

# Grundbildungsbedarfe im Hinblick auf Literalität der Klientinnen und Klienten der hamburger arbeit GmbH

hamburger arbeit GmbH

im Auftrag der Sozialbehörde, Amt für Arbeitsmarkt und Integration, finanziert durch die  
Sozialbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg

Projektteam

Hammer Steindamm 44 | 22089 Hamburg

[www.hamburger-arbeit.de](http://www.hamburger-arbeit.de)

## Inhalt

|   |    |
|---|----|
| 1. Hintergrund und Zielsetzung                                      | 4  |
| 2. Methodik   | 6  |
| 3. Ergebnisse und Diskussion  | 8  |
| 3.1. Soziodemografische Merkmale                                    | 8  |
| 3.2. Lernerfahrungen  | 11 |
| 3.3. Selbsteinschätzung Literalität                                 | 12 |
| 3.4. Kenntnis Hilfesystem – Beratungs- und Unterstützungsstrukturen | 15 |
| 3.5. Wünsche für Beratungsangebote                                  | 17 |
| 3.6. Zusammenfassung  | 18 |
| 4. Workshop   | 21 |
| 4.1. Rahmenbedingungen und Zielsetzung                              | 21 |
| 4.2. Kleingruppenarbeit mit Personas                                | 21 |
| 4.2.1. Personas   | 22 |
| 4.2.2. Arbeitsauftrag und Ergebnisse                                | 25 |
| 5. Handlungsempfehlungen  | 29 |
| 6. Ausblick   | 32 |
| 7. Literaturverzeichnis   | 34 |
| 8. Abbildungsverzeichnis  | 35 |
| 9. Anhang   | 36 |
| 9.1 Interviewleitfaden in einfacher Sprache                         | 36 |
| 9.2 Arbeitsblätter zur Kleingruppenarbeit mit Personas              | 37 |

## 1. Hintergrund und Zielsetzung

Grundbildung ist eine wesentliche Voraussetzung für ein selbstbestimmtes Leben, lebenslanges Lernen und gesellschaftliche sowie berufliche Teilhabe. Sie umfasst sowohl die Rechenfähigkeit, digitale Kompetenzen, Basiskompetenzen in Bezug auf Gesundheit und Finanzen, soziale Kompetenzen als auch Fähigkeiten im Lesen und Schreiben (Literalität).

In Hamburg lebten 2015 etwa 200.000 Menschen, die als gering literalisiert gelten<sup>1</sup>. Einzelne Wörter und Sätze werden erkannt, können aber im Gesamtzusammenhang nicht sinnverstehend angewendet werden. Am Lesen und Schreiben komplexer Texte scheitern gering Literalisierte, da vorhandene Lese- und Schreibkompetenzen eher funktional sind. In Deutschland sind davon etwa 6,2 Millionen Menschen betroffen<sup>2</sup>.

Literalität ist eine Schlüsselkompetenz für die Teilhabe an Bildung und beruflichem Leben. 62,9 % der gering literalisierten Menschen haben z. B. keinen oder nur einen niedrigen Schulabschluss und der Anteil an gering literalisierten Menschen ist bei Arbeitslosen mit 31,4 % höher als im Bevölkerungsdurchschnitt. Darüber hinaus sind gering literalisierte Menschen häufiger nur geringfügig beschäftigt als der Bevölkerungsdurchschnitt und haben häufiger Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes.

Die hamburger arbeit GmbH bietet Beratungsdienstleistungen für Menschen, die Sozialleistungen beziehen und/ oder sozial benachteiligt sind. Die Beratung hat das Ziel, Vermittlungshemmnisse abzubauen und Menschen auf dem Weg in Arbeit zu begleiten.

Aufgrund der oben angeführten Datenlage ist anzunehmen, dass Menschen mit Grundbildungsbedarf die Beratungsangebote der hamburger arbeit GmbH aufsuchen. Es ist aber nicht klar, wie viele Klient:innen der hamburger arbeit GmbH überhaupt gering literalisiert sind und damit einen Grundbildungsbedarf haben. Des Weiteren ist unklar, weshalb bestehende Angebote zur Förderung der Teilhabe nicht genutzt werden.

Im November 2021 ist Neu Start Arbeit als ein Angebot der KOM gGmbH und der hamburger arbeit GmbH entstanden. Für arbeitslose oder von Arbeitslosigkeit bedrohte Menschen, die besser lesen und schreiben lernen möchten, entwickelt und erprobt Neu Start Arbeit arbeitsorientierte Grundbildungsangebote.

Zu der Frage, wie man bei Erwachsenen Lese- und Schreibschwierigkeiten erkennen, ansprechen und beraten kann, berät Neu Start Arbeit außerdem. In Workshops sensibilisiert Neu Start Arbeit Akteure und Beratende für die Bedarfe der Zielgruppe.

---

<sup>1</sup> Elsner, K. - Zeit Online (2015). Unfrei und im Dauerstress – Analphabeten im Dauerstress.

<sup>2</sup> Grotluschen, A. et al. (2019). LEO – Leben mit geringer Literalität. Pressebroschüre, Hamburg. Seite 5.

Ziel der hier vorgestellten Befragung war, dass die Beratenden Menschen mit Grundbildungsbedarf erkennen und sie für die verletzliche Bedürfnislage zu sensibilisieren, damit mehr Menschen mit einem Grundbildungsbedarf an die Unterstützungsangebote weitergeleitet werden können. Des Weiteren stand die Anpassung der Beratungsangebote an die individuellen Bedarfe der Zielgruppe im Fokus, um die Teilnahme an den Beratungsangeboten zu verbessern.

Zur Erfassung der Bedürfnislage der Zielgruppe wurde im Rahmen dieser Analyse eine Bestandsaufnahme bei den Klient:innen der hamburger arbeit GmbH durchgeführt. Befragungen zum Thema Lesen und Schreiben, an denen Ratsuchende der hamburger arbeit GmbH freiwillig teilgenommen haben, waren Basis für die vorliegende Untersuchung. In den folgenden 4 Kapiteln werden die Vorgehensweise und die Ergebnisse der Befragung vorgestellt.

In Kapitel 2 wird die Methodik beschrieben. Kapitel 3 erläutert die Ergebnisse und im 4. Kapitel wird der Inhalt des Workshops, der mit Beratenden und Akteur:innen aus sozialen Handlungsfeldern durchgeführt wurde, vorgestellt. Die Ergebnisse der Befragung und des Workshops werden als Handlungsoptionen in Kapitel 5 zusammengefasst.

Folgende Leitfragen wurden im Vorfeld formuliert:

- Wie viele Klient:innen der hamburger arbeit GmbH haben Schwierigkeiten mit dem Lesen und Schreiben?
- Warum werden bestehende Hilfsangebote nicht genutzt?
- Wie können Beratungsangebote der hamburger arbeit verbessert und noch mehr an die individuellen Bedarfe der Zielgruppe angepasst werden?

## 2. Methodik

### *Interviews mit Klient:innen der hamburger arbeit GmbH*

Für die Bestandsaufnahme zum Thema Literalität wurden Klient:innen der hamburger arbeit GmbH mithilfe von einem Interviewleitfaden in einfacher Sprache befragt. Dieser orientierte sich an folgenden Leitfragen:

- Welche Lernerfahrungen haben die Befragten bisher gemacht?
- Wie schätzen die Befragten ihre eigenen Kompetenzen in Bezug auf Literalität ein?
- Wie gut kennen die Befragten die Beratungsangebote zum Thema Literalität in Hamburg?
- Was wünschen sich die Befragten in Bezug auf Beratungsangebote?

Außerdem wurden soziodemografische Daten erfasst. Die Inhalte und Formulierungen wurden im Austausch mit zwei Mitarbeitenden von Neu Start Arbeit entwickelt. Der vollständige Leitfaden befindet sich im Anhang.

Die Akquise erfolgte vor allem über eine direkte Ansprache durch die Beratenden aus der Gesundheitsberatung, der Schuldner- und Insolvenzberatung, der unabhängigen Sozialberatung und der Krisenlotsen an den unterschiedlichen Standorten. Die Beratenden wiesen auf die Befragung hin und holten das Einverständnis der Klient:innen ein, vom Projektteam für eine Terminabsprache kontaktiert zu werden. Es wurde dabei keine Vorauswahl bezüglich der Kompetenzen im Bereich Literalität getroffen. Voraussetzung war aber eine grundlegende Verständigung in der deutschen Sprache. Zusätzlich wurde die Befragung in zwei laufenden Gesundheitskursen und in drei Informationsveranstaltungen der Schuldnerberatung vorgestellt. Dabei wurden auch Flyer mit Kontaktdaten des Projektteams ausgeteilt, um für eine Teilnahme zu werben.

Ziel war es, eine möglichst repräsentative Stichprobe zu erhalten. Durch die freiwillige Teilnahme und die nicht zufällige Auswahl muss jedoch eine gewisse Selektion der Stichprobe bei der Betrachtung der Ergebnisse berücksichtigt werden.

Durch diese Ansprache konnten ca. 91 Interessierte gewonnen werden. Zwischen dem 11.01.2024 und dem 12.04.2024 haben insgesamt 55 Interviews stattgefunden. Von diesen Interviews fanden 27 telefonisch statt, zwölf am Standort Eilbek, elf in Billstedt, drei in Bergedorf und zwei in Eimsbüttel. Die Dauer der Interviews betrug im Schnitt 27 Minuten (Min. = 14 Minuten, Max. = 60 Minuten).

