialwohnungen
- Im öffentlichen Raum: Bei Aktionen und Stadtteilrundgängen Einsatz von Warnwesten mit Slogan und Telefonnummer „Jeder 8. Erwachsene in Deutschland hat Probleme mit dem Lesen und Schreiben. Wir beraten und helfen!“
- Für Aktionen im öffentlichen Raum: Infostand und Aktionen bei Sommer- oder Stadtteilstellen und Märkten



### Lernende als Expertinnen und Experten einbeziehen, z.B. Selbsthilfegruppen

Zu unserem Projekt-Team gehörten auch Lernende mit Lese- und Schreibschwierigkeiten. Sie berieten und unterstützten uns in vielerlei Hinsicht, indem sie ihre Erfahrungen, Probleme und Erfolgsgeschichten in unsere Sensibilisierungs-Workshops und bei Öffentlichkeitsaktionen, z.B. gemeinsam mit dem ALFA-Mobil, mitbrachten und unsere Lern- und Öffentlichkeitsmaterialien kritisch unter die Lupe nahmen.



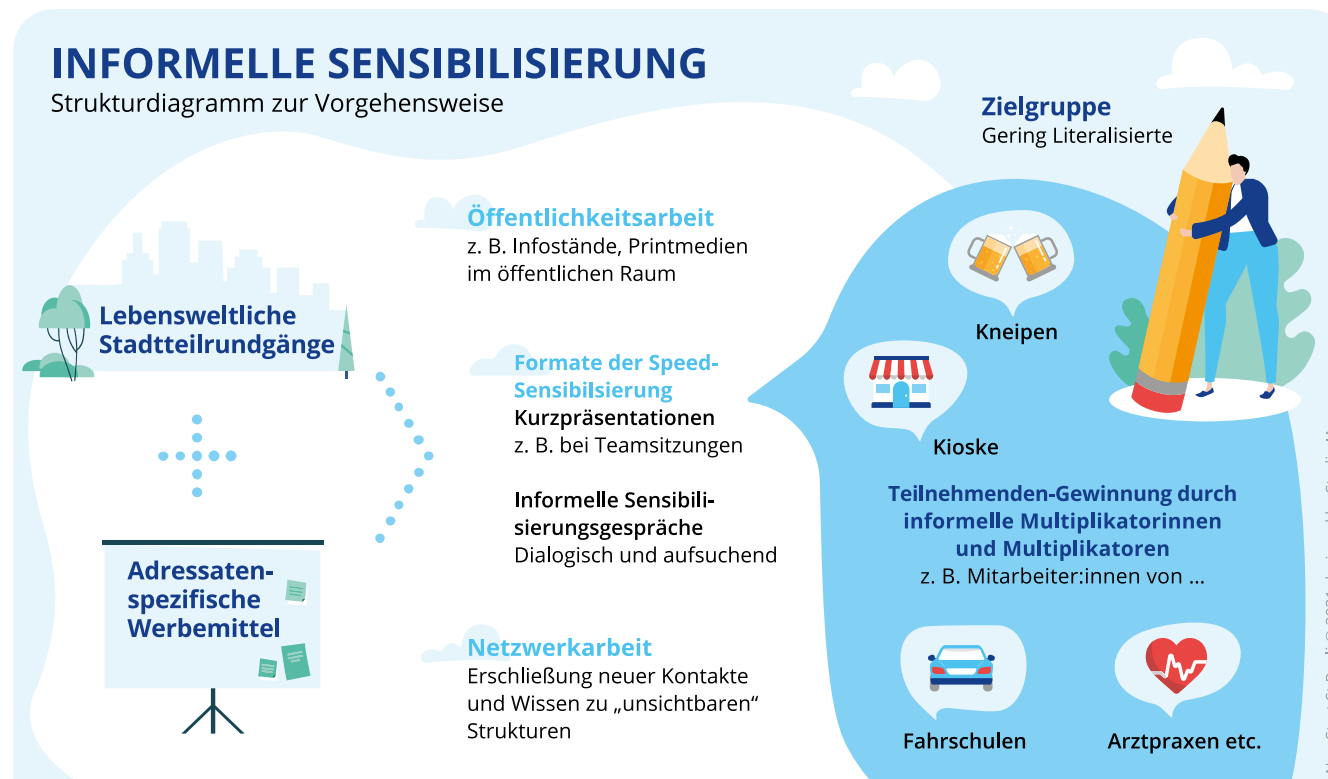


## Das Kooperationsnetzwerk pflegen

Dazu bedienen wir uns zum einen der klassischen Instrumente, die den Austausch mit den Kooperationspartner:innen fördern, wie z.B. Beratungs- und Lernangebote gemeinsam planen, an Team-Meetings einer Einrichtung teilnehmen, regelmäßig aktualisierte Informationen per Infobrief und durch Blog-Beiträge auf der Projekt-Website bereitstellen sowie Fachveranstaltungen durchführen.

Zum anderen wurden innovative Formate entwickelt, um kontinuierlich Präsenz im Sozialraum zu zeigen und das abstrakte Thema der Alphabetisierung und Grundbildung im Sozialraum erfahr- und nutzbar zu machen:

- Informelle Sensibilisierung (siehe Schaubild unten und Beschreibung der einzelnen Elemente im nachfolgenden Kapitel)
- Zurverfügungstellung praxisrelevanter Grundbildungsmaterialien für Berater:innen aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern



### Lebensweltliche Stadtteilrundgänge durchführen

Marcel Marius Redder von Neu Start St. Pauli beschreibt die Vorgehensweise wie folgt <sup>2</sup>:

„Ein zentrales Instrument für die aufsuchende Ansprache und informelle Sensibilisierung sind die „lebensweltlichen Stadtteilrundgänge“, die regelmäßig im Hamburger Stadtteil St. Pauli praktiziert wurden. Im Zuge dieser Stadtteilrundgänge wurden beispielsweise Drogerie- und Supermärkte, Kioske, Kneipen, Fahrschulen, Paketshops, Sozialkaufhäuser, Arztpraxen, Apotheken und Kulturtreffs als relevant klassifiziert und dementsprechend besucht. Bei der Auswahl der Orte sollten stigmatisierende Annahmen jedoch vermieden werden, da die Zielgruppe wie die Gesamtgesellschaft selbstredend sehr heterogen in Bezug auf ihr Verhalten im Sozialraum ist. Aufschlussreiche Hinweise zu aktiv genutzten Orten der Lebenswelt lassen sich auch durch Rückfragen an Lernende selbst erfahren, die in Lerner-Experten-Runden zu ihren Freizeit- und Lebensgewohnheiten berichten können.

An den genannten Orten bietet sich in der Regel die Möglichkeit, ohne vorherige Anmeldung mit informellen Multiplikatorinnen und Multiplikatoren dialogisch und unmittelbar ins Gespräch zu kommen, da die Zugangshürden per se niedrigschwelliger und der Umgangshabitus oft lockerer als in formellen Settings wie beispielsweise bei behördlichen Ämtern oder im betrieblichen Kontext sind. Im Rahmen „informeller Sensibilisierungsgespräche“ lassen sich vor Ort die richtigen Ansprechpersonen finden, um wertvolle Kooperationskontakte anzubahnen und das Thema „Geringe Literalität“ auf die Agenda zu setzen.

Wie kann ein sogenanntes „informelles Sensibilisierungsgespräch“ in der Praxis konkret gestaltet werden? Ein möglicher Gesprächseinstieg funktioniert über den Verweis auf die sehr hohe Zahl der gering Literalisierten gemäß der LEO-Studie 2018 (Grotlüschen, Buddeberg, Dutz u.a. 2019), wobei die Zahlen auch lokal für den jeweiligen Sozialraum umgerechnet zitiert werden sollten, um eine emotionale Nähe zum Thema herzustellen. Dieser Einstieg dient als Aufmerksamkeitsanker, da den Erfahrungen im Projekt „Neu Start St. Pauli“ nach viele Gesprächspartner:innen vom gesellschaftlichen Ausmaß des Phänomens sehr überrascht sind. Anschließend können der Nutzen der Ansprache Betroffener aufgezeigt sowie lokale Lern- und Beratungsangebote in bündiger Form vorgestellt und mit der Bitte um ein „Weitererzählen im Bedarfsfall“ versehen werden.

Ein weiterer Aspekt dieser Stadtteilrundgänge betrifft die Netzwerkarbeit: Die Face-to-Face-Kommunikation vor Ort wirkt bei den Multiplikatorinnen und Multiplikatoren grundsätzlich dauerhafter nach als eine von oft unzähligen E-Mail-Anfragen. In Gesprächen mit den Akteurinnen und Akteuren der Lebenswelt lassen sich zudem wichtige Informationen zu „unsichtbaren“ Netzwerkstrukturen, wie z.B. Stadtteilfrühstücke von Nachbarschaftsinitiativen oder informelle Vernetzungstreffen, sowie zu potenziellen neuen Netzwerkkontakten sammeln, die ansonsten unzugänglich wären, da sie teilweise nicht auf öffentlich einsehbaren Kanälen kommuniziert werden. Doch gerade die Aktivierung des impliziten Wissens dieser informellen Netzwerkstrukturen im Sozialraum ist wesentlich für die Bekanntmachung der Grundbildungsangebote und die Sensibilisierung möglichst vieler informeller Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.

Allerdings ist dieses Vorgehen zeit- und personalintensiv, da die „lebensweltlichen Stadtteilrundgänge“ in einem regelmäßigen Turnus stattfinden sollten: Nur durch wiederkehrende Präsenz nach erfolgter Kontaktabahnung mit den Multiplikatorinnen und Multiplikatoren ist es möglich, im Gespräch zu bleiben und das Thema im Alltagsbewusstsein wachzuhalten. Zugunsten der zeitlichen Effizienz ist es empfehlenswert, drei bis vier Einrichtungen zu recherchieren und im Vorfeld eine Route für den Stadtteilrundgang festzulegen.



<sup>2</sup> Marcel Marius Redder, „Informelle Sensibilisierung – eine Vorgehensweise zur lebensweltnahen Ansprache und Sensibilisierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für die Grundbildungsarbeit“, in Grundbildung in der Lebenswelt verankern, hrsg. von Johannsen, Peuker, Langemack, Bieberstein (Bielefeld: wbv Media GmbH & Co KG), 162-164.

### Speed-Sensibilisierungen und ihre Formate

Die Idee der „Speed-Sensibilisierung“ wurde aus dem Erfahrungswissen der regelmäßigen Stadtteilrundgänge heraus entwickelt. Diese lässt sich auf die Formel „Geben Sie uns fünf Minuten, um Ihnen unser Thema vorzustellen!“ bringen und zielt darauf ab, als Türöffner für eine weiterführende Zusammenarbeit zu dienen. Dieses Vorgehen bietet sich insbesondere in Einrichtungen an, deren Ressourcen in Bezug auf Zeit und Personal begrenzt sind, sodass es oftmals kaum Kapazitäten dafür gibt, sich neuen Themen jenseits des Arbeitsalltags zu öffnen.

Zu den Formaten der „Speed-Sensibilisierung“ zählt neben den „informellen Sensibilisierungsgesprächen“ auch die gezielte Nutzung bestehender Strukturen wie Teamsitzungen. In deren Rahmen können fünfminütige Kurzpräsentationen durchgeführt werden, durch die der zusätzliche Planungsaufwand seitens der informellen Multiplikatorinnen und Multiplikatoren minimal gehalten wird, da viele Einrichtungen ohnehin in einem gewissen Rhythmus Teamsitzungen abhalten. Absprachen dazu lassen sich in den informellen Gesprächen treffen. Im Unterschied zur Kaltakquise bietet diese Vorgehensweise große Vorteile, denn ist der Kontakt erst einmal hergestellt und durch das Gespräch ein persönlicher Bezug geschaffen, gestaltet sich der weitere Kontaktverlauf mit einer höheren Verbindlichkeit und aus den anfänglich eingeräumten fünf Minuten wird schnell ein längeres Zeitfenster oder gar ein weiterer Termin für eine vollumfängliche Sensibilisierungsschulung.

Die folgenden zwei Fallbeispiele dienen zur Veranschaulichung dieser Vorgehensweise:

1. Im Zuge eines Stadtteilrundgangs wurde zwischen zwei Behandlungsterminen ein kurzes „informelles Sensibilisierungsgespräch“ mit der Ärztin einer allgemeinmedizinischen Gemeinschaftspraxis geführt. Sie zeigte sich sehr interessiert am Thema, hatte in der akuten Situation des Praxisalltags aber keine Kapazitäten für ein längeres Gespräch. Daraufhin lud sie zu der nächsten Teamsitzung in ihre Praxis ein, um dort zu Beginn eine fünfminütige Speed-Sensibilisierung durchzuführen, während der das Projekt mit seinen Lern- und Beratungsangeboten vorgestellt und die Mitarbeiter:innen anhand eines branchenspezifischen Handouts zu geringer Literalität sensibilisiert wurden.

2. In ähnlicher Weise entstand in einer Seniorenwohnanlage, vermittelt über ein unangekündigtes „informelles Sensibilisierungsgespräch“ mit der zuständigen Sozialarbeiterin, eine Einladung zum regelmäßigen Arbeitskreis-Frühstück der Einrichtung, wo eine Kurzpräsentation des Projektthemas erfolgte und Perspektiven der Kooperation ausgelotet werden konnten. Zudem konnte die Sozialarbeiterin schon während des Sensibilisierungsgesprächs hilfreiche Einschätzungen dazu abgeben, in welchem Ausmaß Grundbildungsbedarfe bei den Bewohnerinnen und Bewohnern vorhanden sind, und weitere potenzielle Netzwerkkontakte benennen.