Das Interview fand vor Ort in einem geschützten Raum mit je zwei Mitarbeiterinnen des Projektteams statt. Eine Person führte das Interview, die andere protokollierte das Gesprochene stichwortartig. Die telefonisch geführten Interviews fanden auch mit zwei oder

einer Mitarbeiterin statt, die das Gespräch führte und gleichzeitig protokollierte. Am Anfang des Interviews wurden die Teilnehmenden auf den Datenschutz und die Löschung ihrer Kontaktdaten nach Beendigung der Interviewphase hingewiesen. Die Protokolle wurden anonymisiert.

Die Gründe dafür, dass in einigen Fällen trotz bekundetem Interesse kein Interview stattfinden konnte, waren zum einen eine schwere Erreichbarkeit der Interessierten, eine häufige Absage aufgrund von Krankheit oder Nichterscheinen ohne Absage und ein Widerruf des Interesses bei einer Kontaktaufnahme.

Die Befragung war anonym, freiwillig und eine Teilnahme wurde durch einen 10€-Aldi-Gutschein „entlohnt“. Die Kosten für die Gutscheine wurden nicht durch Zuwendungsmittel gedeckt, sondern wurden aus Umsatzerlösen des Unternehmens eingebracht.

Die Datenanalyse wurde nach Beendigung der Interviewphase statistisch mithilfe von Excel und zudem analytisch durchgeführt. Dazu wurden die Antworten auf die offenen Fragen angelehnt an die Inhaltsanalyse nach Mayring<sup>3</sup> zu Kategorien zusammengefasst und nach Häufigkeiten ausgewertet.

#### *Ergebnis-Workshop mit Beratenden der hamburger arbeit GmbH*

Um aus den Ergebnissen Handlungsempfehlungen abzuleiten, die einen direkten Nutzen für die praktische Beratungsarbeit der hamburger arbeit GmbH haben, wurde im Anschluss an die Interviews ein Workshop angeboten. Eingeladen wurden zum einen die Sozialbehörde, Beratende aus den verschiedenen Bereichen der hamburger arbeit GmbH und Neu Start Arbeit als Kooperationsprojekt. Ziel war die Einbindung der verschiedenen Expertisen und eine weitere Vertiefung und Verankerung des Themas Grundbildung bzw. Literalität im Unternehmen. Im Verlauf des Workshops wurden zum einen ausgewählte Ergebnisse präsentiert, Fragen beantwortet und verschiedene Fragestellungen anhand von Personas bearbeitet.

---

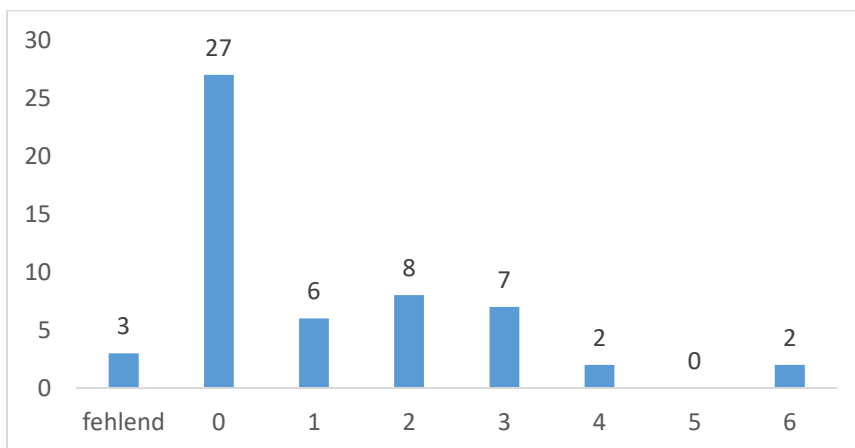
<sup>3</sup> Mayring, P. (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel: Beltz Juventa

### 3. Ergebnisse und Diskussion

#### 3.1. Soziodemografische Merkmale

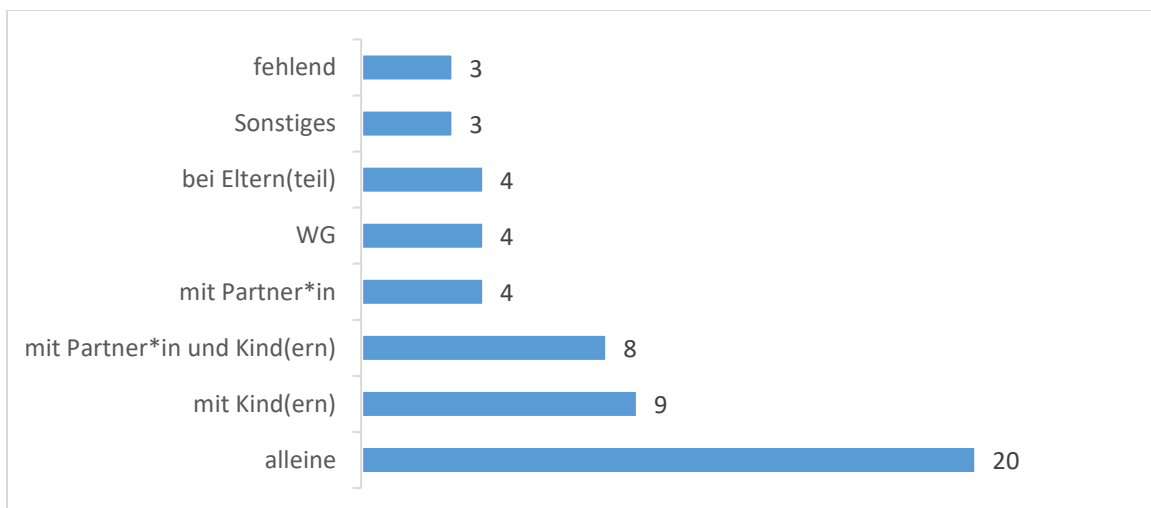
Die Teilnehmenden waren im Durchschnitt 44 Jahre alt (Min. = 19, Max. = 64). 55 % (30) waren Frauen und 44 % (24) Männer. Eine Person beschrieb sich selbst als divers. Von den 55 Befragten gaben 27 Personen (49 %) an Kinder zu haben. Davon waren elf Personen alleinerziehend und 16 Personen nicht alleinerziehend. Im Durchschnitt hatten die Befragten 1,2 Kinder (Min. = 0, Max. = 6; 3 Werte fehlend; Abb. 1).

Abbildung 1: Anzahl der Kinder



Im gleichen Haushalt lebten im Vergleich zur Anzahl der Kinder deutlich weniger Personen. Von den insgesamt 55 Personen gaben 35 an, ohne Kind zu leben, acht Personen mit einem Kind, sechs Personen mit zwei Kindern und vier Personen mit drei Kindern (zwei Werte fehlend). Am häufigsten waren mit 20 Personen Menschen vertreten, die alleine wohnten (Abb. 2). Unter Sonstige sind einmalige Nennungen zusammengefasst: wohnungslos, mit Eltern(teil) und Geschwistern, mit Kind(ern) und anderen Verwandten.