Allerdings müssen nicht immer derartige Folgetermine entstehen, um die Speed-Formate als erfolgreich bewerten zu können. Die informellen Gespräche können für sich genommen bereits sehr wertvoll sein, um beispielsweise Kassierer:innen im Supermarkt, Kneipen- und Kiosk-Mitarbeiter:innen oder Besucher:innen bei Stadtteilfesten in einem lockeren Gespräch auf den Verbreitungsgrad geringer Literalität aufmerksam zu machen. Diese Personengruppen sind in vielen Fällen sehr gut im Sozialraum vernetzt und können das Thema und die Information in ihrem sozialen Umfeld streuen. Bestehende Beratungs- und Lernangebote, die flankierend bei den Speed-Sensibilisierungen genannt werden sollten, befinden sich bestenfalls in räumlicher Nähe.“ (Redder 2022, S.162-164)

## Ein Blogbeitrag auf der Website von Neu Start St. Pauli 360° zu einem Stadtteilrundgang

### Aufsuchende Netzwerkarbeit: Stadtteilrundgang erschließt neue Orte

27.07.2023



In dieser Woche haben wir erneut unser altbewährtes Format der Stadtteilrundgänge im Sozialraum eingesetzt, um unsere Beratungs- und Lernangebote im Kreis potenzieller Multiplikator:innen sichtbarer zu machen. Allerdings haben wir dieses Mal mehrere Orte und Einrichtungen besucht, die bisher noch nicht auf unserer Route lagen: So waren wir beispielsweise auf dem Recyclinghof St. Pauli, bei [Pro Familia Hamburg](#) und in der Helios Endo-Klinik, wo wir in kurzen Sensibilisierungsgesprächen das Thema „Lese- und Schreibschwierigkeiten bei Erwachsenen“ ins Bewusstsein rufen konnten. Eine der ersten Reaktionen einer Mitarbeiterin war: „Ach, das passt ja. Erst gestern haben wir hier über einen Bekannten gesprochen, der nicht richtig lesen und schreiben kann.“ Anknüpfend an solche und ähnliche Reaktionen haben wir unsere Öffentlichkeitsmaterialien verteilt und auch ein neu entwickeltes Plakat zur Ansprache des mitwissenden Umfelds weist nun in Supermärkten, Apotheken und Gemeindetreffpunkten im Stadtteil auf unser Anliegen hin.

Wir hoffen, dass sich auf diesen Wegen und durch Mund-zu-Mund-Propaganda die Informationen über konkrete Unterstützungsangebote verbreiten und möglichst viele Betroffene motivieren, aktiv zu werden.

## Praxisrelevante Grundbildungsmaterialien für Berater:innen aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern zur Verfügung stellen

In zahlreichen Gesprächen mit Berater:innen aus verschiedenen Arbeitsfeldern (Soziales, Arbeit, Familie, Gesundheit, Finanzen, Flucht & Migration...) bekamen wir immer wieder zurückgemeldet, dass sie häufig gar nicht wissen, welches Lernangebot für welche Klientin und welchen Klienten das richtige ist und wo es entsprechende Angebote in der Stadt gibt.

So entstand die Idee einer Grundbildungsberatungsmappe mit praxisrelevanten Informations-, Einschätzungs- und Verweis-Materialien, die es den Berater:innen ermöglichen, ihre Klient:innen nicht nur zu ihrem Hauptberatungsschwerpunkt, sondern auch grundlegend zum Thema Alphabetisierung und Grundbildung zu beraten. Gleichzeitig konnten wir damit ein Format entwickeln, das es ermöglichte, das Thema „Alphabetisierung und Grundbildung“ praxistauglich in den Berufsalltag von Berater:innen aus unterschiedlichen Bereichen zu integrieren und zu verankern.

### → Die Hamburger Grundbildungs-Beratungsmappe



Die nach und nach entwickelten praxisrelevanten Informations-, Einschätzungs- und Verweis-Materialien wurden in einer Grundbildungsberatungsmappe zusammengefasst, die von unterschiedlichen Einrichtungen (Einrichtungen der Sozialen Arbeit, Mehrgenerationenhäuser, Jobcenter, Bildungseinrichtung) über mehrere Monate erprobt wurden. Die Ergebnisse einer sich daran anschließenden Online-Befragung wurden in die finale Version eingearbeitet und unterstrichen, dass die Mappe für fast alle an der Erprobung beteiligten Berater:innen einen Mehrwert in ihrer Arbeit mit einer

großen Praxisrelevanz darstellte und besonders für die Informationsbeschaffung zu geeigneten Verweisangeboten genutzt wurde. Eine gewinnbringende Nutzung funktionierte allerdings am besten mit einer vorherigen Sensibilisierung zum Thema „Alphabetisierung und Grundbildung“ bzw. einer ausführlichen Einführung der Grundbildungsmappe. Es wurde aber auch deutlich, dass eine Grundbildungsberatungsmappe eine professionelle Grundbildungsberatung inklusive einer professionellen Diagnostik nicht ersetzen kann.

In der Grundbildungsberatungsmappe enthalten sind:

- Hintergrundinformationen zum Erkennen und Ansprechen von Erwachsenen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten
- ein Einschätzungsbogen zum Erfassen der schriftsprachlichen und weiteren Grundkompetenzen
- vier Standardfälle, die mit Hilfe von Personas-Karten Wege zum passenden Lernangebot aufzeigen
- niedrigschwellige Kurzinfos mit Piktogrammen der wichtigsten Lernanbieter in Hamburg und Blanko-Handouts zum Notieren der Infos eines selbst recherchierten Lernanbieters

Auf der Grundlage der Ergebnisse der Online-Befragung wurde die Mappe schließlich optimiert und zum Ende der Projektlaufzeit von „Neu Start St. Pauli 360°“ allen interessierten Einrichtungen in Hamburg kostenlos zur Verfügung gestellt. Auf vielfachen Wunsch wurde darüber hinaus auch eine digitale Version der Grundbildungsberatungsmappe erstellt. Um die Herstellungskosten für professionell gestaltete Grundbildungsmappen zu finanzieren, wurden Spendengelder akquiriert.

→ Eine digitale Angebotsliste zur Sprachförderung für Erwachsene mit geringer Literalität

Im Rahmen der vielen aufsuchenden Grundbildungsberatungen und der damit einhergehenden Verweisberatungen trugen wir nach und nach eine umfassende Liste von kostenlosen Lernangeboten in Hamburg zur Sprachförderung für Erwachsene mit geringer Literalität zusammen.



Diese überführten wir als digitale Version in ein Padlet, integrierten den Link in die Grundbildungsberatungsmappe und stellten das Verweispadlet als Recherchequelle allen interessierten Einrichtungen und Berater:innen zur Verfügung. In Kategorien sortiert finden sich dort u.a. Kurzinformativblätter der wichtigsten Anbieter zum Download, allgemeine Angebote zum besseren Lesen und Schreiben, arbeitsbezogene Förderangebote, Informationen zu Sprach- und Integrationskursen, Angebote nur für Frauen, Offene Sprachtreffs, Sprach-Cafés, Selbstlernzentren, Fördermöglichkeiten der mündlichen Sprachkompetenz, Selbstlernmöglichkeiten und mehr.

→ Eine Standorte-Map

Um den Nutzer:innen auch einen schnellen Standort-Überblick der Lernangebote für Erwachsene mit geringer Literalität in Hamburg zu ermöglichen, wurde zusätzlich auch noch eine digitale Standorte-Map erstellt und als Link der Beratungsmappe hinzugefügt.

Kostenlose Lernangebote in Hamburg zur Sprachförderung für Erwachsene mit geringer Literalität

- Besser lesen, schreiben für DaH und DaZ (kann sich gut auf Deutsch verständigen)
- DaH/DaZ Lese-/Schreibkurs
- DaH/DaZ - Offene Lerntreffs/ Lern-Cafés
- DaH/DaZ - junge Erwachsene und Auszubildende
- DaH/DaZ arbeitsorientiert
- DaH/DaZ - Computer-Café für Frauen
- Besser sprechen, lesen, schreiben für DaZ
- DaZ - Förderung der mündlichen Sprachkompetenz
- DaZ Sprachkurs
- DaZ Frauen
- DaZ - offene Sprachtreffs
- DaZ - spezielle Zielgruppen
- DaZ - Vorbereitung B1



### → Ein kostenloses KI-Tool zur Erstellung von Materialien nach den Regeln der Leichten Sprache

Mit dem Projekt „Klartext St. Pauli“ machte sich unserer Netzwerkpartner FC St. Pauli im Juli 2020 dazu auf, alle Kommunikationskanäle des Vereins auf Barrierefreiheit umzustellen. Im Zuge dessen wurde ein selbst entwickeltes KI-Übersetzungstool für Leichte Sprache veröffentlicht, das inzwischen viele Einrichtungen aus unserem Netzwerk nutzen, um Texte in Einfache Sprache zu übersetzen. Neu Start St. Pauli 360° war an dem Prozess beteiligt, indem wir regelmäßig mit Lernenden aus unserem Projekt und dem Schwesterprojekt „Neu Start Arbeit“ Texte in Leichter Sprache des FC St. Pauli geprüft haben.

Eine Stimme unserer Kooperationseinrichtung „hamburger arbeit“, in der das KI-Übersetzungstool bereits genutzt wurde, deutet die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten des KI-Übersetzungstools in der Alltagspraxis an: *„Ich war überrascht, wie gut das Tool inzwischen schon funktioniert. Selbst mit komplizierten Texten wie Bescheiden oder Datenschutzerklärungen kam das Programm klar. Es bietet eine sehr gute Hilfestellung beim Umformulieren schwieriger Schriftstücke.“* (Florian Hohenstatt, Leiter Unabhängige Sozialberatung hamburger arbeit)

**EINFACHE SPRACHE**

**Alltagssprache:**

**Einfache Sprache:**

ÜBERSETZE

IN DIE ZWISCHENABLAGE KOPIEREN

Übersetzer | Impressum | Datenschutzbestimmungen

## Lobbyarbeit betreiben

Um das Thema „Alphabetisierung und Grundbildung“ und bestehende Bedarfslücken im Bereich der Grundbildungsberatungs- und Lernangebote in Hamburg sichtbar zu machen, betrieben wir als einen weiteren Bestandteil der Netzwerkarbeit auch kontinuierlich Lobbyarbeit.

Für uns hieß das, Schlüsselstellen und -personen im Sozialraum St. Pauli und hamburgweit zu finden, die bei der Sichtbarmachung des Themas sowie beim Ausbau und der Verankerung von Beratungs- und Lernangeboten unterstützen können, und mit ihnen ins Gespräch zu kommen. Das waren in erster Linie bildungs-, arbeits- und sozialpolitische Sprecher der Parteien, Mitarbeitende auf Leitungsebene in der Sozialbehörde, bei Jobcentern und Arbeitsagenturen sowie Akteure des regionalen Bildungs- und Sozialraummanagements.

So entstand z.B. aus dem „Runden Tisch Alphabetisierung und Grundbildung Erwachsener Nord“, der von der Behörde für Schule und Berufsbildung zur Vernetzung auf Arbeitsebene innerhalb Hamburgs organisiert wurde, ein „Hamburger Bündnis für Grundbildung“. Dieses trug startend mit dem

Verfassen eines Positionspapiers fundierte Erkenntnisse und Bedarfslücken aus der Praxis sowie daraus resultierende Empfehlungen und benötigte Ressourcen zusammen und adressierte sie anschließend an bildungspolitische Sprecher:innen der regierenden Koalitionspartner von SPD und Grünen sowie an die mit der Hamburger Weiterbildungsstrategie befassten Akteure.

Das Resultat war ein Beschluss auf dem Landesparteitag der Hamburger SPD zur Entwicklung einer ressortübergreifenden Strategie für Alphabetisierung und Grundbildung und der Einrichtung einer trägerunabhängigen Koordinierungsstelle für Alphabetisierung und Grundbildung in Hamburg. Im April 2024 wurde der Beschluss schließlich umgesetzt und eine trägerunabhängige Koordinierungsstelle für Alphabetisierung und Grundbildung in Hamburg installiert.

Darüber hinaus konnte über mehrere Austauschtreffen mit Abgeordneten aus verschiedenen Ressorts (Soziales, Wirtschaft, Flucht und Integration) das Thema einer ressortübergreifenden Strategie für Alphabetisierung und Grundbildung in die Hamburger Bürgerschaft getragen werden.



## Empfehlungen im Überblick

### Erwachsene mit geringer Literalität abholen Netzwerk erstellen und pflegen

#### Sozialraumanalyse:

Orte/Menschen in der Lebenswelt finden, die relevant für die Ansprache von Betroffenen und ihres Umfeldes sind. Besonders Einrichtungen der „Sozialen Arbeit“ sind erfolgversprechende Zugangskanäle.

**Querschnittsorientierte Kooperationen mit Beratenden** aus Einrichtungen der Sozialen Arbeit, Gemeinwesenarbeit, Verwaltungen/Bezirksämtern, Jobcenter/Agentur für Arbeit, Schulbehörde, Migrant\*innenorganisationen

**Andocken an vorhandene Netzwerke** im Sozialraum, z.B. an einen Sozialraumtreff, einen runden Tisch der Familien- und Jugendhilfe, Stadtteilgremien, eine regionale Bildungskonferenz

**Kostenlose Sensibilisierungs-Workshops** zum Thema Alphabetisierung und Grundbildung für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren

**Lernende als Expertinnen und Experten** einbeziehen, z.B. Selbsthilfegruppen

#### Regelmäßige Stadtteilrundgänge:

informelle Gespräche mit Brückenbauer:innen im Sozialraum (z.B. Betriebe, Geschäfte, Kioske, Kneipen, Frisöre, Bäcker, Postboten, Kirchen, Vereine, MGH, Ärzte, Apotheker, Paketshops, KITAS, Schulen,) sowie Aushänge von Plakaten, Verteilen von Postkarten

#### Kreative Ansprachematerialien und -formate entwickeln, z.B.

Handouts zum Erkennen und Ansprechen für Apotheken und Ärzte, Postkarten zum Ausmalen in KITAS, Bierdeckel für Kneipen und Kioske, Broschüren für Leitungsebenen und Stiftungen, Plakate mit Abreißzetteln für Betroffene/das Umfeld, mehrsprachige Postkarten für den öffentlichen Raum, Infostände bei Messen und Sommerfesten, Nutzung von Social Media

#### Netzwerkpflege:

Koordinator:innen/Kümmer:innen in Einrichtungen einsetzen, regelmäßiger Austausch z.B. über Teilnahme an Team-Meetings, regelmäßige Infobriefe, Website, Veranstaltung eines Fachtages, Bereitstellung von praktischen Infos und Verweistipps für Berater:innen (z.B. in Form einer Grundbildungsberatungsmappe), Tool zur Erstellung von Texten in Leichter Sprache, Gründung eines Alpha-Bündnisses im Stadtteil

#### Lobbyarbeit:

Schlüsselstellen-/personen und Stiftungen finden, die bei der Verankerung und Finanzierung von aufsuchenden Beratungsangeboten unterstützen können, z.B. regionales Bildungsmanagement, Arbeitsgemeinschaften für Bildung, bildungs-, arbeits- und sozialpolitische Sprecher, bildungs- und integrationsorientierte Stiftungen, Soziallotterien, Kammern/Verbände, Gewerkschaften, Krankenkassen oder z.B. einen Sponsor, der ein Auto oder ein Lastenfahrrad für die mobile Beratung zur Verfügung stellt



# Erwachsene mit geringer Literalität informieren – In der Lebenswelt beraten

## Inhalte:

- 27 Informieren – das heißt mobil, aufsuchend, trägerunabhängig, flexibel und passgenau beraten
- 28 Niedrigschwellige Zugangswege ermöglichen
- 29 Flexible Beratungsformate anbieten
- 30 Zeitnahe und kostenlose Termine in einem geschützten Rahmen ermöglichen
- 30 Mobilität sicherstellen
- 31 Trägerunabhängig beraten
- 32 Informieren und Mut machen
- 34 Umfassende didaktische Kompetenzen mitbringen
- 35 Möglicher thematischer Aufbau eines aufsuchenden, mobilen Beratungsleitfadens
- 35 Kenntnis weiterer Unterstützungsmöglichkeiten bereithalten
- 36 Planungs- und Verwaltungstool einsetzen
- 37 Beratungsangebote im Sozialraum bewerben
- 38 Beratungen nachbereiten
- 39 Erfolgsmessungen durchführen
- 41 Empfehlungen im Überblick

## Informieren – das heißt mobil, aufsuchend, trägerunabhängig, flexibel und passgenau beraten

**Menschen mit Grundbildungsbedarf kommen meist über vermittelnde Personen aus dem privaten Umfeld oder aus beratenden Einrichtungen in Lernangebote. Häufig stellt der Weg zum Bildungsanbieter dabei eine Hürde dar, die die Betroffenen nicht allein bewältigen können oder wollen. Aufsuchende Beratungsangebote im Sozialraum erwiesen sich hier als einfache und sinnvolle niedrigschwellige Alternative, die gleichzeitig die Mitarbeiter:innen der Einrichtungen entlasten und deren Beratungsangebot um das Thema Grundbildung erweitert.**

*„Für uns war es toll, dass Sie die Beratung aufsuchend in unseren Räumen durchführen konnten. Nicht nur, weil es aus zeitlichen und organisatorischen Gründen für mich und uns sehr praktisch gewesen ist, sondern auch, weil das Thema Lesen & Schreiben ein sehr heikles und belastendes Thema [...] ist. Durch die aufsuchende Beratung konnte meine Klientin in den Räumen bleiben, die sie kennt und in denen sie sich wohl und sicher fühlt...“*  
(Mitarbeiterin von Pink Beratung und Training gGmbH).

Die aufsuchenden, mobilen Beratungen bedienten drei Gruppen mit unterschiedlichen Voraussetzungen und Zielsetzungen:

- Zum einen Menschen, die „nur“ nach Informationen suchten. Sie wollten in erster Linie wissen, wo und wann sie mit dem Lernen beginnen können und ob damit Kosten verbunden sind. Oder sie hatten bisher noch kein Angebot gefunden, das in ihren Lebensalltag passt.
- Zum anderen gab es die Menschen, die noch nicht bereit waren oder zögerten, mit dem Lernen zu starten. Sie hatten möglicherweise Angst oder sahen Bildungsangebote nicht als relevant für sich an. Für diese Gruppe bot die vorgeschaltete Beratung die Möglichkeit, umfassende Informationen über verschiedene Lernmöglichkeiten zu erhalten. So konnten Voraussetzungen geklärt, Vertrauen aufgebaut und eine wichtige Brücke zum eigentlichen Lernen geschaffen werden.

- Schließlich gab es auch Menschen, die sich (noch) nicht darüber bewusst waren, dass ihre Schwierigkeiten im Alltag auf Lese- und Schreibprobleme zurückzuführen waren. Beispiele hierfür sind eine Mutter, die beim Helfen mit den Hausaufgaben ihrer Kinder an ihre Grenzen stieß, oder ein Arbeitnehmer, der mit den Anforderungen seiner Berufsausbildung haderte. Diese Personen waren oft nicht ausreichend über die zugrunde liegenden Defizite im Bereich Lesen und Schreiben informiert und hatten wenig Wissen über bestehende Lernangebote für Erwachsene. Die aufsuchenden und mobilen Beratungen trugen dazu bei, diese verborgenen Schwierigkeiten aufzudecken, ein Bewusstsein für die eigenen Herausforderungen zu entwickeln und Informationen über geeignete Lernmöglichkeiten zu erhalten.



## Niedrigschwellige Zugangswege ermöglichen

Um die Zielgruppe bestmöglich zu erreichen, war es wichtig, das Beratungsangebot an Orten im Sozialraum anzubieten, an denen die potenziellen Teilnehmer:innen sich bereits aufhalten oder die sie regelmäßig aufsuchen. So wurden beispielsweise Beratungen in einem Familienzentrum angeboten, da dieses eine zentrale Anlaufstelle für Familien ist und eine Vielzahl von weiteren Unterstützungsleistungen bietet.

Ein weiterer Ansatz war die Bereitstellung regelmäßiger offener Beratungen vor Ort in einem Jobcenter. Die Integration der Beratungsdienste in diese Einrichtungen bot eine direkte Möglichkeit, die Zielgruppe über die Mitarbeitenden im Jobcenter anzusprechen und sie an unsere Beratungsangebote zu verweisen.

Trotz der Testphase von zehn Monaten, in der wir regelmäßig offene Beratungen zum Thema „Besseres Lesen und Schreiben“ im Jobcenter anboten, war der Zugang über das Jobcenter mit lediglich 5% vergleichsweise gering. Dieser geringe Zulauf war auf verschiedene Faktoren zurückzuführen, darunter der Rückgang an Präsenzterminen im Jobcenter seit der Coronapandemie und eine teilweise unzureichende Sensibilisierung des Personals für das Thema Alphabetisierung und Grundbildung. So konnte im Jobcenter St. Pauli aufgrund der hohen Arbeitsbelastung des unterbesetzten Personals und fehlender zeitlicher Ressourcen während der Projektlaufzeit kein Sensibilisierungs-Workshop durchgeführt werden. Weitere Gründe für die begrenzte Akzeptanz des Formats der offenen Beratung im Jobcenter könnten darin liegen, dass die Klient:innen eher an termingebundene Beratungen gewöhnt sind und das Jobcenter im Allgemeinen nicht als besonders einladend empfunden wird.

Als weitere erfolgversprechende Beratungsorte kommen auch Mehrgenerationenhäuser in Frage, die als Treffpunkte für Menschen unterschiedlicher Altersgruppen dienen und eine ideale Plattform bieten, um potenzielle Teilnehmende zu erreichen und sie über die Bildungs- und Beratungsmöglichkeiten zu informieren.

Schließlich können offene Beratungen auch an Arbeitsstätten oder in spezifischen Communities (z.B. Flüchtlingsorganisationen, Sportvereinen oder Nachbarschaftstreffs) durchgeführt werden, um die Beratung direkt an die Bedürfnisse der Zielgruppe anzupassen und eine persönliche Ansprache sicherzustellen.

Durch die Bereitstellung von Beratungsdiensten an verschiedenen Orten und in verschiedenen Einrichtungen im Sozialraum können somit eine breite Palette von Personen und verschiedene Zielgruppen erreicht werden. Um den Sozialraum für alle Betroffenen zu öffnen, sollten die offenen Beratungsangebote jedoch immer zielgruppenübergreifend konzipiert sein und angeboten werden.

Die genutzten Zugangswege zu unseren Beratungsangeboten spiegeln deren Vielfalt wider. Besonders erfolgreich gestaltete sich dabei die schon mehrfach erwähnte Zusammenarbeit mit Einrichtungen der Sozialen Arbeit, die als Zugangsweg von **55%** aller Beratenen genutzt wurde. Weitere **26%** suchten eigenständig den Kontakt zu uns, sei es über Recherchen im Internet, Aushänge im öffentlichen Raum, Postkarten, Empfehlungen oder Infostände. Ein Anteil von **14%** gelangte über ihr persönliches Umfeld, wie Familie oder Freunde, zu uns und **5%** über Jobcenter.

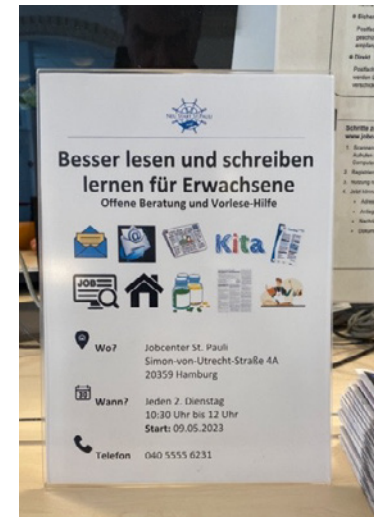
## Flexible Beratungsformate anbieten

Um Ratsuchende auf vielfältigen Wegen zu erreichen und ihren Bedürfnissen gerecht zu werden, war es wichtig, neben verschiedenen Zugangswegen auch flexible Beratungsformate anzubieten. Hierzu gehörten individuelle Termine auf Anfrage, die entweder in den Einrichtungen vor Ort oder im Projektbüro stattfinden konnten. Dies ermöglichte den Ratsuchenden, ihr Anliegen in einer vertrauten Umgebung oder in einem neutralen Setting zu besprechen und Ort sowie Zeit nach ihren Wünschen festzulegen.

Die regelmäßigen offenen Beratungstermine vor Ort erwiesen sich besonders dann als sinnvoll und erfolgreich, wenn sie parallel zu anderen Beratungsangeboten wie beispielsweise einer Sozial-, Familien-, oder Wohnungsberatung stattfanden.

Durch diese örtliche und zeitliche Kopplung an eine parallel stattfindende andere Beratung konnten die für das Thema „Alphabetisierung und Grundbildung“ sensibilisierten Mitarbeitenden mehrfach einen direkten Übergang von der Sozial- oder Wohnungsberatung zur Lernberatung herstellen, wenn während der Beratung Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben sichtbar wurden.

Dagegen erwiesen sich offene Lernberatungsangebote, die unabhängig von anderen Angeboten der Einrichtung stattfanden, als weniger erfolgreich. Ein Beispiel hierfür ist die Offene Lernberatung beim Kooperationspartner GWA St. Pauli, die aus organisatorischen Gründen um 17:30 Uhr angeboten wurde, während die regulären Beratungssprechstunden der Einrichtung zwischen 10 und 12 Uhr lagen. Trotz intensiver Bewerbung durch Aushänge und direkte Ansprache durch das GWA-Team wurde dieses Angebot kaum in Anspruch genommen. Auch das offene Beratungsangebot im Jobcenter St. Pauli zeigte, wie bereits erwähnt, geringere Erfolgszahlen.



Neben Einzelberatungen gab es auch das Angebot von Gruppenberatungen, in denen sich Interessierte, z.B. einer Community, in einer Infoveranstaltung allgemein und unverbindlich zum Thema Grundbildung, zu möglichen Lernwegen, Lernangeboten und dem Ablauf einer Einzelberatung informieren lassen konnten. Dieses Format wurde z.B. für Teilnehmende einer Elternschule und eines Seniorentreffs durchgeführt und führte in der Folge zu Einzelberatungsterminen, in denen dann individuell der Lernstand erhoben und nach passenden Lernmöglichkeiten gesucht wurde.

Schließlich wurden Beratungen auch über Telefon oder über Messaging-Dienste wie WhatsApp durchgeführt, um eine flexible und leicht zugängliche Kommunikationsmöglichkeit anzubieten. Durch die Vielfalt an Beratungsformaten wurde sichergestellt, dass die Bedürfnisse der Ratsuchenden individuell und effektiv adressiert werden konnten.

## Zeitnahe und kostenlose Termine in einem geschützten Rahmen ermöglichen

Ein zentraler Fokus unserer aufsuchenden, mobilen Grundbildungsberatung lag darauf, zeitnahe und kostenlose Termine in einem geschützten Rahmen anzubieten. So legten wir beim zumeist telefonischen Erstkontakt großen Wert darauf, schnellstmöglich einen Präsenz-Beratungstermin zu vereinbaren, um lange Wartezeiten nach dem oft mit großer Überwindung verbundenen ersten Schritt der Kontaktaufnahme und dem sich Outen hinsichtlich der eigenen Lese- und Schreibschwierigkeiten zu vermeiden.

Um sicherzustellen, dass Ratsuchende offen über ihre individuellen Bedürfnisse und Herausforderungen im Zusammenhang mit ihren Lese- und Schreibschwierigkeiten sprechen konnten, sorgten wir bei aufsuchenden Beratungen im Voraus dafür, dass diese in einem vertraulichen und sicheren Rahmen stattfinden konnten. Dazu gehörte die Bereitstellung eines separaten und ruhigen Raums in den aufgesuchten Einrichtungen sowie die Möglichkeit, eine Vertrauensperson hinzuzuziehen, falls gewünscht.

In allen Grundbildungsberatungen boten wir stets die Möglichkeit, unverbindlich und anonym teilzunehmen. Die Beratenden konnten frei entscheiden, ob und wie sie die gemeinsam erarbeiteten Angebote nutzen wollten, ohne persönliche Daten preisgeben zu müssen.

Mit dem Vorlesen und der Unterzeichnung einer Datenschutzerklärung zu Beginn einer Beratung wurde zudem sichergestellt, dass das jeweilige Beratungsgespräch vertraulich behandelt wird und die Berater:innen sensibel mit den persönlichen Informationen der Beratenden umgehen.

## Mobilität sicherstellen

Um aufsuchende Beratungen vor Ort durchführen zu können, brauchen die Berater:innen entsprechende Mobilitätsmittel, die auf die jeweiligen örtlichen Gegebenheiten zugeschnitten sind. In Hamburg als Großstadt nutzten wir in der Regel den öffentlichen Nahverkehr mit einem HVV-Abo, um schnell und kostengünstig verschiedene Stadtteile zu erreichen und dort Beratungen vor Ort anzubieten.

Auch ein Lastenfahrrad wäre eine Option, das es ermöglicht, flexibel und umweltfreundlich zu Beratungsterminen im Sozialraum zu gelangen. Dieses könnte man gleichzeitig zur Öffentlichkeitsarbeit nutzen, indem man es mit einem Hinweis auf Beratungsangebote für „Besseres Lesen und Schreiben“ versieht.

Im ländlichen Raum hingegen ist die Situation oft anders. Hier muss in der Regel auf ein (vielleicht durch eine ansässige Firma gesponsertes) Auto gesetzt werden, das es ermöglicht, auch entlegene Orte oder Gemeinden zu erreichen, wo möglicherweise weniger öffentliche Verkehrsmittel verfügbar sind und wo der Zugang zu Bildungs- und Beratungsangeboten möglicherweise begrenzt ist.