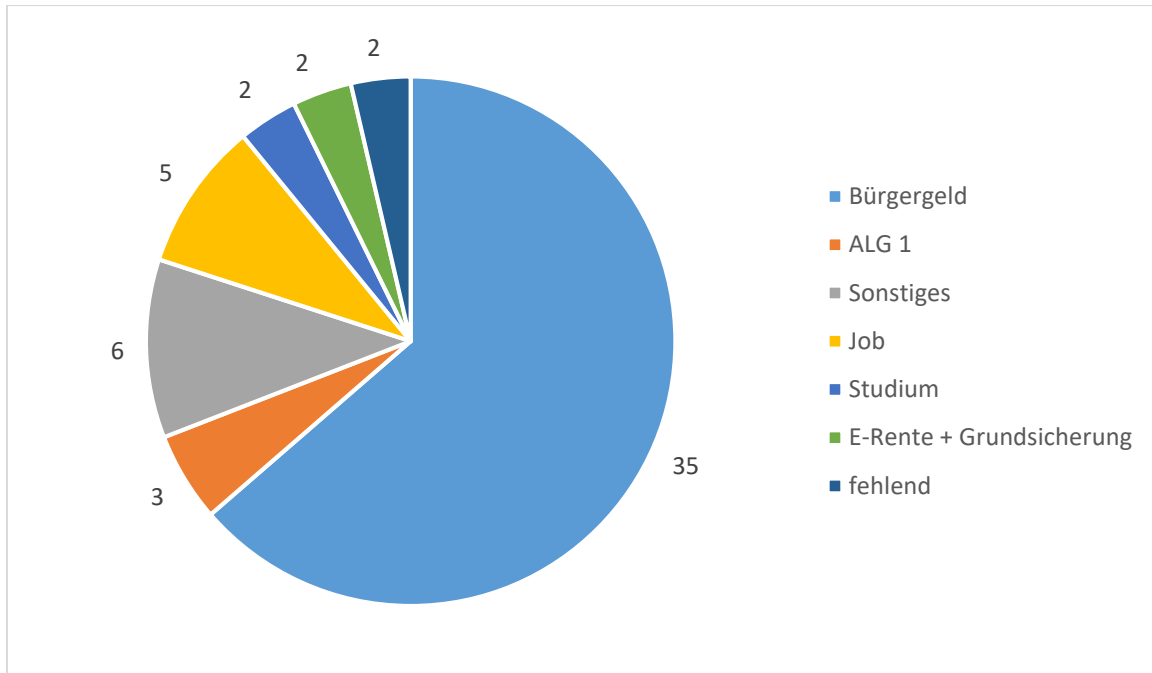
Abbildung 2: Wohnsituation





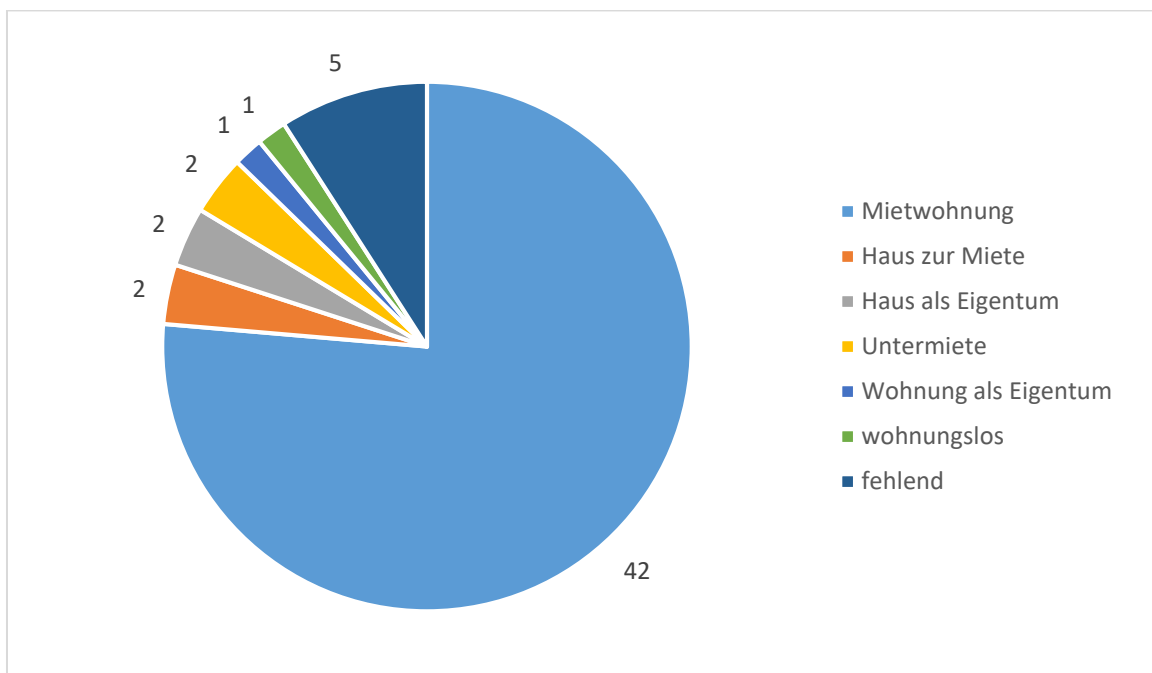
Der größte Teil der Befragten (35 Personen) gab an, Bürgergeld zu erhalten (Abb. 3). Am zweithäufigsten waren mit fünf Personen erwerbstätige Menschen vertreten. Unter Sonstiges sind einmalige Nennungen zusammengefasst: Mini-Job und Bürgergeld, Job und Bürgergeld, Krankengeld, Rente, Erwerbsminderungsrente, ALG1 und Bürgergeld.

Abbildung 3: Einkommen



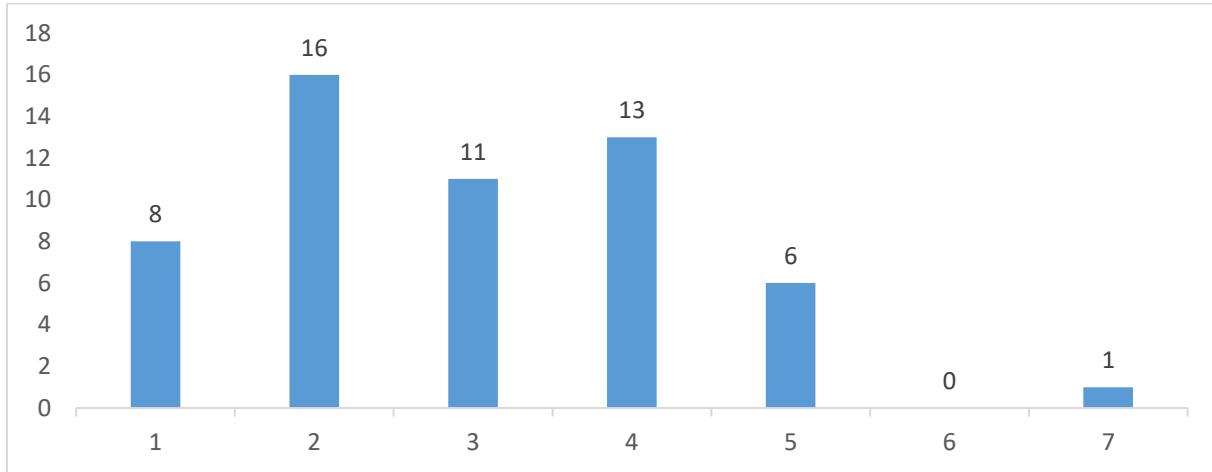
Die häufigste Wohnform war eine Mietwohnung (Abb. 4). Nur acht Personen berichteten von einer anderen Wohnform, darunter drei Personen mit Wohneigentum (fünf Werte fehlend).

Abbildung 4: Wohnform



Im Durchschnitt wurden 2,9 Sprachen gesprochen. Dazu wurden auch grundlegende Kenntnisse wie Schulenglisch gezählt (Abb. 5). Nur acht der 55 Befragten gaben an, keine weitere Sprache außer Deutsch zu sprechen.

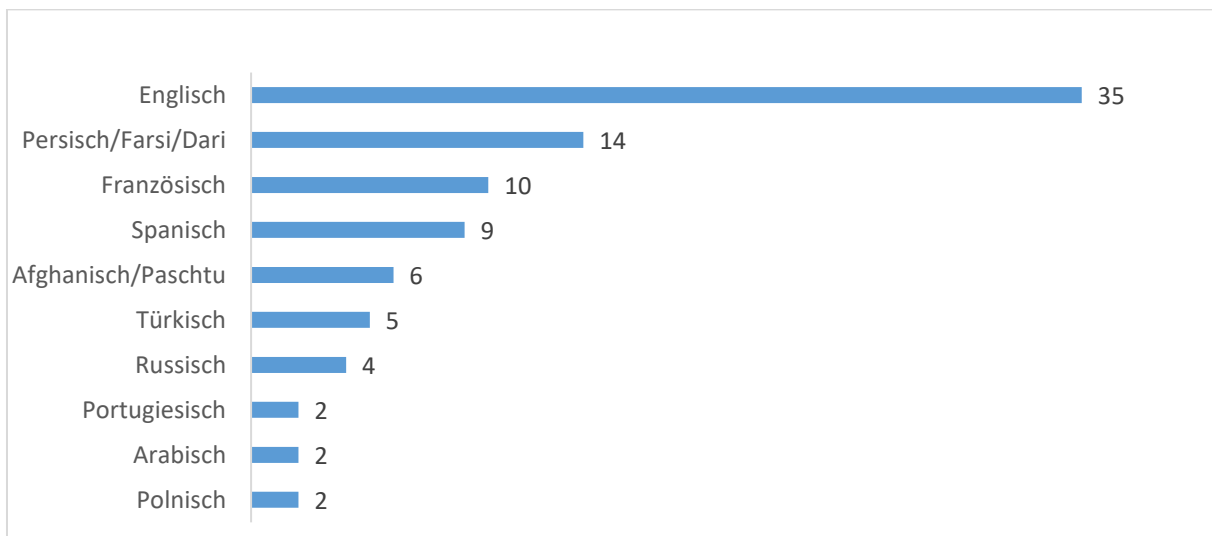
Abbildung 5: Anzahl der gesprochenen Sprachen



27 Personen gaben an, Deutsch als Erstsprache zu sprechen, 26 nicht als Erstsprache (zwei Werte fehlend). 36 Personen konnten laut Selbsteinschätzung neben Deutsch in mindestens einer Sprache lesen und schreiben (vier Werte fehlend).

Insgesamt wurden 33 verschiedene Sprachen gesprochen (Abb. 6). Zu den am häufigsten genannten Sprachen zählte mit Abstand Englisch, gefolgt von Persisch, Französisch und Spanisch. In der Grafik nicht dargestellt ist die Vielfalt an 20 Sprachen, die jeweils nur einmal genannt wurde: Tiwi, Finnisch, Schweizerdeutsch, Mina, Ifé, Mandinka, Creol, Norwegisch, Wolof, Pulaar, Romnis, Assyrisch/Aramäisch, Georgisch, Armenisch, Kurdisch, Urdu, Bulgarisch, Italienisch, Kotokoli und Hausa.

Abbildung 6: Sprachen (mindestens Zweifachnennung)



Um die Repräsentativität der Stichprobe aus den Interviews im Bezug zur Gesamtheit der Klient:innen der hamburger arbeit GmbH einzuschätzen, wurden die soziodemografischen Merkmale, wenn möglich, mit den erfassten Klient:innen der Schuldnerberatung, Sozialberatung und Gesundheitsberatung aus dem Jahr 2023 verglichen (Tab. 1).