Um während einer Beratung nach passenden Verweisinformationen im Internet suchen oder digitale Lernangebote und Lernplattformen präsentieren zu können, waren alle mobilen Berater:innen mit einem internetfähigen Laptop und einem Arbeits-Smartphone ausgestattet. So konnten sie sich z.B. am Ende einer Beratung über eine Messenger-App mit Sprachsteuerung („WhatsApp“, „Signal“, „Threema“) mit den Beratenden vernetzen, um auch nach der Beratung für weitere Schritte, Nachfragen, Vereinbarung nächster Termine niedrigschwellig mit ihnen in Kontakt bleiben zu können.

## Trägerunabhängig beraten

Um einen neutralen Verweis auf das am besten geeignete Lernangebot gemäß den individuellen Bedürfnissen zu ermöglichen, war eine unabhängige Beratung von entscheidender Bedeutung. Dazu war es erforderlich, einen umfassenden Überblick über die verschiedenen Verweisooptionen für Lernangebote und die Zugangsvoraussetzungen für erwachsene Personen mit geringer Literalität in ganz Hamburg zu gewinnen und diese stets auf dem neuesten Stand zu halten. Zu diesen Verweisooptionen zählten Angebote zur Grundbildung, Integrationskurse, Sprachkurse, Vorbereitungskurse für den Erwerb des Ersten Allgemeinbildenden Schulabschlusses (ESA), offene Sprachtreffs, Sprach-Cafés, Selbstlernzentren, Selbstlernmöglichkeiten, Angebote des Arbeitsmarktes, Fördermöglichkeiten sowie Hilfsangebote der Sozialen Arbeit.

Dieser Gesamtüberblick war insbesondere deshalb von entscheidender Bedeutung, weil es bis dato keine zentrale Informationsstelle für Grundbildungs- und Sprachförderangebote in Hamburg gab. Die Angebote waren sehr unübersichtlich, entsprachen nicht immer den Bedürfnissen der Lerninteressierten und wiesen vielfältige Zugangshürden auf, wie zum Beispiel:

- nur für Teilnehmende mit mündlichen Sprachkenntnissen auf B1-Niveau,
- nur arbeitsorientierte Angebote in Verbindung mit Aktivierungs- oder Bildungsgutscheinen,
- nur für in Hamburg gemeldete Migrant:innen,
- nur für Inhaber:innen von Duldungen und Aufenthaltsgestattungen.

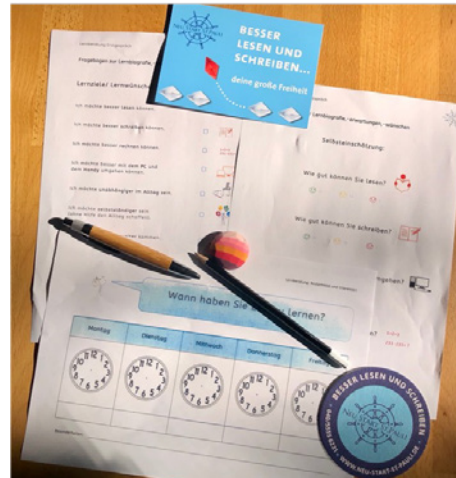
Darüber hinaus erwiesen sich einzelne Angebote oft als zeitlich und räumlich begrenzt, waren nicht wohnortnah oder konnten nicht von dem Regelanbieter aufsuchend in einer Einrichtung installiert werden. Teilweise fehlte seitens der Betroffenen auch die Akzeptanz gegenüber den bestehenden Lernangeboten.

Daher wurde von Anfang an eine Liste mit verschiedenen Grundbildungs-Lernangeboten erstellt, die kontinuierlich aktualisiert und ergänzt wurde. Diese Liste bildete die Grundlage für eine Verweis- und Übergangsberatung.

## Informieren und Mut machen

Erwachsene Menschen bei ihrem (erneuten) Versuch zu unterstützen, die Schriftsprache zu erwerben oder zu verbessern, ist eine große Herausforderung in der Grundbildungsarbeit. Die Lernerfahrungen der Betroffenen sind häufig von vielfältigen Misserfolgsereignissen geprägt, die sich in einer resignativen Lernhaltung manifestieren können. Das inhaltliche Ziel der aufsuchenden und mobilen Alphabetisierungs- und Grundbildungsberatung war es daher, den Ratsuchenden zum einen über einfache wohnortnahe Zugänge niedrigschwellige Informationen zum Lernen und zu Lernangeboten nahe zu bringen und sie zum anderen zu ermutigen bzw. dazu zu befähigen, eine selbstbestimmte Entscheidung für das (erneute) Lernen und Weiterbildung treffen zu können.

Eine wesentliche Grundlage dafür bildeten ein unterstützendes und wertschätzendes Beratungsklima, transparente und verständliche Informationen, maßgeschneiderte Verweisangebote sowie die Möglichkeit, die individuelle Ausgangslage und Perspektive der Beratenden einzuschätzen.



So wurden in der aufsuchenden Beratung verschiedene Aspekte des persönlichen Alltags direkt angesprochen. Dazu gehörten konkrete Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben im Alltag sowie die Beschaffung von Informationen, etwa zum Umgang mit Corona im Bereich Gesundheit, zum Abschließen eines Handy-Vertrags im Bereich Finanzen oder zu Landtagswahlen im Bereich Politik.

Darüber hinaus wurden genutzte Unterstützungsstrukturen, Motivation, Ziele, Hindernisse beim Lernen, mögliche Wege des Lernens sowie geeignete Zeitpunkte, Methoden und Orte für das Lernen thematisiert. Gleichzeitig wurde den Ratsuchenden durch eine eigens entwickelte, auf Sprachsystematik ausgerichtete Diagnostik ein tieferes Verständnis für ihren eigenen Lernstand vermittelt.

*„Ich fand es gut, dass gesagt wurde, dass wir mit dem Test erst einmal gucken wollen, wo die Baustellen sind und dass man damit gut planen kann, wie wir danach starten können.“ (Ein Berater)*

*„Ich hatte beim Test natürlich Angst, dass ich viele Fehler mache, aber deshalb bin ich ja gekommen und der Mitarbeiter hat mir dann gezeigt, dass es normal ist, Fehler zu machen, dass ich mich nicht schämen muss. Wir haben dann zusammen geguckt, was ich für Fehler gemacht habe und wo ich anfangen muss zu lernen, dass es für mein Level nicht zu schwer wird. Das war super.“ (Eine Beratene)*



Basierend auf diesen Erkenntnissen konnten dann ressourcen- und bedarfsorientiert Schwerpunkte für die Förderung identifiziert und gemeinsam mit den Ratsuchenden individuelle Bedarfe und Lernwege erörtert werden. Darüber hinaus wurden bereits im Beratungsgespräch erste, leicht umsetzbare Lernziele aufgezeigt und veranschaulicht. Diese Vorgehensweise erwies sich in der Regel als äußerst motivierend für einen (Wieder-)Einstieg ins Lernen.


Als Ergebnis einer Verweisberatung erhielten die Ratsuchenden ein Kurz-Infoblatt, das die wichtigsten Informationen zu einem gemeinsam ausgewählten Lernanbieter kurz und verständlich zusammenfasst. Diese Infoblätter wurden im Vorfeld in Absprache mit den Lernanbietern erstellt und decken die wichtigsten Lernanbieter in Hamburg ab.

Zwei Beispiele eines Kurz-Infoblattes zur Mitgabe für Ratsuchende:



Der Fokus in den durchgeführten Beratungen lag aber nicht immer auf einem Verweis zu einem Lernangebot. In einzelnen Fällen zeigte sich auch dringender Beratungsbedarf für eine Kompetenzstärkung, um gemeinsam einen Weg für einen besseren Umgang mit den vorhandenen Lese- und Schreibschwierigkeiten zu finden. Auch eine Beratung zu Selbstlernmaterialien oder eine ausführliche Diagnostik mit dem Ziel einer schriftlichen Teilnahmeempfehlung für einen Lese- und Schreibkurs, die z.B. dem Jobcenter vorgelegt wurde, standen im Fokus von Beratungsanfragen.


**Besser Lesen und Schreiben lernen**








VHS Zentrum für Grundbildung








 Adresse	VHS Hamburg, Zentrum für Grundbildung, Billstedter Hauptstraße 69a, 22111 Hamburg
 Telefon	040 427 312 086
 Lernzeiten	vormittags, nachmittags, abends
 Sonstiges	


**Besser Lesen und Schreiben lernen**


KOM gGmbH

 Adresse	Kieler Straße 208, 22525 Hamburg
 Telefon	040 319 916 029
 Lernzeiten	4 x pro Woche: Mo, Di, Do Kurs; Mi Computer; jeweils 10:00 – 13:15 Uhr
 Sonstiges	

## Umfassende didaktische Kompetenzen mitbringen

Für eine erfolgreiche Grundbildungsberatung waren neben einer wertschätzenden Haltung, einem Beratungsgespräch auf Augenhöhe sowie fundiertem Wissen über geeignete Verweisangebote auch umfassende didaktische Kompetenzen unverzichtbar. Dazu gehörte insbesondere die Fähigkeit, eine gründliche Diagnostik durchzuführen, die Ergebnisse auszuwerten und diese gemeinsam mit den Ratsuchenden zu besprechen. Ziel der Ermittlung des Lernstands ist es, sowohl die bereits vorhandenen schriftsprachlichen Kompetenzen als auch die Defizite in den Blick zu nehmen, um auf dieser Grundlage einzuschätzen, wo eine passgenaue Förderung ansetzen kann. Denn eine unpassende, über- oder unterfordernde Förderung kann schnell zum Abbruch führen. In der lebensweltorientierten Grundbildung gibt es zum Teil grundsätzliche Vorbehalte gegen diagnostische Verfahren, was meist mit negativen Lern- und Testerfahrungen und dem daraus entstehenden Stress für die Teilnehmenden begründet wird. Derartige Ängste und Unsicherheiten Teilnehmender gegenüber unserer Lese- und Schreibübung konnten wir bereits im Vorfeld ausräumen, indem wir die Ziele und den Nutzen der Diagnostik sorgfältig erklärten und die Durchführung der Maßnahme moderierten und begleiteten. Außerdem hatten die Teilnehmenden jederzeit die Freiheit, sich auch gegen die Teilnahme an der Übung zu entscheiden oder diese jederzeit abzubrechen. In 99 Prozent der Fälle entschieden sich die Beratenen jedoch für die Diagnostik, da sie nachvollziehen konnten, dass eine präzise Ermittlung ihres aktuellen Kenntnisstands und ihrer individuellen Lernbedürfnisse die Grundlage für maßgeschneiderte Lernangebote bildete. Dies führte letztendlich zu einer deutlich höheren Zufriedenheit und verbesserten Beratungsergebnissen, was durch die positiven Rückmeldungen vieler Ratsuchender bestätigt wurde. In der gemeinsamen ressourcenorientierten Analyse der Resultate einer Lese- und Schreibübung wurden zunächst die vorhandenen Kompetenzen hervorgehoben. Dadurch konnte das oft diffuse und negative Selbstbild („Ich kann das alles irgendwie nicht so gut“) differenziert und ein klareres Bild der eigenen Fähigkeiten geschaffen werden. Häufig führte die Besprechung einzelner Fehler bereits zu einer Art Mini-Unterrichtseinheit, bei der grundlegende Methoden aufgezeigt wurden, um bestimmte Fehler zu vermeiden.

Zum Beispiel, indem Buchstaben lautiert statt buchstabiert oder Wörter in Silben zerlegt werden, deren Anfang und Ende man durch das Klatschen der Silben herausfinden kann. Solche ersten „Aha-Erlebnisse“ konnten schon während der Beratung zu kleinen Lernerfolgen führen und den Mut zum Lernen stärken.

Auf Basis der Diagnostik wurden anschließend gemeinsam erste realistische Lernziele festgelegt, die den jeweiligen Bedürfnissen und Fähigkeiten der Beratenen entsprachen. Bei der Auswahl passender Lernangebote spielten dann aber nicht nur die Inhalte und das festgestellte Lernniveau eine Rolle, sondern auch die Planung geeigneter Lernzeiten und die Suche nach passenden Sozialformen (z.B. Einzelunterricht, Zweierunterricht, Kleingruppe, offener Lerntreff).

Zur Besprechung eines individuellen Lernweges gehörte schließlich auch das Wissen über Selbstlernmöglichkeiten und die Nutzung digitaler Lernressourcen (z.B. VHS Lernportal, soDeutsch, Beluga). Diese Plattformen bieten eine Vielzahl von Übungen und Materialien, die ein selbstgesteuertes Lernen ermöglichen und im Speziellen für Ratsuchende als zusätzliche Lernoptionen empfohlen wurden, die über grundlegende digitale Fähigkeiten und über einen PC/ Laptop mit Internetanschluss zu Hause verfügten.

Um den Umgang mit Lese- und Schreibschwierigkeiten im Alltag zu erleichtern, empfahlen wir in den Beratungen verschiedene praktische Hilfsmittel, insbesondere Text-zu-Sprache-Apps wie „Speechify“, „Voice Dream Reader“ oder „Google Translate“. „Google Translate“ erwies sich dabei als besonders nützlich, da es nicht nur Texte zwischen verschiedenen Sprachen übersetzen kann, sondern auch gedruckten Text mit der Kamera erfasst und diesen Text, auf Deutsch oder in eine andere Sprache übersetzt, vorlesen kann.

### Und nicht vergessen!

Immer zwei oder drei Lesebrillen in verschiedenen Stärken dabeihaben! So können auch dann Lese- und Schreibübungen im Rahmen der Diagnostik durchgeführt werden, wenn Ratsuchende ihre eigene Brille vergessen haben.

## Möglicher thematischer Aufbau eines aufsuchenden, mobilen Beratungsleitfadens

- Datenschutzerklärung in einfacher Sprache
- Erfassung persönlicher Daten
- Lernerfahrungen
- Ziele/Motivation
- Kompetenzen, Lerninteressen und -strategien
- Mögliche Lernzeiten
- Lernwünsche (Unterstützungen, Stunden pro Woche, männliche/weibliche/diverse Lehrkraft)
- Selbsteinschätzung im „Lesen, Schreiben, Umgang mit dem PC und Rechnen“
- Gewünschte Lernformate (Einzelunterricht, Zweierunterricht, Gruppe, Lernen am PC, offener Lerntreff, Fernunterricht, Schnupperstunde)
- Sprachsystematisch ausgerichtete Diagnostik (Lese- und Schreibübung)
- Besprechung der festgestellten Förderbedarfe und möglicher Lernwege
- Mitgabe niedrigschwelliger Informationen zu Verweismöglichkeiten (Kurzinfolblatt mit Piktogrammen eines Lernanbieters)
- Sicherstellung eines begleitenden Beratungskontakts über eine Messenger-App, z.B. WhatsApp
- Unterstützung beim Übergang ins Lernen (Kontaktaufnahme mit Lernanbieter, Kosten, Wegbegleitung, Ängste, Befürchtungen, Hürden)
- Einverständnis für eine telefonische oder WhatsApp Nachverfolgung einer Verweisberatung

## Kenntnis weiterer Unterstützungsmöglichkeiten bereithalten

Die Vernetzung mit Einrichtungen der Sozialen Arbeit und die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit deren Berater:innen ermöglichten uns den Zugang zu wertvollen Informationen über weitere Hilfsangebote im Sozialraum. Da wir darüber hinaus sowohl die Einrichtungen als auch die Berater:innen vor Ort im Laufe unserer Zusammenarbeit gut kennenlernten, konnten wir deren Angebote bei Bedarf guten Gewissens in den Grundbildungsberatungen weiterempfehlen und die entsprechenden Kontakte schnell und unkompliziert herstellen. Dies führte zu einer umfassenderen Grundbildungsberatung, die besser auf die häufig vielfältigen Probleme und Bedürfnisse der Klient:innen eingehen konnte. Somit konnten wir auch bei sozialen, rechtlichen, gesundheitlichen oder familienbezogenen Anliegen über Unterstützungsmöglichkeiten informieren.

So konnte beispielsweise eine Frau, die in einer Grundbildungsberatung von ihrer Wohnungssuche berichtete, an die Beratung „Tipps zur Wohnungssuche“ des Kooperationspartners „Haus der Familie“ vermittelt werden. Eine andere Frau suchte neben einem Lese- und Schreibkurs auch Unterstützung für ihren Enkel bei der Beantragung einer Reha-Ausbildung. Wir konnten sie an eine Sozialberatung bei einem unserer Netzwerkpartner verweisen, wo ihr Enkel die benötigte Hilfe erhielt und sich gut betreut fühlte.

## Planungs- und Verwaltungstool einsetzen

Für die effektive Koordination und Verwaltung sämtlicher Aufgaben im Zusammenhang mit der aufsuchenden und mobilen Alphabetisierungs- und Grundbildungsberatung im Sozialraum nutzten wir eine sichere Kommunikations- und Projektarbeitsplattform. Dadurch konnten wir Netzwerk-, Öffentlichkeits- und Beratungstermine sowie die Inhalte unserer Beratungsgespräche effizient organisieren und mittels eines Team-Kalenders für alle Projektmitarbeiter:innen transparent machen. Die eingesetzte Projektmanagement-Software ermöglichte es uns darüber hinaus, sämtliche Beratungen, für das gesamte Team einsehbar, zu dokumentieren. Dabei verfassten wir zu jedem Beratungs- und Nachverfolgungstermin kurze Berichte und fügten sie dem entsprechenden Termin hinzu. Zusätzlich konnten wir Beratungseinträge systematisch nach verschiedenen Kriterien wie Erstkontakt, Zugangsweg, Beratungsort, Beratungsformat, Geschlecht, Alter, DAE/DAZ-Status, gewähltes Verweisangebot sowie erfolgreicher/nicht erfolgreicher Verweis und Stand der Nachverfolgung anlegen und entsprechend auswerten. Diese strukturierte Vorgehensweise ermöglichte es uns, sämtliche relevanten Informationen zu erfassen und zu verfolgen, was zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Qualität und Effizienz unserer Beratungsdienste beitrug.



## Beratungsangebote im Sozialraum bewerben

Sensibilisierungs-Workshops, Stadtteilrundgänge, regelmäßige Berichte in Infobriefen und die Bereitstellung von Informationsmaterialien für Multiplikator:innen spielten eine zentrale Rolle bei der Bewerbung unserer Beratungsangebote. Darüber hinaus ermöglichte auch unsere regelmäßige Teilnahme an Netzwerktreffen von Einrichtungen der Sozialen Arbeit (wie z.B. „Sozialraumteams St. Pauli“ und „KOOP Schanze“) und die kontinuierliche Zusammenarbeit mit Multiplikator:innen verschiedener Einrichtungen im Sozialraum, unsere Angebote weitreichend zu streuen. Um die Zielgruppe an sichtbaren Orten der Lebenswelt (z.B. an schwarzen Brettern in Drogerie- und Supermärkten, Stromkästen, Spielplätzen, Altglas-Containern) oder in Kiosken, Kneipen, Jobcentern, Arztpraxen, Stadtteiltreffs mittels Postkarten oder Plakaten mit Telefonnummer-Abreißzetteln direkt ansprechen zu können, war es darüber hinaus wichtig, die Informationen zur Bewerbung der Beratungsangebote leicht verständlich zu gestalten. Dazu gehörte der reduzierte Einsatz von Schriftsprache, die Integration von Bildern und Piktogrammen sowie die Bereitstellung mehrsprachiger Informationen. Die Bewerbung der sozialräumlichen Beratungsangebote zielte dabei nicht nur auf die Betroffenen selbst und auf Multiplikator:innen ab, sondern sprach auch das persönliche Umfeld der Erwachsenen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten mit einem entsprechenden Plakat an:

**Besser lesen und schreiben lernen für Erwachsene**  
Wir helfen!

040 5555 6231

Daha iyi okumayı ve yazmayı öğrenmek isteyen yetişkinlere yardımcı oluyoruz

We help adults who would like to improve their reading and writing skills

نحن نساعد البالغين الذين يريدون القراءة والكتابة بشكل أفضل

**Besser lesen und schreiben lernen für Erwachsene**

040 5555 6231

Wir helfen!

**Möchten Sie besser lesen und schreiben lernen?**  
Oder jemand aus Ihrem Familien-, Freundes- oder Bekanntenkreis?

Alle Beratungsangebote sind kostenlos!

Neu Start St. Pauli 360\*  
Bundesstraße 28 a, 20146 Hamburg

Montag bis Freitag: 9:00 – 17:00 Uhr

040 5555 6231

info@neu-start-st-pauli.de  
www.neu-start-st-pauli.de

Logo: Bundesministerium für Bildung und Forschung, AlphaDekade, KOM

**Fast jede\*r Zweite**  
... in Hamburg kennt einen oder mehrere Erwachsene, die große Schwierigkeiten mit dem Lesen und Schreiben haben.

**Kennen Sie auch jemanden?**  
Dann rufen Sie uns an oder geben unsere Nummer weiter - wir beraten kostenlos und helfen bei der Suche nach einer passenden Lernmöglichkeit!

040 5555 6231

Daha iyi okumayı ve yazmayı öğrenmek isteyen yetişkinlere yardımcı oluyoruz

We help adults who would like to improve their reading and writing skills

نحن نساعد البالغين الذين يريدون القراءة والكتابة بشكل أفضل

AlphaDekade 2016 – 2026

Bundesministerium für Bildung und Forschung

KOM Kompetenzzentrum für berufliche Integration

## Beratungen nachbereiten

Nach jedem Grundbildungsberatungstermin war eine sorgfältige Nachbereitung unerlässlich, um sicherzustellen, dass die Beratenden die bestmögliche Unterstützung erhielten. Besonders wichtig war es, genügend Zeit für eine gründliche Dokumentation aller besprochenen Themen und vereinbarten Maßnahmen einzuplanen.

In der Mehrheit der Fälle war es zudem notwendig, weiterführende Recherchen durchzuführen und Telefonate zu führen, um passende, zusätzliche oder alternative Lern- und Unterstützungsangebote zu finden. Dies konnte beispielsweise bedeuten, Informationen über spezifische Lernangebote oder Bildungseinrichtungen einzuholen, freie Plätze in bevorzugten Kursen zu überprüfen, die Möglichkeiten und Termine für einen zeitnahen Einstieg in einen laufenden Kurs oder den Beginn eines neuen Kurses zu klären, die Voraussetzungen für die Bewerbung um einen Schulplatz zum Nachholen des ersten allgemeinbildenden Schulabschlusses (ESA) zu ermitteln oder zu prüfen, ob eine Ratsuchende berechtigt war, an einem Mütterkurs an einer nahegelegenen Schule teilzunehmen, auch wenn keines ihrer Kinder diese Schule besuchte.

Bei komplizierteren Fällen nutzten wir auch immer wieder das Instrument der kollegialen Fallbesprechungen. Durch den Austausch mit Kolleg:innen konnten wir verschiedene Perspektiven und Lösungsansätze diskutieren, ihre Erfahrungen einbeziehen und Ideen für alternative Lernangebote entwickeln und besprechen.



Üblicherweise folgten auf eine Erstberatung zwei bis drei weitere zeitnahe Folgeberatungen, meist über Telefon oder WhatsApp, um offene Fragen zu klären und konkrete nächste Schritte für den Lerneinstieg zu vereinbaren. In einzelnen Fällen erstellten wir basierend auf der durchgeführten Diagnostik auch ausführliche schriftliche Empfehlungen für eine Teilnahme an einem Intensiv-Lernangebot. Diese Empfehlungen konnten die Beratenden oder ihre Betreuungspersonen beispielsweise beim Jobcenter vorlegen, um eine sofortige Vermittlung in Arbeit zu vermeiden und den Fokus erst einmal auf die Weiterbildung zu legen.

Insgesamt war es in der Nachbereitung entscheidend, die Beratungen fundiert zu dokumentieren, alle offenen Fragen zu klären, den Kontakt zu den ausgewählten Lernanbietern herzustellen und einen möglichst reibungslosen Übergang von der Beratung zum Lernen zu gewährleisten. So konnten wir den Beratenden einen erfolgreichen Lerneinstieg ermöglichen.

## Erfolgsmessungen durchführen

Um den Erfolg der durchgeführten aufsuchenden Grundbildungsberatungen umfassend zu messen, wurden verschiedene Methoden und Instrumente eingesetzt. Eine zentrale Komponente dieser Erfolgsmessung war die Erstellung von Excel-Statistiken, die mithilfe schnell erstellbarer Diagramme eine anschauliche Darstellung ermöglichten. Diese erlaubten neben den bereits beschriebenen qualitativen Notizen zu den einzelnen Beratungsterminen auch eine detaillierte quantitative Analyse der gesammelten Daten. Hierzu zählten beispielsweise die Anzahl der Erstkontakte, differenziert nach Einrichtung, Betroffenen und Umfeld, die Anzahl der durchgeführten Beratungen pro Beratungsformat (aufsuchend, im Büro, offene Beratung, Gruppenberatung, Telefon, WhatsApp, Nachverfolgungen), die Unterscheidung der Beratungen für Erwachsene mit Deutsch als Erst- oder Zweitsprache sowie Informationen zu Geschlecht, Alter, Schulabschluss und Arbeitsstatus der Teilnehmenden.

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet used for data collection. The columns are labeled with various consultation metrics, such as 'Wer hat beraten?', 'F1 Wer wurde beraten?', 'F2 Erstkontakt', 'F3.1 Erstkontakt DaZ', 'F3.2 Erstkontakt DaZ', 'F3 Begleitung', 'F4 Beratungsformat', 'F5 Geschlecht gesamt', 'F5.1 Geschlecht DaZ', and 'F5.2 Geschlecht DaZ'. The rows represent a timeline from 2015 to 2024. The spreadsheet contains numerical data points, with some cells highlighted in red and others in green, indicating specific data entries or trends over time.

Weiterhin wurde festgehalten, über welche Informationen/Einrichtungen die Beratenen auf die Beratungsangebote von „Neu Start St. Pauli“ und „Neu Start St. Pauli 360°“ aufmerksam geworden sind und sowohl erfolgreiche als auch nicht erfolgreiche Verweise zu Lernangeboten wurden zahlenmäßig dokumentiert. Aufgrund dieser quantitativen Datenerfassung konnten so auch Beratungsfälle mit Systemrelevanz identifiziert werden, bei denen aufgrund festgestellter Angebotslücken (wie fehlende Intensiv-Kursplätze, fehlende Einzelförderung oder fehlende Integrationskursplätze mit Alphabetisierung) keine bedarfsgerechten Verweise vorgenommen werden konnten. Diese detaillierte Erfassung und Auswertung ermöglichte es, sowohl die quantitativen als auch die qualitativen Aspekte der Beratungsarbeit umfassend zu bewerten und gezielte Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten. Darüber hinaus spielte die Verweispnachverfolgung eine zentrale Rolle. Durch systematisches Monitoring konnten wir nachverfolgen, ob und wie erfolgreich die vermittelten Verweispempfehlungen umgesetzt wurden. Diese Nachverfolgung, die in der Regel und in Abstimmung mit den Beratern vier Wochen nach dem ersten Beratungstermin stattfand, half uns, den erfolgreichen Übergang ins Lernen, den Lerneinstieg und die Nachhaltigkeit der Beratungen zu bewerten und gegebenenfalls mit weiterführender Beratung zu unterstützen. Neben den quantitativen Daten spielten auch qualitative Wirkungsberichte eine bedeutende Rolle. Sie boten tiefere Einblicke in die persönlichen Bildungsgeschichten, Alltagsschwierigkeiten und erfolgreichen (Wieder-)Einstiege der Teilnehmenden ins Lernen. Diese Berichte erfassten die individuellen Voraussetzungen, Ressourcen und die Alltagsauswirkungen der Grundbildungsschwierigkeiten sowie die einzelnen Schritte der Beratungsmaßnahmen auf dem Weg zum (Wieder-)Einstieg ins Lernen, die durch reine Zahlen oft nicht vollständig abgebildet werden können.

Ein weiterer bedeutender Teil der Erfolgsmessung waren Feedback-Interviews mit den Beratern. Diese Gespräche ermöglichten direktes Feedback von den Teilnehmenden über ihre Erwartungen vor der Beratung, ihr Befinden während der Beratung und dem persönlichen Nutzen der gewonnenen Informationen und vermittelten Unterstützung nach der Beratung zu erhalten. Dadurch konnten wir die Zufriedenheit, wahrgenommene Erfolgsaspekte und

bestehende Herausforderungen besser identifizieren und verstehen. Durch die Kombination dieser Methoden – Excel-Statistiken, Verweisnachverfolgungen, qualitative Wirkungsberichte und Feedback-Interviews – erhielten wir ein umfassendes Bild über den Erfolg und die Effektivität der aufsuchenden, mobilen Grundbildungsberatungen.