Tabelle 1: Vergleich der soziodemografischen Merkmale

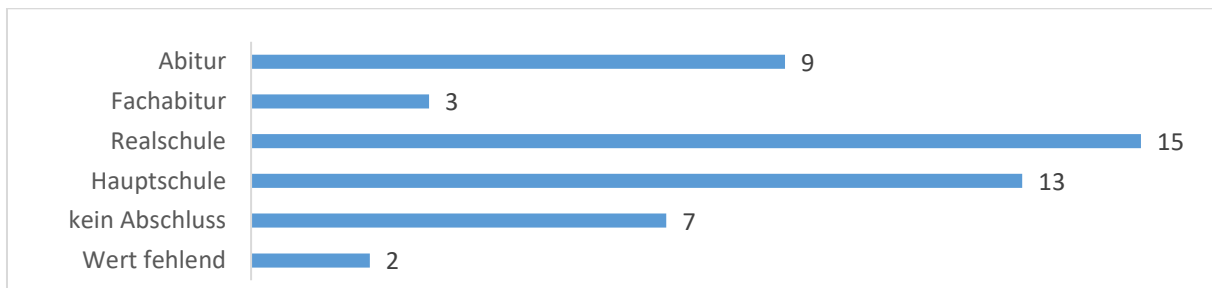
|                                     | INTERVIEWS | SOZIAL- UND<br>GESUNDHEITS-<br>BERATUNG | SCHULDNERBERATUNG |
|-------------------------------------|------------|---|-------------------|
| <b>GESCHLECHT</b>                   |            |   |                   |
| WEIBLICH                            | 55 %       | 52,4 %                                  | 47,14 %           |
| MÄNNLICH                            | 44 %       | 47,4 %                                  | 52,86 %           |
| <b>ALTERS-<br/>DURCHSCHNITT</b>     | 44 Jahre   | Nicht erfasst                           | 44 Jahre          |
| <b>SCHULABSCHLUSS</b>               |            |   |                   |
| ABITUR /<br>FACHABITUR              | 21,8 %     | 25,9 %                                  | Nicht erfasst     |
| MITTLERER<br>BILDUNGS-<br>ABSCHLUSS | 27,3 %     | 21,5 %                                  | Nicht erfasst     |
| HAUPTSCHULE                         | 23,6 %     | 28,9 %                                  | Nicht erfasst     |
| KEIN ABSCHLUSS                      | 12,7 %     | 23,7 %                                  | Nicht erfasst     |
| <b>ALLEINERZIEHEND</b>              | 20 %       | 20,1 %                                  | 17,02 %           |
| <b>ALLEIN LEBEND</b>                | 36,4 %     | Nicht erfasst                           | 47,58 %           |

In den meisten Punkten kann die Stichprobe als repräsentativ eingeschätzt werden. Es fällt jedoch auf, dass in den Interviews deutlich weniger Menschen ohne Schulabschluss vertreten waren als für 2023 in der Sozial- und Gesundheitsberatung erfasst. Es könnte also sein, dass diese Gruppe der Klient:innen nicht ausreichend vertreten war und die Ergebnisse daher nicht auf Menschen ohne Schulabschluss übertragbar sind.

### 3.2. Lernerfahrungen

Von den 55 Befragten gaben 34 an, eine Schule in Deutschland besucht zu haben, 20 Personen im Ausland (ein Wert fehlend). Im Durchschnitt betrug die Schulzeit 10,4 Jahre (Min. = 2 Jahre, Max. = 13 Jahre; 17 Werte fehlend). Die Art der Schulabschlüsse war recht unterschiedlich verteilt (Abb. 7). Hierbei ist zu beachten, dass ausländische Abschlüsse äquivalent zu denen bezeichnet sind, die in Deutschland erworben wurden. Unter „Abitur“ sind also z. B. auch Abschlüsse gefasst, die in Afghanistan als Abitur bezeichnet werden aber eventuell nicht den gleichen Inhalten entsprechen.

Abbildung 7: Schulabschlüsse



Im Gespräch über die Schulzeit wurden anhand einer Selbsteinschätzung Schwierigkeiten beim Erwerb von Lesen und Schreiben abgefragt. Es berichteten 15 Personen von Schwierigkeiten. Davon nannten sieben Personen ein schwieriges Lernumfeld als Grund, z. B. Erfahrungen mit Rassismus oder Mobbing, schwierige Familienverhältnisse u. a. durch Konflikte und Schwierigkeiten durch Fluchterfahrungen.

Drei Personen berichteten von Unterstützung, die sie beim Erwerb von Lesen und Schreiben erhalten hatten (z. B. durch Förderunterricht oder eine Sonderschule), aber dass es trotzdem sehr schwer gewesen sei diese Fertigkeiten zu erwerben.

Zwei Personen sprachen von fehlender Motivation und Problemen mit den starren Strukturen während der Schulzeit und den daraus resultierenden Schwierigkeiten.

Eine Person nannte die Diagnose einer Lese-Rechtschreib-Störung als Ursache und zwei Personen machten keine näheren Angaben zu den Ursachen.

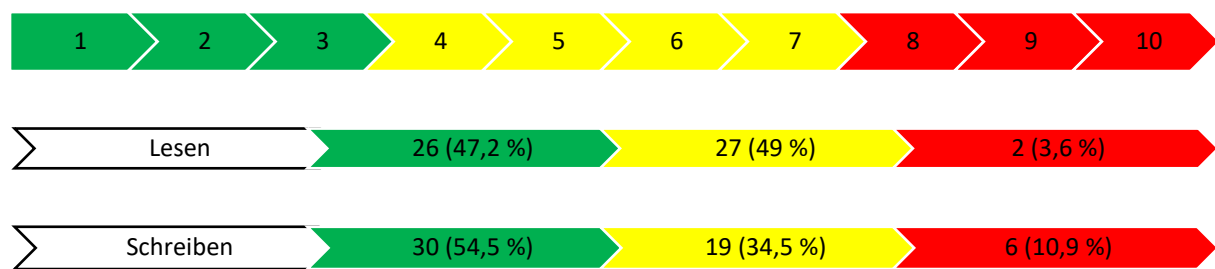
### 3.3. Selbsteinschätzung Literalität

Die Selbsteinschätzung im Lesen und Schreiben erfolgte anhand einer 10-stufigen Skala mit farbigen Markierungen entsprechend der Ergebnisdarstellung.

Im Durchschnitt schätzten sich die Befragten beim Lesen mit 2,9 (SD = 5) im grünen Bereich und beim Schreiben mit 3,7 (SD = 6,8) knapp schlechter im gelben Bereich ein. Der Unterschied ist signifikant ( $t(54) = 2,72, p < 0,05$ ).

Die Abbildung 8 stellt die Verteilung der Selbsteinschätzung dar. Die verschiedenen Antworten wurden zu drei Kategorien zusammengefasst: rot, gelb und grün. Die Abweichungen der Summe von 100 % ergeben sich durch Rundungen.

Abbildung 8: Verteilung der Selbsteinschätzung im Lesen und Schreiben



Es wurde ebenfalls untersucht, ob es Unterschiede in der Selbsteinschätzung gibt zwischen Menschen mit Deutsch als Erstsprache und Menschen, die Deutsch nicht als Erstsprache erworben haben (Abb. 9). Im Durchschnitt schätzten sich die Befragten mit Deutsch als Erstsprache im Lesen ( $M = 2,7$ ;  $SD = 5$  vs.  $M = 3,3$ ;  $SD = 5,3$ ) und Schreiben ( $M = 3,3$ ;  $SD = 6,7$  vs.  $M = 4,2$ ;  $SD = 7$ ) etwas besser ein. Dieser Unterschied stellte sich jedoch als nicht statistisch signifikant heraus - weder im Lesen ( $t(51) = -0,9$ ,  $p = 0,37$ ) noch im Schreiben ( $t(51) = -1,25$ ,  $p = 0,22$ ).

Abbildung 9: Verteilung der Selbsteinschätzung im Lesen und Schreiben je nach Erstsprache

#### Erstsprache Deutsch



#### Erstsprache nicht Deutsch

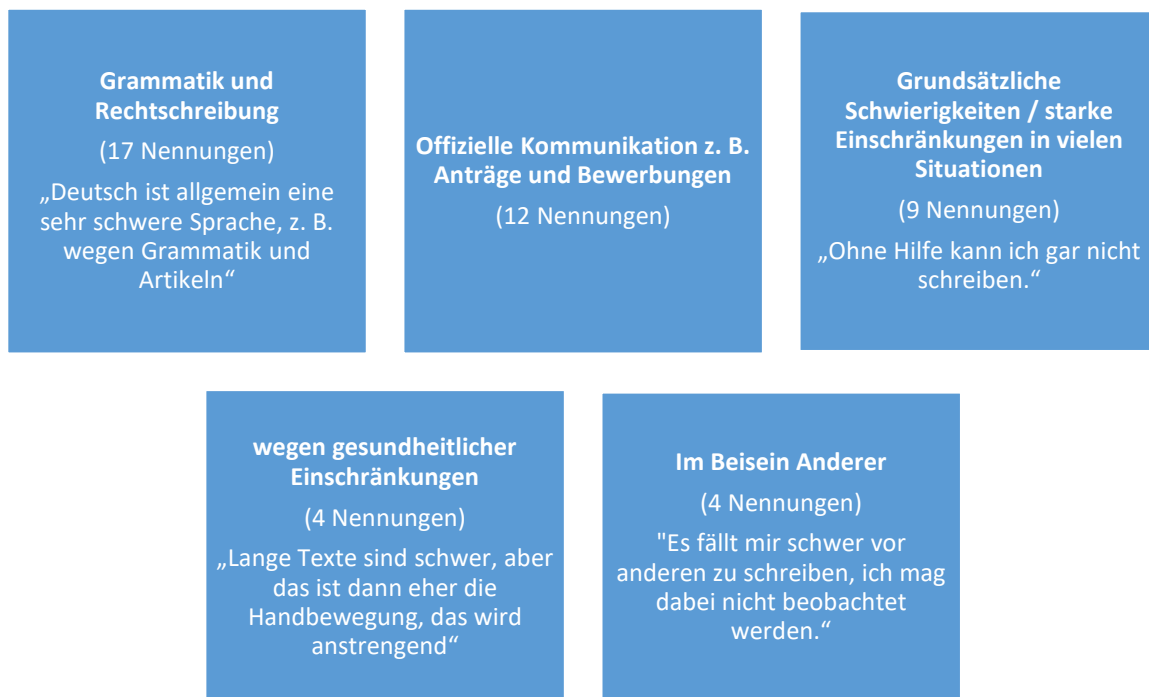


Im Rahmen dieser Auswertung wird an dieser Stelle die Definition festgelegt, dass Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben dann bestehen, wenn sich eine Person bei der Selbsteinschätzung entweder im gelben oder roten Bereich eingeschätzt hat oder in der Schulzeit von Schwierigkeiten im Erwerb von Lesen und Schreiben berichtet.

#### Schwierige Situationen im Lesen und Schreiben und Bewältigungsstrategien

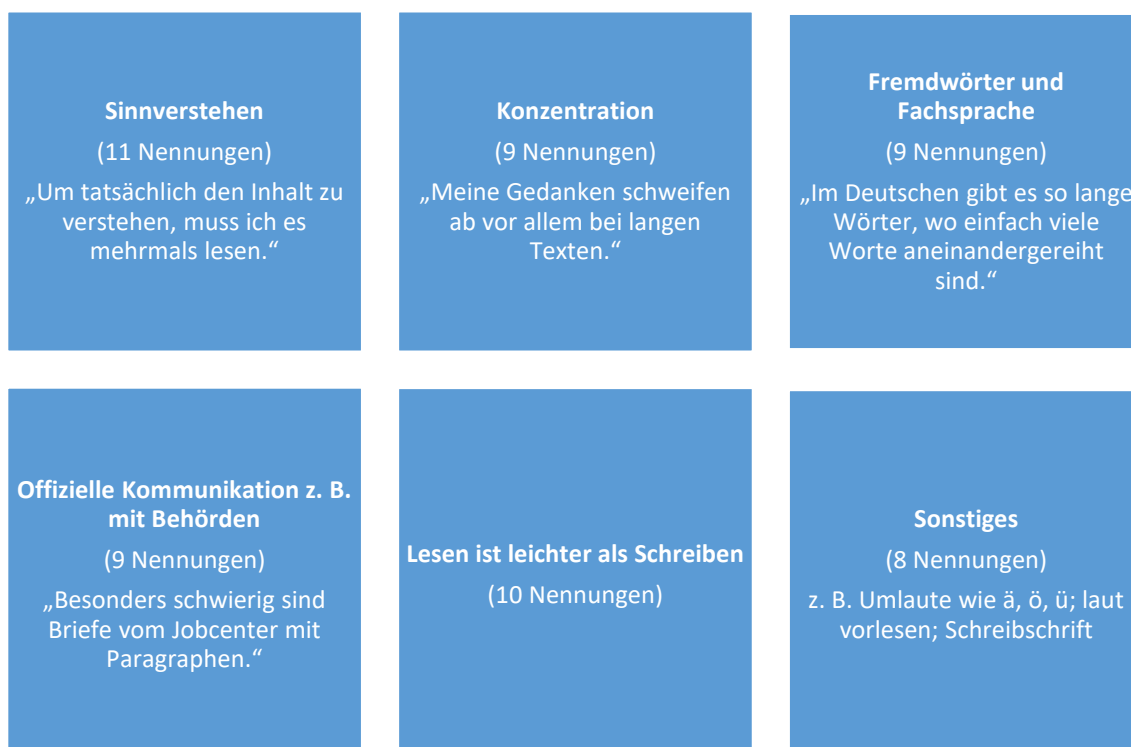
Im Rahmen der Selbsteinschätzung wurden darüber hinaus schwierige Situationen beim Lesen und Schreiben abgefragt. Besonders häufig wurden beim Schreiben Rechtschreibung und Grammatik als schwierig bezeichnet (Abb. 10). 15 Personen nannten keine schwierigen Situationen – entweder, weil sie keine Schwierigkeiten hatten oder ihnen keine einfielen.

Abbildung 10: Nennungen von schwierigen Situationen beim Schreiben



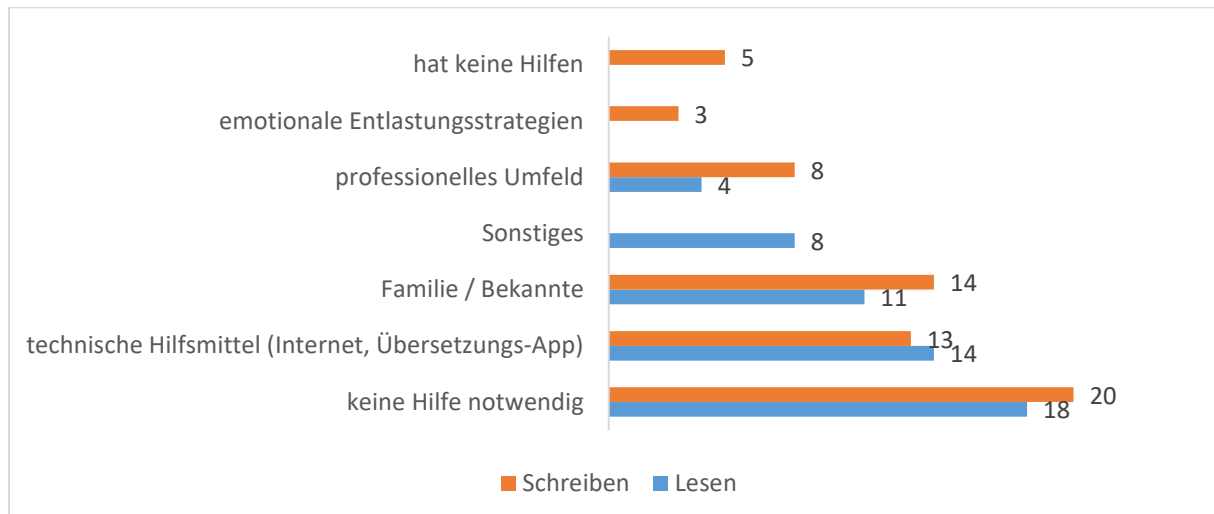
Beim Lesen wurde am häufigsten das Sinnverstehen von Texten als schwierig genannt (Abb. 11). 17 Personen nannten keine schwierigen Situationen. Sowohl beim Lesen als auch beim Schreiben spielten neben Kompetenzen im Bereich Literalität auch gesundheitliche Faktoren wie Konzentration und Motorik eine Rolle.

Abbildung 11: Nennungen von schwierigen Situationen beim Lesen



Neben den schwierigen Situationen wurde auch die Frage nach Bewältigungsstrategien gestellt (Abb. 12). Diese unterschieden sich leicht beim Lesen und Schreiben. Unter Sonstiges sind einmalige Nennungen beim Lesen zusammengefasst, z. B. durchatmen, fokussieren, Lesebrille, Augen zusammenkneifen, mehrmals versuchen, Pausen machen, aus dem Kontext erschließen, langsam lesen. Beim Lesen machten 13 Personen keine Angaben zu Strategien; beim Schreiben waren es 12 Personen.

Abbildung 12: Bewältigungsstrategien bei schwierigen Situationen im Lesen und Schreiben



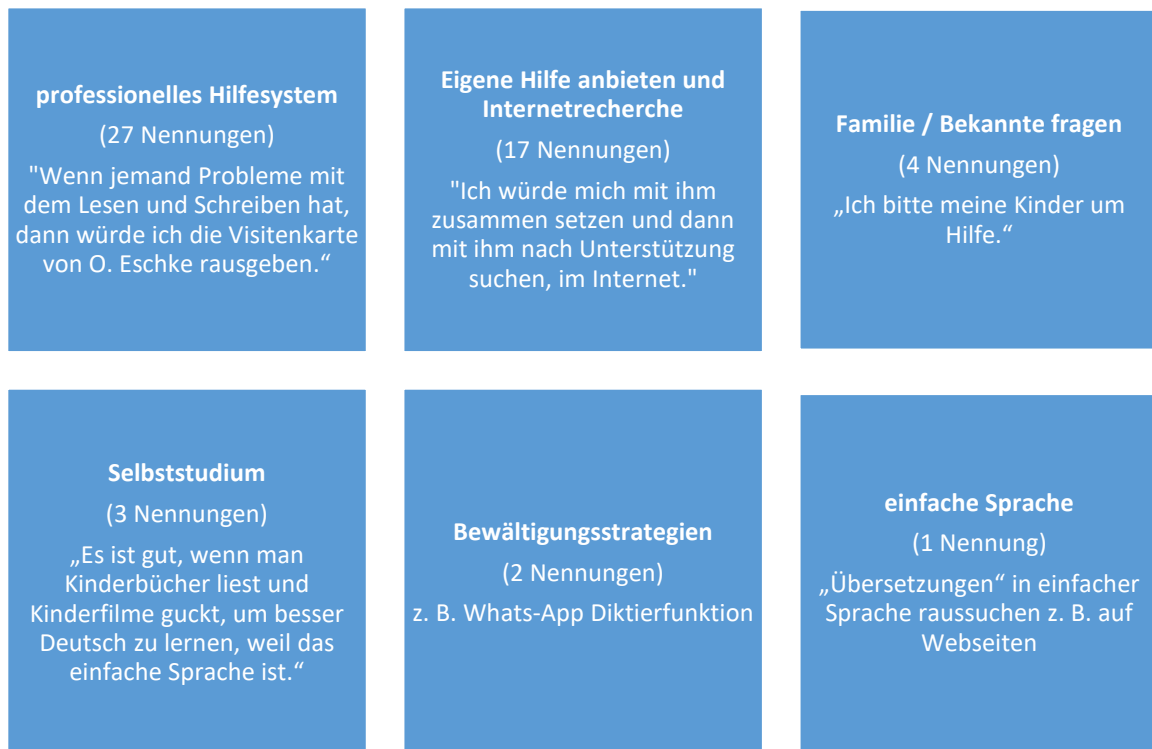
### 3.4. Kenntnis Hilfesystem – Beratungs- und Unterstützungsstrukturen