**Gelingensfaktoren auf einen Blick**





## Empfehlungen im Überblick

### Erwachsene mit geringer Literalität informieren – In der Lebenswelt beraten

#### **Niedrigschwellige Zugangswege ermöglichen:**

Wann, wo und wie erreicht man die Zielgruppe mit einem Beratungsangebot am besten? (z.B. parallel zu einer Sozialberatung in einem Familienzentrum, vor Ort in einem Jobcenter, in einem MGH oder an Arbeitsstätten/in Communities)

#### **Flexible Beratungsangebote anbieten:**

individuelle Termine in Einrichtungen vor Ort oder im Büro, regelmäßige feste Termine für offene Beratungen vor Ort (z.B. alle zwei Wochen im Jobcenter oder im Familienzentrum), Einzelberatungen, Gruppenberatungen, Beratungen über Telefon oder WhatsApp

#### **Zeitnahe und kostenlose Termine in einem geschützten Rahmen ermöglichen:**

kurzfristiger Präsenz-Beratungstermin, um lange Wartezeiten zu vermeiden, Bereitstellung eines separaten und ruhigen Beratungsraums, Sicherstellung von vertraulichem Umgang mit persönlichen Informationen (Datenschutzerklärung)

**Mobilität sicherstellen**, um aufsuchende Beratungen vor Ort durchführen zu können

**Trägerunabhängig beraten**, um neutral in das passendste Lernangebot entsprechend der individuellen Bedarfe verweisen zu können

#### **Informieren und Mut machen:**

niedrigschwellige Informationen zum Lernen und zu Lernangeboten nahebringen sowie zum Treffen einer selbstbestimmten Entscheidung für das (erneute) Lernen und Weiterbildung ermutigen und befähigen

#### **Umfassende didaktische Kompetenzen mitbringen:**

Durchführung einer Diagnostik, Besprechung von Lernzielen, zielgruppengerechte Informationen über Lerninhalte (z.B. Lernzeiten, Sozialformen), Lernmaterialien, Alltagshilfen (Apps)

#### **Kenntnis weiterer Unterstützungsmöglichkeiten bereithalten:**

Netzwerk nutzen, kontinuierlich Informationen und Anlaufstellen für weitere Unterstützungsmöglichkeiten im Stadtteil sammeln

**Planungs- und Verwaltungstool einsetzen**, um Termine und Gesprächsinhalte zu organisieren, zu dokumentieren und auszuwerten, z.B. mit Hilfe einer Projekt-Management-Software

#### **Beratungsangebote bewerben:**

einfache Sprache, Bilder/Piktogramme, wenig Text, Nutzung der Netzwerkanäle

#### **Beratungen nachbereiten:**

Dokumentation, u.U. weiterführende Recherche zu passenden Lern- oder Unterstützungsangeboten, kollegiale Fallbesprechung, Telefonate mit Verweiseinrichtungen, Teilnahmeempfehlungen, evtl. Folge-Beratungstermine

#### **Erfolgsmessungen durchführen:**

Excel-Statistiken, Verweisanalysen, qualitative Wirkungsberichte, Feedback-Interviews mit Lernenden und Anbietern



## Erwachsene mit geringer Literalität begleiten – Lerneinstieg sichern

### Inhalte:

- 43 Einen reibungslosen Übergang ins Lernen in die Wege leiten
- 43 Eng mit Grundbildungsanbietern zusammenarbeiten
- 44 Sich über weitere Bildungsanbieter informieren und mit ihnen austauschen
- 45 Den Übergang ins Lernen aktiv begleiten
- 45 Begleitende Nachverfolgungen durchführen
- 46 Bereitstellung niedrigschwelliger Möglichkeiten zum Halten des Kontaktes während des Lernprozesses
- 47 Empfehlungen im Überblick

## Einen reibungslosen Übergang ins Lernen in die Wege leiten

**In der Übergangsphase von der Beratung zum Lernen können Lernende auf verschiedene organisatorische und persönliche Herausforderungen stoßen. Diese können im schlimmsten Fall dazu führen, dass der Einstieg in ein Lernangebot nicht gelingt. Zu den Schwierigkeiten für Beratene zählen u.a. das eigenständige Erfragen freier Kursplätze, die Anmeldung zu Kursen, das Durchhaltevermögen bei schwer erreichbaren Lernanbietern, Wartezeiten bis zum Kursstart und der Weg zu einem Lernanbieter, der aufgrund von Leseschwierigkeiten nur schwer alleine bewältigt werden kann.**

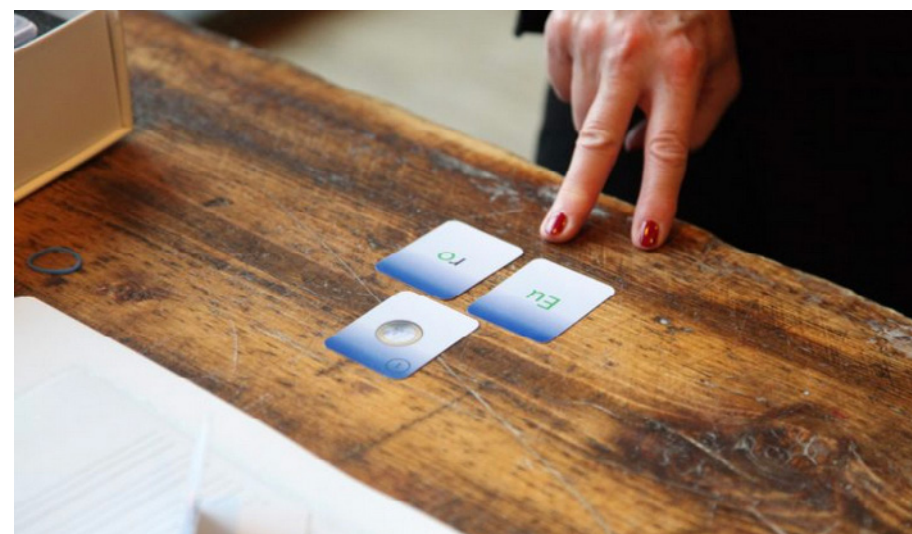
Eine gezielte Begleitung bietet in solchen Fällen die notwendige Unterstützung und Orientierung, um diese Herausforderungen erfolgreich zu meistern. Um den Übergang ins Lernen zu sichern, boten wir daher in der Beratung umfassende Hilfestellungen an.

Dazu gehörte die Unterstützung bei der Kontaktaufnahme mit Anbietern von Lernangeboten sowie die Bereitstellung von Informationen über mögliche Kosten, wie HVV-Tickets und Kursgebühren. Darüber hinaus boten wir eine Begleitung zum ersten Termin des Lernangebots an. Zur weiteren Unterstützung während der Übergangs- und Einstiegsphase vereinbarten wir Nachverfolgungsanrufe und stellten den weiterführenden Kontakt über einen barrierefreien Messenger-Dienst (WhatsApp) sicher.

## Eng mit Grundbildungsanbietern zusammenarbeiten

In ersten Gesprächen mit anderen Trägern und Anbietern von Grundbildungskursen wurde ein Überblick über deren Angebote gewonnen, um diese Informationen in unseren Verweisberatungen zielgruppengerecht und passgenau weitergeben zu können. Dabei wurden auch erste Absprachen, z.B. über benötigte Infos oder eine mögliche Nutzung der in der Beratung durchgeführten Diagnostik, mit den Lernanbietern getroffen, um reibungslose Übergänge von unserer Beratung zu den jeweiligen Grundbildungsanbietern zu gewährleisten.

In der Folge arbeiteten wir eng mit unterschiedlichen Grundbildungsanbietern zusammen, insbesondere mit Anbietern der Regelstruktur wie der VHS, behördlich finanzierten Regelangeboten und längerfristigen Projektangeboten. Bei Verweisen stellten wir, falls gewünscht und in Absprache mit den Beratenden, unsere Diagnostikergebnisse zur Verfügung, führten bei komplizierteren Fällen vor dem Start ins Lernen ausführliche Fallbesprechungen durch und organisierten Probestunden sowie mögliche Starttermine.



## Sich über weitere Bildungsanbieter informieren und mit ihnen austauschen

Bei der Suche nach einem geeigneten Lernangebot zeigte sich in vielen Beratungen, dass die bestehenden Regelangebote nicht immer das passende oder zeitnahe Angebot bereitstellten. Dies betraf insbesondere Lerninteressierte mit besonderem Förderbedarf, Personen, die Schwierigkeiten im Gruppenkontext hatten und daher Einzelförderung benötigten, sowie jene mit zeitlichen oder örtlichen Einschränkungen. Nur etwa ein Drittel der Beratenen fand ein passendes Angebot im Bereich der VHS-Grundbildung, dem Hauptanbieter für Grundbildungskurse in Hamburg.

Oft mussten sich die Lerninteressierten den vorgegebenen Lernformaten, Sozialformen, Zeiten und Orten der Regelanbieter anpassen. Dabei wäre der umgekehrte Weg – die Anpassung der Angebote an die Bedürfnisse der Lernenden – wesentlich erfolversprechender, um mehr Betroffenen den Zugang zu Grundbildung zu ermöglichen.

In vielen Beratungen von Teilnehmenden mit Deutsch als Zweitsprache zeigte sich zudem ein erheblicher Bedarf an Grundbildungskursen mit Sprachförderung. Diese Kurse sollten nicht nur das Lesen und Schreiben, sondern auch die mündliche Sprachkompetenz fördern. Besonders relevant war dies für Lernende, die bereits einen BAMF-Kurs absolviert hatten oder keine Berechtigung dafür besaßen. Solche kostenfreien Kurse waren jedoch nicht in der Regelangebotsstruktur Hamburgs enthalten.

Um ein möglichst passgenaues Lernangebot zu finden und einen reibungslosen Übergang dorthin zu gewährleisten, pflegten wir nicht nur einen ständigen Austausch mit den Hauptakteuren der Grundbildungsangebote, sondern betrieben auch regelmäßig Recherchen. Dadurch konnten wir stets einen aktuellen Überblick über die zahlreichen, oft zeitlich begrenzten Lernangebote mit unterschiedlichen Zugangsbedingungen von verschiedenen Trägern, Projekten und Stadtteileinrichtungen in Hamburg gewinnen.

So tauschten wir uns auch mit weniger bekannten Lernanbietern aus, darunter verschiedene Flüchtlingshilfen, die Sprachkurse auf unterschiedlichen Niveaus anboten, ehrenamtlich geleitete offene Lerncafés sowie spezielle Lernangebote für Frauen, Mütter oder Sinti und Roma. Zudem arbeiteten wir mit einigen wenigen Ehrenamtlichen zusammen, die Einzelunterstützungen, z.B. für die Vorbereitung auf B1- oder B2-Prüfungen, anboten. Durch den regelmäßigen Austausch über bestehende Lernangebote, Lernformate, Lerninhalte und Zugangsvoraussetzungen konnten wir die bestmöglichen Verweisoptionen für die Lerninteressierten identifizieren.

## Den Übergang ins Lernen aktiv begleiten

Die Begleitung in ein Lernangebot gestalteten wir durch verschiedene Maßnahmen, um den Lerninteressierten den Einstieg zu erleichtern. Dazu gehörte die Mitgabe eines niedrighwelligen Kurz-Infoblattes mit Fotos und Piktogrammen des gemeinsam ausgewählten Lernanbieters, das die wichtigsten Infos (Adresse, Telefon und Lernzeiten) zusammenfasste. In der Nachbereitung der Beratung erkundigten wir uns für die Beratenen bei dem jeweiligen Lernanbieter nach freien Plätzen, vereinbarten einen möglichen Lernstarttermin, besprachen den ermittelten Lernstand und stellten den Kontakt zwischen den Lerninteressierten und den Einrichtungen her. Darüber hinaus halfen wir bei der Klärung möglicher Kosten, wie etwa für Fahrkarten oder Kursgebühren. Zudem begleiteten wir den Lerninteressenten auf Wunsch zum ersten Termin des Lernangebots an, um den Lerneinstieg so reibungslos wie möglich zu gestalten.

Übergänge in ein Verweisangebot erwiesen sich besonders dann als schwierig, wenn es zu Verzögerungen zwischen der Beratung und einem möglichen Lernstart kam. Auch vorhandene Doppelstrukturen haben den Übergang erschwert, wenn z.B. zusätzlich zur Diagnostik, die in der Beratung durchgeführt wurde, auch noch einmal eine Diagnostik zur Einstufung für die jeweiligen Angebote in der Verweiseinrichtung erforderlich war. Dieses Procedere empfanden einige Lerninteressierte als unnötige Doppelbelastung.



## Begleitende Nachverfolgungen durchführen

Um den Erfolg der Erstberatung sicherzustellen, führten wir als integralen Bestandteil unserer Begleitung systematische Nachverfolgungen durch, die entweder telefonisch oder über Messenger-Dienste wie WhatsApp erfolgten. Diese Nachverfolgungen wurden je nach Fall am nächsten Tag, nach einigen Tagen, einer, zwei oder vier Wochen durchgeführt. In der Regel gab es zwei bis drei Nachverfolgungskontakte. Dabei klärten wir Nachfragen, erkundigten uns, ob der Lerneinstieg gut verlaufen war und wie das Lernen allgemein lief. Falls notwendig, besprachen wir auftretende Schwierigkeiten wie z.B. ein nicht passendes Lernniveau im Kurs, Unbehagen in einer Gruppenkonstellation, Probleme mit der Kursleitung, ungeeignete Lernzeiten oder eine zu weite Entfernung des Lernortes.

In solchen Fällen boten wir weiterführende Beratungen an und nahmen notwendige Anpassungen vor. Gegebenenfalls erörterten wir auch alternative oder zusätzliche Lernangebote, wie offene Lerntreffs, ehrenamtliche Einzelunterstützung oder digitale Selbstlernmöglichkeiten (z.B. VHS Lernportal, soDeutsch etc.). Schließlich vereinbarten wir bei Bedarf zusätzliche Beratungstermine, um den Lernprozess weiterhin optimal zu begleiten.