In Hamburg und auch bundesweit gibt es bereits einige Angebote, um Menschen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben zu unterstützen. Unklar ist jedoch, ob diese Angebote bekannt sind bzw. von der Zielgruppe genutzt werden. Daher wurde dieser Aspekt ebenfalls im Interview berücksichtigt.

Wenn die Befragten von Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben berichteten, wurde gefragt ob sie einen Ort kennen, wo sie Hilfe bekommen würden oder eine Person, die helfen könnte. Wenn die Befragten selbst nicht von Schwierigkeiten berichteten wurde gefragt, was sie jemandem empfehlen würden, der Schwierigkeiten hat (z. B. einer Nachbarin oder einem Freund). Von den 55 Befragten gaben 31 Personen an, jemanden mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben zu kennen. Davon wurden 14 Mal Bekannte und Freund:innen genannt, vier Mal Familie und vier Mal das Arbeitsumfeld. Zehn Personen machten keine genaueren Angaben.

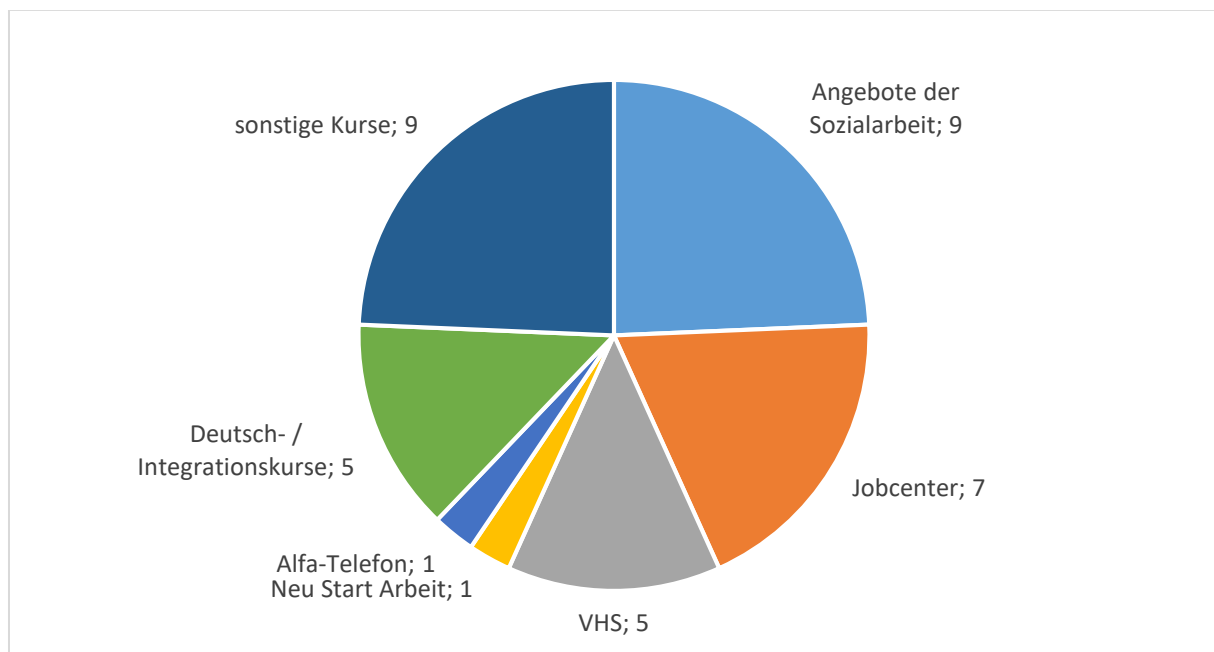
Übereinstimmend mit der Frage nach Bewältigungsstrategien wurde auch bei den Ideen für Unterstützung besonders oft das soziale Umfeld und Internetrecherche genannt (Abb. 13). Zwölf Personen haben diese Frage nicht beantwortet oder nannten keine Ideen.

Abbildung 13: Ideen für Unterstützung



Eine Art von professioneller Hilfe wurde mit 27 Nennungen am häufigsten erwähnt. Diese Kategorie gliederte sich in unterschiedliche Ausprägungen (Abb. 14). Unter sonstigen Kursen sind allgemeine Nennungen zusammengefasst (z. B. „Es gibt bestimmt Kurse, um Grundwissen zu erlangen“).

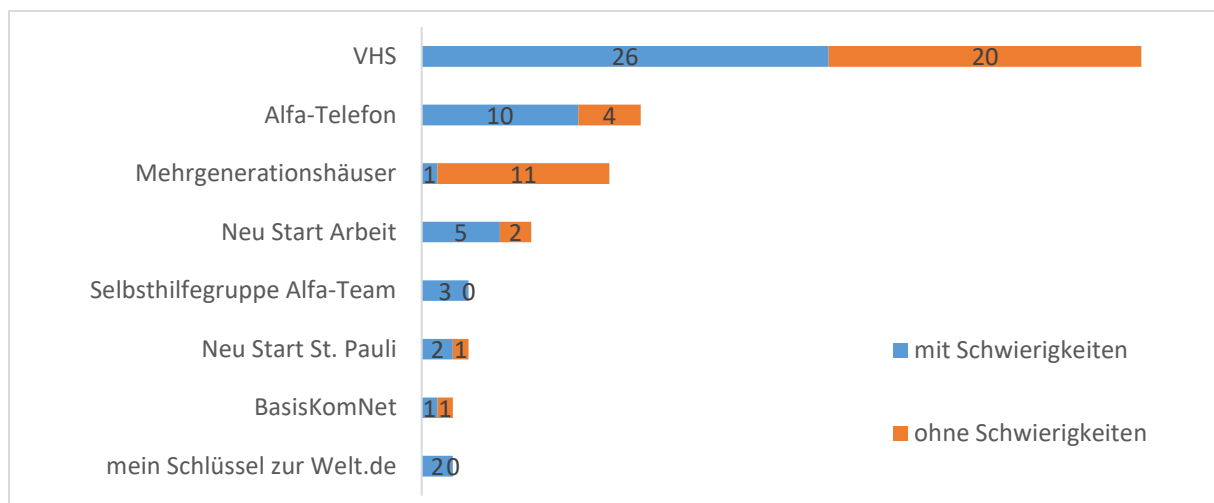
Abbildung 14: Nennungen innerhalb des professionellen Hilfesystems





Neben dieser offenen Abfrage wurde eine Liste mit konkreten Unterstützungsangeboten vorgelesen und die Kenntnis darüber abgefragt (Abb. 15). Diese Liste wurde anhand einer Internetrecherche und einem Austausch mit Neu Start Arbeit zusammengestellt und hat nicht den Anspruch vollständig zu sein. Es sind sowohl Angebote explizit zum Lesen und Schreiben enthalten (z. B. das Alfa-Telefon), als auch Institutionen, die neben dem Lesen und Schreiben auch zu anderen Themen Unterstützung anbieten (z. B. Mehrgenerationshäuser oder die VHS).

Abbildung 15: Kenntnis der Unterstützungsangebote



Die Ergebnisse sind entsprechend der Definition in Kapitel 3.3 in Menschen ohne Schwierigkeiten und Menschen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben unterteilt. Die Volkshochschule wurde von 46 Personen mit Abstand am häufigsten gekannt. Insgesamt muss aber berücksichtigt werden, dass die meisten Befragten „schon mal von den Angeboten gehört“ hatten. Nur in wenigen Fällen gab es auch eigene Erfahrungen mit den Angeboten. Diese hatten aber nicht immer einen Bezug zum Lesen und Schreiben. So war die Volkshochschule z. B. zwölf Personen aus eigenen Erfahrungen bekannt, darunter aber auch z. B. durch einen LKW-Führerschein, einen Computerkurs oder einen Entspannungskurs.

### 3.5. Wünsche für Beratungsangebote

In den Interviews, in denen die Befragten von Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben berichteten, wurde nach Wünschen für Beratungs- und Unterstützungsangebote gefragt. Ziel war es mögliche Lücken zu identifizieren und Impulse für die Weiterentwicklung von Angeboten zu gewinnen.