## Bereitstellung niedrigschwelliger Möglichkeiten zum Halten des Kontaktes während des Lernprozesses

Um den Kontakt auch nach dem Einstieg in das Lernen aufrechtzuerhalten, wurden leicht zugängliche Kommunikationswege geschaffen, beispielsweise über WhatsApp. Auf diese Weise konnten die Teilnehmer:innen auch zu späteren Zeitpunkten während ihres Lernprozesses mit den Berater:innen in Kontakt treten, um nach weiterführenden Informationen zu fragen oder auftretende Schwierigkeiten zu besprechen. Dies war besonders hilfreich bei einer Unterbrechung des Lernens, einem Abbruch oder der Suche nach spezifischen Informationen, wie beispielsweise Hilfe bei der Suche nach einem Ferienkurs, einer Sozialberatung oder bei Formularanforderungen. Bei Bedarf haben wir dann weitere Beratungstermine vereinbart, um Verweisinformationen, z.B. zu Ferienkursen, bereitzustellen und eine kontinuierliche Begleitung sicherzustellen. Diese Kontaktmöglichkeit während des fortgeschrittenen Lernprozesses wurde allerdings nicht sehr häufig in Anspruch genommen.



## Empfehlungen im Überblick

### Erwachsene mit geringer Literalität begleiten Lerneinstieg sichern

**Einen reibungslosen Übergang ins Lernen in die Wege leiten,** z.B. in der Beratung Hilfestellungen bei der Kontaktaufnahme mit Anbietern von Lernangeboten anbieten, Informationen über mögliche Kosten wie HVV-Tickets und Kursgebühren geben, Begleitung zum ersten Termin des Lernangebots anbieten, Nachverfolgungsanrufe während der Phase des Übergangs/Lerneinstiegs vereinbaren

**Eng mit Grundbildungsanbietern zusammenarbeiten,** vor allem der Regelstruktur (z.B. VHS, behördlich finanzierte Regelangebote, längerfristige Projektangebote), um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten (Austausch über Lernformate, Lerninhalte, Zugangsbedingungen, bei Verweisen Zurverfügungstellung der Diagnostik, Fallbesprechung, Probestunde, möglicher Starttermin)

**Sich über weitere Bildungsanbieter informieren und mit ihnen austauschen,** z.B. Integrationskursträgern, offenen Sprachtreffs, Sprach-Cafés, Selbstlernzentren, Jobcentern/Arbeitsagenturen, Nischenangeboten

**Den Übergang ins Lernen aktiv begleiten,** z.B. durch Mitgabe von niedrigschwelligen Kurz-Infoblättern mit Piktogrammen zu Verweisangeboten, Unterstützung bei der Kontaktaufnahme zum Lernanbieter, Hilfe bei Kosten, Wegbegleitung zum Verweisangebot/zum Lerneinstieg

**Nachverfolgungsanrufe,** z.B. nach vier Wochen, um den Erfolg einer Erstberatung sicherzustellen und in Übereinkunft mit den Ratsuchenden den Kontakt in der wichtigen Phase des Lerneinstiegs zu halten.

**Bereitstellung niedrigschwelliger Möglichkeiten zum Halten des Kontaktes während des Lernprozesses,** z.B. über „WhatsApp“, um weitere Infos austauschen zu können, Nachverfolgungen zu ermöglichen, Schwierigkeiten rückmelden zu können, bei Bedarf zusätzliche Beratungstermine zu vereinbaren



## Drei Fälle aus der Praxis / Abholen – informieren – begleiten

### Inhalte:

- 49** Fall 1: Herr D., 43 Jahre alt, Erstsprache Deutsch
- 51** Fall 2: Frau B., 41 Jahre alt, Zweitsprache Deutsch
- 53** Fall 3: Frau L., 51 Jahre alt, Zweitsprache Deutsch



## Fall 1: Herr D., 43 Jahre alt, Erstsprache Deutsch

### Abholen

Im Rahmen unserer regelmäßig durchgeführten Stadtteilrundgänge wurde ein Plakat mit Abreißzetteln beim Discounter „Penny“ auf der Reeperbahn angebracht. Herr D., 43 Jahre alt und wohnhaft im Stadtteil St. Pauli, wurde durch das Plakat auf das kostenlose Beratungsangebot von Neu Start St. Pauli 360° aufmerksam. Er nahm einen Abreißzettel mit, rief eigenständig von zu Hause beim Projekt an und vereinbarte einen Beratungstermin, der zwei Tage später im Büro von „Neu Start St. Pauli 360°“ stattfand.

### Informieren

Zu Beginn der Beratung wurde Herr D. der Ablauf erklärt, die Datenschutzerklärung vorgelesen und einige persönliche Daten erfragt. Herr D. erzählte ausführlich über seine derzeitige Situation, seine Schwierigkeiten, seinen schulischen Werdegang, seine Ziele und seine Lernwünsche. Er besuchte die Schule in Deutschland und erlangte den Hauptschulabschluss. Herr D. bezeichnete sich selbst als Legastheniker. Zuletzt arbeitete er als Koch, war jedoch schon seit längerem krankgeschrieben und hatte deshalb viel Zeit zum Lernen. In seinem Privat- und Berufsleben hatte er nach eigenen Aussagen viele negative Erfahrungen mit seinen Lese- und Schreibschwierigkeiten gemacht. Er äußerte den Wunsch, sich beruflich neu zu orientieren und strebte eine Ausbildung zum Ergotherapeuten an, scheiterte jedoch bereits schon einmal an einem Aufnahmetest (Schreiben einer Inhaltsangabe) an einer entsprechenden Schule.

Eine umfassende sprachsystematische Diagnostik ergab, dass Herr D. seine Lese- und Schreibfähigkeiten schlechter einschätzte als sie tatsächlich waren. Er las sehr gut und hatte nur teilweise Schwierigkeiten beim Schreiben, z.B. wenn er Wörter nicht korrekt hörte oder sprach und diese in der Folge falsch schrieb. Seine Schreibschwierigkeiten lagen überwiegend im Bereich der Rechtschreibregeln (Wortendungen, d/t, g/k, b/p, Doppelkonsonanten, Dehnungs-h, Groß-Kleinschreibung) und im Verfassen von Texten (Anschreiben, Bewerbungen...).

Da seine Selbstwahrnehmung der Lese- und Schreibschwierigkeiten sehr negativ war, wurden besonders seine vorhandenen Kompetenzen herausgestellt und Wege besprochen, um im Alltag besser mit seinen Schwierigkeiten umzugehen, z.B. Textüberprüfungen mit Hilfe der integrierten Rechtschreibprüfung in Textverarbeitungsprogrammen oder Schreibtraining mit praktischen täglichen Übungen wie „Tagebuch in einem Textverarbeitungsprogramm mit entsprechenden Prüfmöglichkeiten zu schreiben“. Nach der Besprechung der Ergebnisse der Lese- und Schreibübung wurden Herrn D. verschiedene kostenlose Lernmöglichkeiten aufgezeigt: ein 12-monatiges Intensiv-Lernangebot mit täglichem



Unterricht von Montag bis Donnerstag, 10 bis 13 Uhr, ein arbeitsorientierter offener Lerntreff und ein VHS-Kurs, der zweimal pro Woche, jeweils 1,5 Stunden, stattfindet. Herr D. entschied sich für den Intensiv-Kurs auf Fortgeschrittenen-Niveau und wollte zusätzlich den arbeitsorientierten offenen Lerntreff besuchen, um dort gezielt Anschreiben und Bewerbungstexte zu üben. Zum Abschluss der Beratung vernetzte sich der Berater über „WhatsApp“ mit Herrn D., um den weiteren Kontakt aufrechtzuerhalten. Herr D. erhielt Kurz-Infoblätter der beiden gewählten Lernangebote mit Adresse, Lernzeiten und Telefonnummern. Das Angebot, Herrn D. zum ersten Termin der beiden Lernorte zu begleiten, nahm er nicht in Anspruch.

### Begleiten

Nach der Beratung wurde der Übergang ins Lernen eingeleitet. Der Berater erkundigte sich nach einem freien Platz im Intensiv-Kurs, meldete Herrn D. dort für den Fortgeschrittenenkurs an und vereinbarte einen zeitnahen Starttermin. Mit Einverständnis von Herrn D. wurden der Leiterin des Intensiv-Kurses seine persönlichen Daten, die Notizen des Beratungsgesprächs und die Diagnostikergebnisse übermittelt, sodass keine zweite Diagnostik beim Lernanbieter notwendig war und keine unnötigen Doppelbelastungen entstanden. Auch die Leitung des offenen Lerntreffs wurde über den beabsichtigten Besuch und die speziellen Lernwünsche von Herrn D. informiert. Die Informationen über den Lernstart im Intensivkurs wurden Herrn D. telefonisch und über „WhatsApp“ mitgeteilt. Vier Wochen später erfolgte eine telefonische Nachverfolgung der Beratung. Herr D. zeigte sich sehr zufrieden mit dem Intensiv-Kurs und dem offenen Lerntreff: *„Ich habe schon viel gelernt, aber auch gemerkt, dass es noch viel Zeit braucht, um da hinzukommen, wo ich gerne hinmöchte.“*

## Fall 2:

### Frau B., 41 Jahre alt, Zweitsprache Deutsch

#### Abholen

Im Rahmen unserer aufsuchenden Netzwerkarbeit führten wir u.a. Gespräche mit den Mitarbeiter:innen der Migrationsberatung der Diakonie Hamburg und informierten sie über unser Projekt und unsere kostenlosen Beratungsangebote zur Alphabetisierung und Grundbildung. Daraufhin meldete sich eine Beraterin bei Neu Start St. Pauli 360° und berichtete in Anwesenheit ihrer Klientin, Frau B., von deren Lese- und Schreibschwierigkeiten. In Absprache mit Frau B. vereinbarten wir eine Beratung vor Ort in den Räumen der Diakonie, die wir in der folgenden Woche in einem separaten, ruhigen Raum durchführten.

#### Informieren

Zu Beginn der Beratung war die Betreuerin der Diakonie anwesend. Nach einer kurzen Kennenlern- und Aufwärmphase erklärte Frau B., dass ihre Betreuerin nicht während des gesamten Gesprächs dabei sein musste. Der Berater erläuterte Frau B. zunächst den Ablauf der Beratung, las die Datenschutzerklärung in Einfacher Sprache vor und fragte einige persönliche Daten ab. Frau B. erzählte, dass sie aus Syrien kam und seit 8 Jahren in Deutschland lebte. Sie war in Syrien nie zur Schule gegangen und hatte keine Ausbildung gemacht. In Deutschland war sie eine Zeit lang in einer Arbeitsgelegenheit (AGH) im Verkauf beschäftigt und war zum Zeitpunkt der Beratung arbeitslos gemeldet. Vor 8 Jahren hatte sie einen Integrationskurs mit Alphabetisierung (Abschluss A2) absolviert, war dort aber nach eigener Einschätzung nicht sehr gut mitgekommen.

Die durchgeführte Diagnostik ergab, dass Frau B. grundlegenden Förderbedarf im Lesen und Schreiben hatte. Es wurde empfohlen, noch einmal mit der Laut-Buchstaben-Zuordnung zu beginnen, um ihre Lese- und Schreibfähigkeiten systematisch zu verbessern. Ihr Ziel war es, mit verbesserten Deutschkenntnissen eine Tätigkeit in der Küche (eventuell als Küchenhilfe) aufzunehmen und ihren 6-jährigen Sohn besser in der Schule unterstützen zu können. Frau B. zeigte eine gute Auffassungsgabe und konnte bereits bei der Besprechung der Ergebnisse der Lese- und Schreibübung erste Syntheseveruche von Lauten nach kurzer Erläuterung durchführen.

Nach der Auswertung der Diagnostik wurden Frau B. verschiedene Lernangebote vorgestellt: ein Intensiv-Lernangebot „Lesen und Schreiben“ auf Anfängerniveau, ein offener Lerntreff, ein VHS-Lese- und Schreibkurs und ein Alphabetisierungskurs speziell für Frauen. Da Frau B. vormittags ausreichend Zeit und Lust hatte, einen Intensivkurs zu belegen, und gerne in einer Gruppe lernen wollte, entschied sie sich für das 12-monatige Intensiv-Lernangebot auf Anfängerniveau mit täglichem Unterricht von Montag bis Donnerstag, 10 bis 13 Uhr. Das Lernangebot fand in einem benachbarten Stadtteil statt und war für sie gut erreichbar. Da jedoch alle Plätze in diesem Kurs belegt waren, kam Frau B. erst

einmal auf eine Warteliste mit einer voraussichtlichen Wartezeit von etwa drei Monaten. Um diese Zeit zu überbrücken, wurde Frau B. empfohlen, am offenen Lerntreff im wohnortnahen „Haus der Familie“ teilzunehmen, der zweimal in der Woche stattfand und speziell für Erwachsene mit grundlegendem Förderbedarf konzipiert war.

Zum Abschluss der Beratung vernetzte sich der Berater über „WhatsApp“ mit Frau B. und gab ihr Kurz-Infoblätter der beiden gewählten Lernangebote mit Adresse, Lernzeiten und Telefonnummern mit. Das Angebot, Frau B. zum ersten Lerntermin zu begleiten, nahm sie nicht in Anspruch.

### Begleiten

Nach der Beratung wurde der Übergang ins Lernen eingeleitet. Der Berater übermittelte mit Einverständnis von Frau B. vorsorglich ihre persönlichen Daten, die Notizen des Beratungsgesprächs und die Diagnostikergebnisse an die Leiterin des Intensiv-Kurses, sodass ein unkomplizierter Lerneinstieg möglich war, sobald ein Platz frei wurde. Die Leiterin des Kurses nahm daraufhin schon einmal Kontakt zu Frau B. auf und informierte sie über den voraussichtlichen Zeitpunkt des Lernstarts. Auch die Leitung des offenen Lerntreffs im „Haus der Familie“ wurde über den beabsichtigten Besuch von Frau B. und ihren Lernbedarf informiert. Die Informationen über den Lernstart im Intensivkurs wurden Frau B. telefonisch und über „WhatsApp“ mitgeteilt.