Die Beobachtungen aus den Interviews zeigten, dass viele Menschen Schwierigkeiten hatten eigene Wünsche konkret zu benennen. Die Frage wurde von 21 Personen beantwortet. Insgesamt elf Mal wurde keine direkte Antwort genannt, z. B. weil noch eine Ambivalenz in

Bezug auf eine Veränderung bestand, kein Bedarf gesehen wurde („Schreiben war nie wirklich notwendig.“) oder gerade andere Themen Priorität hatten („Ich habe genug Kurse gemacht. Ich möchte lieber arbeiten und dort Deutsch lernen.“). Drei Personen wünschten sich einfachere Sprache („Komplizierte Briefe vom Amt und Arzt sollte man einfacher formulieren; es hat ja nicht jeder studiert.“).

Die Wünsche bezogen sich in erster Linie auf Lernangebote und nicht auf Beratungsangebote. Drei Personen hatten keine Wünsche in Bezug auf Ort und Uhrzeit der Angebote. Zehn Personen formulierten konkrete Wünsche. Sie nannten unter anderem eine gute Erreichbarkeit, zeitliche Passung zur Lebenssituation, Freiwilligkeit und Gebührenfreiheit. In Bezug auf die Lernumgebung wurden z. B. kleine Gruppen aber auch Einzelunterricht, Raum für Austausch und ein passendes Unterrichtstempo genannt. Es wurden auch Wünsche an die Lehrkraft formuliert – die Person sollte freundlich, geduldig und empathisch sein. Eine Person brachte den Wunsch ein bei Deutschkursen auch die jeweilige Erstsprache mit einzubeziehen. Sie schlug z. B. Alphabetisierungskurse in den verschiedenen Erstsprachen vor oder die Möglichkeit neue deutsche Wörter in der bekannten Erstsprache zu erklären und so eine „Brücke“ zum Deutscherwerb herzustellen.

### 3.6. Zusammenfassung

Im Vorfeld der Befragung wurden Leitfragen definiert, die anhand der vorgestellten Ergebnisse wie folgt beantwortet werden können.

*Wie viele Klient:innen der hamburger arbeit GmbH haben Schwierigkeiten mit dem Lesen und Schreiben?*

Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben wurden in dieser Befragung anhand einer Selbsteinschätzung und offenen Fragen erfasst. Im Kontext der Beobachtungen in den Interviews wurde deutlich, dass die Selbsteinschätzung auf sehr subjektiven Kriterien zu beruhen scheint. So entstand der Eindruck, dass die Befragten sich unterschiedlich einschätzten unter anderem je nachdem mit welchen anderen Personen sie sich selbst verglichen (soziales System), je nach Anforderungen im Alltag (Studium vs. Alltag) und je nach Selbstbild (sich überschätzend oder kritisch unterschätzend).

Vor diesem Hintergrund und der Tatsache, dass in diesem Rahmen keine objektive Diagnostik der Lese- und Schreibkompetenzen durchgeführt wurde, kann die Frage nach dem Anteil der Menschen mit Schwierigkeiten im Bereich Lesen und Schreiben nur anhand von Anhaltspunkten beantwortet werden.

Legt man die im Rahmen dieser Auswertung getroffene Definition (s. Kapitel 3.3) zu Grunde, dass Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben dann bestehen, wenn sich eine Person bei

der Selbsteinschätzung entweder im gelben oder roten Bereich eingeschätzt hat oder in der Schulzeit von Schwierigkeiten im Erwerb von Lesen und Schreiben berichtet, zeigt sich folgendes Ergebnis:

- 53 % (29 Personen) schätzen sich beim Lesen im gelben oder roten Bereich ein
- 45 % (25 Personen) schätzen sich beim Schreiben im gelben oder roten Bereich ein
- 27 % (15 Personen) berichten von Schwierigkeiten beim Erwerb von Lesen und Schreiben
- auf 56 % (31 Personen) trifft mindestens eins dieser Kriterien zu

Unter den oben definierten Kriterien lässt sich also annehmen, dass ca. 56 % der Befragten Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben haben oder diese zumindest als Schwierigkeiten einschätzten.

Geht man davon aus, dass Menschen mit großen Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben auch eher Vorbehalte haben an einer Befragung zu diesem Thema teilzunehmen, liegt die Vermutung nahe, dass der Anteil an Betroffenen hier eher unterschätzt wird als überschätzt. Andererseits ist die Einteilung in die drei Kategorien (grün, gelb, rot) selbst gewählt und reduziert die Daten, wodurch eine differenziertere Einschätzung eventuell verloren geht.

#### *Warum werden bestehende Hilfsangebote nicht genutzt?*

Ein Ausgangspunkt der Interviews war die Frage, warum bestehende Angebote nicht genutzt werden und sich die Zugänge schwierig gestalten. Anhand der Eindrücke aus der Befragung können folgende Hürden vermutet werden:

##### 1. Erkenntnis: „Ich habe Bedarf“

In der Selbsteinschätzung wurde deutlich, dass Menschen ihren Bedarf sehr subjektiv einschätzen und dieser nicht immer mit der von außen getroffenen Beobachtung übereinstimmt. Je nach sozialem Umfeld und Anforderungen in der Lebenswelt kann der betroffenen Person eventuell gar nicht auffallen, dass Veränderungsbedarf besteht.

##### 2. Motivation und Selbstwirksamkeit: „Ich will und kann etwas verändern.“

Nicht alle Menschen, die Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben haben, fassen auch den Entschluss etwas zu verändern. Es gab unter den Befragten z. B. Personen die noch unschlüssig waren, ob sie eventuell schon zu alt seien, um diese Kompetenzen zu erwerben oder die schon einige Bemühungen unternommen hatten, ohne dabei Erfolge zu sehen.

### 3. Kapazitäten: „Ich habe genug Zeit und Ressourcen zur Verfügung.“

Es gibt Lebensumstände, in denen Bildung nicht die erste Priorität hat, auch wenn der Bedarf sehr groß ist. So berichteten einige Befragte z.B. davon, dass die Aufnahme einer Erwerbstätigkeit im Moment wichtiger sei oder dass ein Lernangebot erst durch eine gesicherte Kinderbetreuung möglich wäre.

### 4. Wissen: „Ich weiß, was ich tun oder an wen ich mich wenden kann.“

Die Kenntnis von Beratungs- und Unterstützungsangeboten ist eine wichtige Voraussetzung für einen erfolgreichen Zugang. Bis auf die Volkshochschule waren die hier aufgeführten Unterstützungsangebote nicht sehr bekannt. Besonders Menschen ohne soziales Netzwerk und ohne digitale Kompetenzen sind daher bei der Suche nach Angeboten oft auf ein professionelles Hilfesystem und Verweisberatung angewiesen. Vor dem Hintergrund der Bekanntheit der Volkshochschule lässt sich nochmal hervorheben, dass diese in Hamburg 2024 als Koordinierungsstelle für das Thema Grundbildung etabliert wurde. Es bleibt zu hoffen, dass die hier gefundene große Bekanntheit auch für einen leichten Zugang zu diesem Angebot sorgt.

### 5. Zugang und Qualität: „Ich finde ein Angebot, das zu meinen Bedarfen passt und mir gefällt.“

Die Lebenswelten und Bedarfe der Befragten waren sehr individuell. Sowohl bei der zeitlichen und räumlichen Gestaltung als auch bei den Inhalten braucht es daher eine gute Passung der Angebote. Einzelne Personen berichteten auch von negativen Erfahrungen mit Lernangeboten. So wurden z. B. Lehrpersonen als ungeduldig und unfreundlich beschrieben oder das Lernen in größeren Gruppen und mit einem hohen Lerntempo als zu schwierig wahrgenommen. Der Blick auf die Qualität bestehender Angebote sollte also nicht vernachlässigt werden, da negative Erfahrungen zu einem Abbruch führen können oder einen erneuten Versuch unwahrscheinlicher machen.

*Wie können Beratungsangebote der hamburger Arbeit verbessert und noch mehr an die individuellen Bedarfe der Zielgruppe angepasst werden?*

Diese Frage diente als Ausgangspunkt für den im folgenden Kapitel beschriebenen Workshop. Die bereits vorgestellten Ergebnisse und die Erkenntnisse aus dem Workshop wurden genutzt, um diese Frage anschließend im Kapitel 5 zu den Handlungsempfehlungen zu beantworten.

## 4. Workshop

Der Workshop hatte das Ziel, die Ergebnisse der Interviews mit Beratenden der hamburger arbeit GmbH sowie Vertreter:innen der Sozialbehörde und des Kooperationspartners Neu Start Arbeit zu teilen und darüber in den Austausch zu kommen. Dadurch konnten weitere Perspektiven erlangt und für die Erstellung des vorliegenden Abschlussberichts berücksichtigt werden.

### 4.1. Rahmenbedingungen und Zielsetzung

Der Workshop wurde am Hauptstandort der hamburger arbeit GmbH in Eilbek durch die Projektmitarbeiterinnen durchgeführt. Eingeladen wurden Beschäftigte der hamburger arbeit GmbH, Neu Start Arbeit und Neu Start St. Pauli sowie Vertreter:innen der Sozialbehörde. Die hamburger arbeit GmbH war durch jeweils zwei bis drei Mitarbeitende der Schuldner- und Insolvenzberatung, Gesundheitsberatung, den Krisenlosen, der Unabhängigen Sozialberatung sowie der Geschäftsführung vertreten. Drei Personen von Neu Start Arbeit und Neustart St Pauli nahmen teil sowie vier Personen der Sozialbehörden, so dass 16 Personen am Workshop teilnahmen.