Eine erste Nachverfolgung ergab, dass Frau B. bereits in der Woche der Beratung am offenen Lerntreff im „Haus der Familie“ teilnahm, der eine gute Vorbereitung auf den Intensiv-Kurs darstellte und den sie fortan regelmäßig besuchte. Zwei Monate nach der Beratung, nach Ende der Herbstferien, startete Frau B. schließlich im gewünschten Intensiv-Kurs. Über „WhatsApp“ meldete sich Frau B. regelmäßig und berichtete von ihren Lernfortschritten: *„Guten Tag, Herr..., ich bin Frau B. Vielen Dank, dass sie mir geholfen hat. Ich habe ein bisschen verstehen Lesen und Schreiben.“*

## Fall 3: Frau L., 51 Jahre alt, Zweitsprache Deutsch

### Abholen

Während eines Infotages beim Jobcenter St. Pauli für Kund:innen mit Kindern im Haushalt gab es die Möglichkeit, Gespräche mit Anbietern verschiedener Themenbereiche wie Familienhilfe, Beratung zu beruflichen Möglichkeiten für Mütter und Väter, Schuldnerberatung oder sozialpsychiatrische Hilfen zu führen. Auch „Neu Start St. Pauli 360°“ war mit einem Stand vor Ort vertreten. Die Vertreter:innen des Projekts informierten dort über ihre kostenlosen Beratungs- und Lernangebote zum Thema „Besser lesen und schreiben lernen für Erwachsene“. Eine Besucherin der Veranstaltung, Frau L., berichtete am Stand in einem informellen Gespräch von ihren Lese- und Schreibschwierigkeiten und ihrem Wunsch den B2 Abschluss nachzuholen. Da Frau L. an diesem Tag nicht viel Zeit hatte, wurde ein Telefonat in den folgenden Tagen vereinbart, um einen Termin für eine weiterführende Beratung vor Ort im Jobcenter St. Pauli auszumachen. Frau L. bevorzugte einen Freitag als Beratungstag (die offenen Beratungen im JC St. Pauli fanden immer dienstags statt), sodass ein zeitnaher Termin bei „Neu Start St. Pauli 360°“ im Büro abgemacht wurde. Den ersten Termin vergaß Frau L., aber der zweite klappte schließlich.

### Informieren

Zu Beginn der Beratung erläuterte der Berater Frau B. den Ablauf der Beratung, las die Datenschutzerklärung in einfacher Sprache vor und fragte einige persönliche Daten ab. Frau L. erzählte, dass sie aus Ghana stammte, seit 2005 in Deutschland lebte und inzwischen die deutsche Staatsbürgerschaft besaß. Sie war in Ghana 13 Jahre zur Schule gegangen, hatte jedoch keinen Schulabschluss, weil ihre Mutter sich die monatlichen Schulgebühren zum Ende ihrer Schulzeit nicht mehr leisten konnte. Frau L. hatte einen B1- Abschluss und ihr anfänglich geäußertes Ziel war es, den B2 Abschluss zu schaffen. Sie hatte bereits zweimal die B2-Prüfung versucht, scheiterte jedoch immer an der Schriftsprache. Die Diagnostik ergab, dass sich Frau L. im Lesen auf Alpha Level 4 und im Schreiben auf Alpha Level 3 bewegte. Sie benötigte vor allem eine schriftsprachliche Förderung auf der Ebene der Rechtschreibregeln und des korrekten Satzbaus sowie beim Schreiben von Texten.

Im Laufe der Beratung stellte sich heraus, dass der größte Wunsch von Frau L. eigentlich nicht der B2-Abschluss war, sondern trotz ihres fortgeschrittenen Alters einen ESA-Abschluss zu machen. Sie hatte sich aber bisher nie getraut, diesen Wunsch beim Jobcenter vorzubringen. Der Berater informierte sie darüber, dass auch Ausländer mit deutscher Staatsbürgerschaft grundsätzlich einen Rechtsanspruch auf das Nachholen des ersten allgemeinbildenden Schulabschlusses (ESA) haben.

Da Frau L. zum Zeitpunkt der Beratung arbeitslos gemeldet war, hatte sie viel Zeit zum Lernen. Der Berater und Frau L. vereinbarten, dass der Berater Infos über Möglichkeiten und Zugangsvoraussetzungen für



einen ESA-Kurs recherchiert und alternativ auch nach Vorbereitungsmöglichkeiten für den B2 Abschluss sucht, etwa bei einer Hamburger Flüchtlingshilfe, die Vorbereitungskurse auf den B2 Abschluss anbietet. Am Ende der Beratung vernetzten sie sich über „WhatsApp“, um über die nächsten Schritte in Kontakt zu bleiben, und vereinbarten ein Telefonat in der darauffolgenden Woche.

Die Recherchen und Telefonate mit zwei Anbietern von ESA-Kursen ergaben, dass Frau L. mit einem Bildungsgutschein vom Jobcenter St. Pauli die Berechtigung für eine Teilnahme an einem ESA-Kurs erwerben konnte. Frau L. wurde telefonisch darüber informiert und ging daraufhin zu ihrer Integrationsfachkraft im Jobcenter, brachte ihren Wunsch nach dem Nachholen ihres Hauptschulabschlusses vor und fragte nach einem Bildungsgutschein.

### Begleiten

Da der Beginn des ESA-Kurses auch eine vorherige Aufnahmeprüfung vorsah und der Kurs bereits zwei Wochen nach dem Beratungstermin startete, klärte der Berater in den Folgetagen alle notwendigen Formalitäten, meldete Frau B. vorsorglich für den Aufnahmetest beim gemeinsam ausgewählten Anbieter eines ESA-Kurses an und besprach mit ihr ausführlich die inhaltlichen Anforderungen der 90-minütigen Aufnahmeprüfung (Fragen zu Deutsch, Rechnen, Englisch, Chemie, Biologie und Geografie. Von 100 möglichen Punkten mussten 25 erreicht werden.). Frau L. konnte in der Zwischenzeit den Bildungsgutschein vom Jobcenter organisieren, den sie zur Vergewisserung per Foto über den gemeinsamen „WhatsApp“-Kanal schickte, und bereitete sich auf die Aufnahmeprüfung vor. Der Berater unterstützte und ermutigte sie in der Vorbereitung auf den Test, indem er genaue Informationen zum inhaltlichen Ablauf einholte, diese an Frau L. weitergab und ihr von der hohen Erfolgsquote in der ausgewählten Schule sowie den vertrauensvollen Lehrkräften berichtete.

Frau L. bestand den Aufnahmetest mit 67 von 100 möglichen Punkten und startete den ESA-Kurs bereits eine Woche nach dem Test. Über WhatsApp berichtete Frau L. während der ersten Wochen regelmäßig von ihren Lernfortschritten: *„Guten Abend, tut mir sehr leid, das ich schreibe Ihnen um diese Uhrzeit, die außerhalb Ihrer arbeitszeiten. Ich habe Gestern angefangen. Es war eine Orientierung“ – „Heute haben wir Deutsch gelernt. Unter das große Thema Wortarten Nomen. Das war alles für heute. Gute Nacht.“*

Einige Monate später meldete sich Frau L. wieder über WhatsApp, um einen Beratungstermin für ihren Mann zu vereinbaren, der aus gesundheitlichen Gründen arbeitsunfähig war und sich vormittags langweilte, während seine Frau in der Schule lernte. In der Folge konnte auch er über eine Beratung vormittags für einen Intensiv-Kurs auf Fortgeschrittenen-Niveau angemeldet werden.



# Fazit und Handlungsempfehlungen

## Inhalte:

- 56 Aufsuchende, mobile Grundbildungsberatung schließt Beratungs- und Informationslücken im Sozialraum
- 58 Literaturverzeichnis
- 59 Anhang: Links zu Praxis-Materialien

## Aufsuchende, mobile Grundbildungsberatung schließt Beratungs- und Informationslücken im Sozialraum

**Aufsuchende und mobile Grundbildungsberatung im Sinne des Beratungsdreiklangs „Abholen, Informieren, Begleiten“ spielt eine zentrale Rolle dabei, Beratungs- und Informationslücken zum Thema „Alphabetisierung und Grundbildung“ im Sozialraum zu schließen. Sie stärkt das öffentliche Bewusstsein für das Thema „geringe Literalität“ und trägt zur Aufklärung bei, indem sie direkt vor Ort präsent ist und mit den Menschen in ihrem täglichen Umfeld in Kontakt tritt. Sie überwindet Hindernisse, die traditionelle Beratungsangebote oft nicht bewältigen können, fördert die ortsnahe und niedrigschwellige Zugänglichkeit zu Grundbildungsberatungs- und Bildungsangeboten und besonders die Zusammenarbeit mit Brückenbauer:innen der Sozialen Arbeit reduziert Hemmschwellen, sodass mehr Menschen die Angebote der Grundbildungsberatung in Anspruch nehmen können.**

So können durch die aufsuchende Zusammenarbeit mit Sozialraumpartnern und -netzwerken mehr Betroffene identifiziert und gezielt angesprochen werden. Dies ermöglicht es auch, bestimmte Zielgruppen wie ältere Menschen in Mehrgenerationenhäusern und Seniorentreffs, Mütter in Familienzentren oder Geflüchtete und Migrant:innen in Flüchtlingsunterkünften direkt zu erreichen.

Mobile Beratung bietet darüber hinaus eine wichtige Anlaufstelle im Sozialraum für professionelle, individuelle Grundbildungsberatung und Bedarfsanalysen. Dies ermöglicht es, Betroffene in passende Bildungsangebote zu vermitteln und ihnen gezielt zu helfen sowie Bedarfslücken zu erkennen und an die entsprechenden Stellen, z.B. die Koordinierungsstelle für Alphabetisierung und Grundbildung in Hamburg, zu adressieren.

Durch die Bereitstellung aktueller Informationen über hamburgweite Grundbildungslernangebote wird sichergestellt, dass die Lernenden stets über die neuesten Möglichkeiten informiert sind.

Die mobile Grundbildungsberatung ergänzt die Angebote anderer Einrichtungen im Sozialraum und trägt somit zur Stärkung der sozialen Infrastruktur bei. Sie kann Grundbildungsberatung mit sozialen Hilfsangeboten verknüpfen,

sodass bei sozialen Problemen an die entsprechenden Stellen verwiesen werden kann. Dies fördert die umfassende Unterstützung der Betroffenen und trägt dazu bei, ihre Lebenssituation nachhaltig zu verbessern. Ein weiterer wesentlicher Vorteil ist die Förderung der Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Akteuren im Sozialraum, wie Sozialdiensten, Behörden, Jobcentern, Bildungseinrichtungen, Vereinen und gemeinnützigen Organisationen. Diese Kooperationen stärken das Unterstützungsnetzwerk und sorgen dafür, dass die Betroffenen bestmöglich gefördert und begleitet werden.

Insgesamt bietet aufsuchende und mobile Grundbildungsberatung zahlreiche Vorteile für den Sozialraum eines Stadtteils: Sie erhöht die Bildungsbeziehung, fördert die soziale Inklusion und verbessert die Lebensqualität der Bewohner:innen. Durch die enge Zusammenarbeit mit lokalen Akteuren und die gezielte Ansprache der Betroffenen trägt sie maßgeblich dazu bei, die bildungsbezogenen und sozialen Herausforderungen im Stadtteil zu bewältigen. Um diese umfassenden Aufgaben effektiv umzusetzen, sind jedoch angemessene Personalressourcen unerlässlich. Der Erfolg der aufsuchenden und mobilen Grundbildungsberatung hängt maßgeblich von der Verfügbarkeit qualifizierter Berater:innen ab, die im Sinne des Beratungsdreiklangs „Abholen, Informieren, Begleiten“ arbeiten. Diese Berater:innen müssen nicht nur über didaktische und diagnostische Expertise verfügen, sondern auch in der Lage sein, im Sozialraum aktiv Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit zu leisten, das heißt, auf Menschen und Einrichtungen zuzugehen und vor Ort Interesse für das Thema „Alphabetisierung und Grundbildung“ sowie vertrauensvolle Brückenbeziehungen aufzubauen.

Die Anbindung der Grundbildungsberatung an öffentlich geförderte Einrichtungen und bezirkliche Strukturen ist eine effektive Möglichkeit, die Finanzierung dieser Personalressourcen sicherzustellen. Dies kann z.B. durch die Zusammenarbeit mit Koordinierungsstellen für Alphabetisierung und Grundbildung, Volkshochschulen, Jobcenter, Arbeitsagenturen, Integrationszentren oder sozialen Diensten erfolgen.



Eine Integration in eine Koordinierungsstelle für Alphabetisierung und Grundbildung oder Volkshochschulen gewährleistet zudem, dass die Berater:innen kontinuierlich geschult werden und Zugang zu aktuellen Informationen sowie relevanten Netzwerken haben.

Ein solches Modell, das aufsuchende und mobile Grundbildungsberatungsdienste mit öffentlichen Strukturen verknüpft, würde nicht nur die Qualität der Grundbildungsarbeit erheblich verbessern, sondern auch nachhaltige Bildungs- und Integrationsprozesse im Sozialraum fördern. Die durchweg positiven Rückmeldungen und messbaren Erfolge der aufsuchenden und mobilen Beratung zeigen, dass dieser Ansatz außergewöhnliche Chancen bietet, die Zugänge zu Grundbildungsangeboten zu verbessern und die Teilnehmendenquoten signifikant zu erhöhen.

## Literaturverzeichnis

Redder, Marcel Marius (2022): „Informelle Sensibilisierung – eine Vorgehensweise zur lebensweltnahen Ansprache und Sensibilisierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für die Grundbildungsarbeit“. In Grundbildung in der Lebenswelt verankern, herausgegeben von Johannsen, Peuker, Langemack, Bieberstein, 159-166. wbv Media GmbH & Co KG.

## Anhang

### Links zu Praxis-Materialien

#### zur Veranschaulichung und zur eigenen Nutzung

-  [Kurzbeschreibung eines Sensibilisierungs-Workshops](#)
-  [Beispiel eines Info-Briefs für das Netzwerk](#)
-  [Beispiel eines Ansprache Videos für Betroffene](#)
-  [Handouts für adressatenspezifische Werbemittel zur eigenen Nutzung und Weiterentwicklung \(Arztpraxen und Kneipen\)](#)
-  [Beispiel einer Grundbildungsberatungsmappe für Berater:innen aus anderen Arbeitsbereichen zur eigenen Nutzung und Weiterentwicklung](#)
-  [Beispiel für ein Verweispadlet für Lernangebote](#)
-  [Beispiel einer Standorte-Map für Lernangebote](#)
-  [FC St. Pauli Übersetzungstool in „Einfache Sprache“ zur eigenen Nutzung](#)
-  [Beispiel eines Beratungsleitfadens einschließlich einer Diagnostik zur eigenen Nutzung/Weiterentwicklung und Nutzungshinweise](#)
-  [Beispiel einer Excel-Tabelle \(schnelle Analyse und Diagrammdarstellung von Beratungsdaten\) zur eigenen Nutzung/Weiterentwicklung und Nutzungshinweise](#)



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