Ziel der zweistündigen Veranstaltung war es, einen Austausch zu den Ergebnissen der Befragung zu gestalten und diese mit der Expertise der Teilnehmenden zu ergänzen. Hierzu wurde den Teilnehmenden im ersten Schritt ausgewählte Ergebnisse präsentiert. Im zweiten Schritt wurden diese in einer Gruppenarbeit mit der eigenen Expertise und Beratungspraxis weitergedacht.

Im Folgenden soll die zweite Phase des Workshops näher betrachtet werden, um anschließend die gewonnenen Erkenntnisse als Basis für die Entwicklung von Handlungsempfehlungen (s. Kapitel 5) für die hamburger arbeit GmbH zu nutzen.

### 4.2. Kleingruppenarbeit mit Personas

In einer 30-minütigen Arbeitsphase arbeiteten die Teilnehmenden in Kleingruppen zu ausgewählten Fragestellungen und präsentierten die Ergebnisse im Anschluss im Gesamtplenum. Als Grundlage zur Veranschaulichung der verschiedenen Problemlagen, die Menschen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben mitbringen können, wurden im Vorfeld Personas (s. Kapitel 4.2.1) erstellt und den Kleingruppen zugeteilt.

Im Folgenden soll der Begriff Persona definiert und die erstellten Personas vorgestellt werden, um anschließend die Ergebnisse aus den Arbeitsgruppen darzustellen.

#### 4.2.1. Personas

Die Persona-Methode, entwickelt von dem Software-Experten Alan Cooper, wird vordergründlich im Marketing, inzwischen aber auch vermehrt in der Sozialen Arbeit verwendet und dient der Bedarfs- sowie Zielgruppenanalyse. Eine Persona ist eine fiktive Person, die spezifische Charakteristika wie soziodemografische Merkmale, eine Biographie, Verhaltensweisen sowie Haltung zu sich, anderen Menschen und der Welt hat<sup>4</sup>. Diese Beschreibungen ermöglichen es, die Perspektive der Persona zu ergreifen und sich in ihre Lebenswelt hineinzusetzen, so dass sie sich als hilfreiches Werkzeug für die Kleingruppenarbeit anbot.

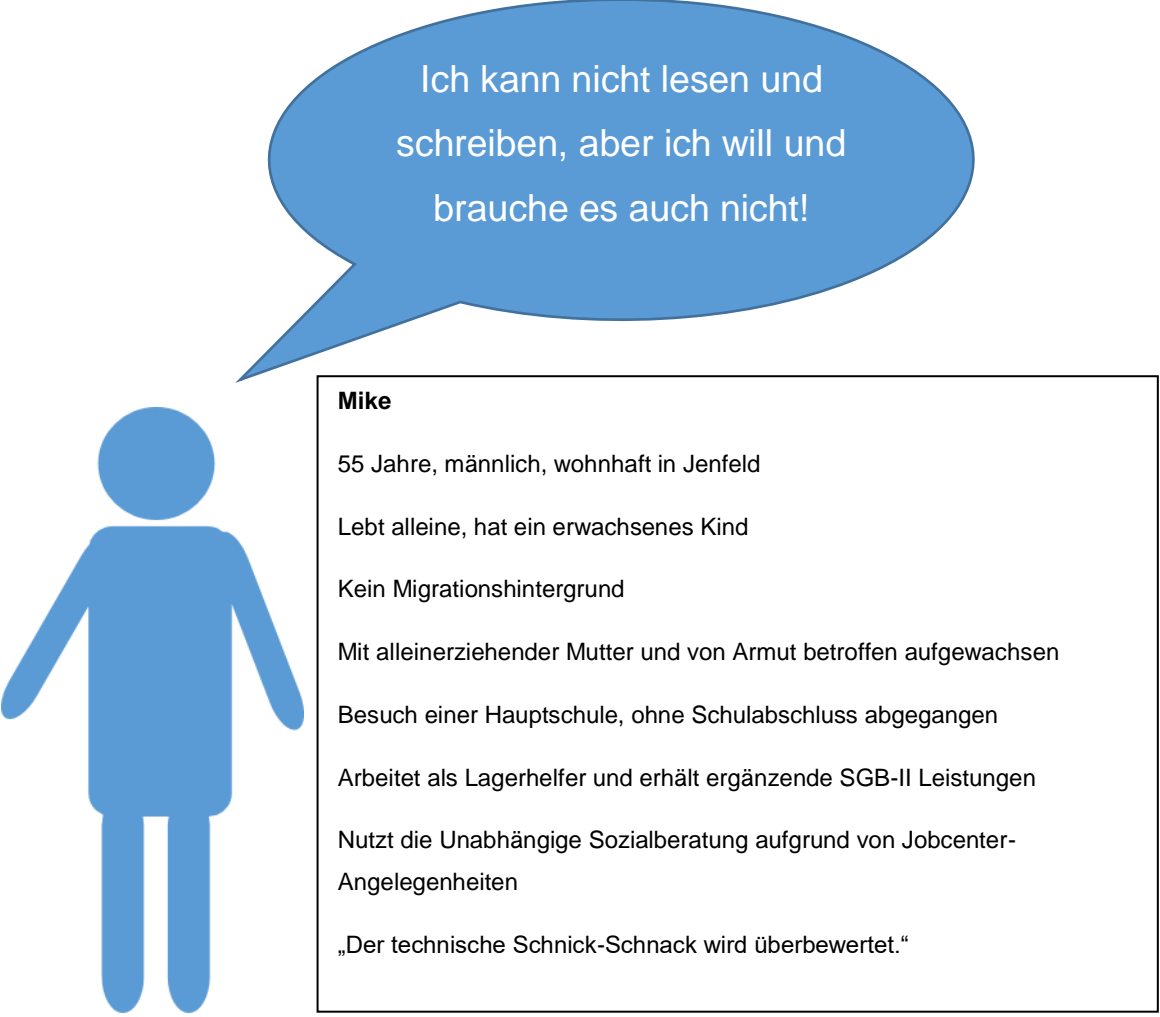
Auf Grundlage der Ergebnisse der Interviews wurden drei Personas erstellt. Hierbei wurden verschiedene Charakteristika zu einer Persona zusammengesetzt, so dass sie nicht auf einzelne Personen zurückzuführen sind. Anzumerken ist, dass sie nicht repräsentativ für eine Gruppe innerhalb der Befragten stehen. Vielmehr wurde der Fokus auf Charakteristika gesetzt, die nah an den Beratungserfahrungen der Beratenden der hamburger arbeit GmbH stehen und auch die Komplexität des Beratungsalltags darstellen sollen.

So ergaben sich drei Personas: Mike, Samira und Christina.

---

<sup>4</sup> Vgl. onlinemarketing praxis: Definition Personas (letzter Zugriff: 27.05.2024): <https://www.onlinemarketing-praxis.de/glossar/personas> [o.J.].

Persona 1 ist Mike:



Ich kann nicht lesen und schreiben, aber ich will und brauche es auch nicht!

**Mike**

55 Jahre, männlich, wohnhaft in Jenfeld

Lebt alleine, hat ein erwachsenes Kind

Kein Migrationshintergrund

Mit alleinerziehender Mutter und von Armut betroffen aufgewachsen

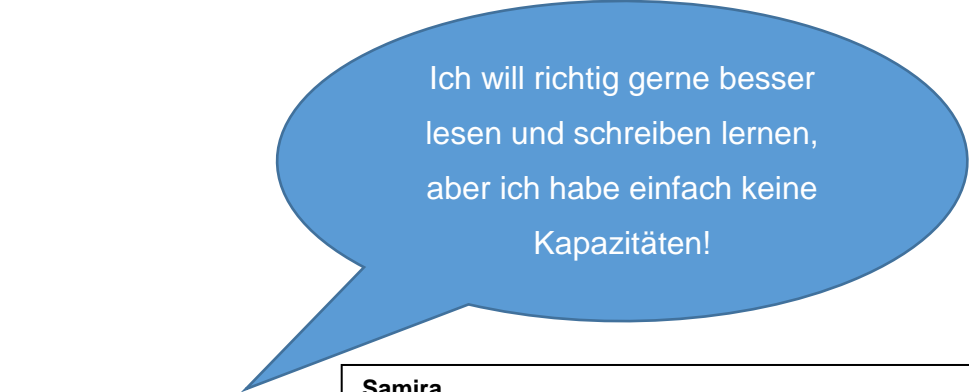
Besuch einer Hauptschule, ohne Schulabschluss abgegangen

Arbeitet als Lagerhelfer und erhält ergänzende SGB-II Leistungen

Nutzt die Unabhängige Sozialberatung aufgrund von Jobcenter-Angelegenheiten

„Der technische Schnick-Schnack wird überbewertet.“

Persona 2 ist Samira:



Ich will richtig gerne besser lesen und schreiben lernen, aber ich habe einfach keine Kapazitäten!

**Samira**

28 Jahre, weiblich, wohnhaft in Billstedt

Alleinerziehend von drei Kindern

Hat gut lesen und schreiben in ihrem Heimatland gelernt, dort einen Schulabschluss gemacht

Fluchterfahrung

Arbeitet Teilzeit in der Essensausgabe eines Krankenhauses und erhält ergänzende SGB-II Leistungen

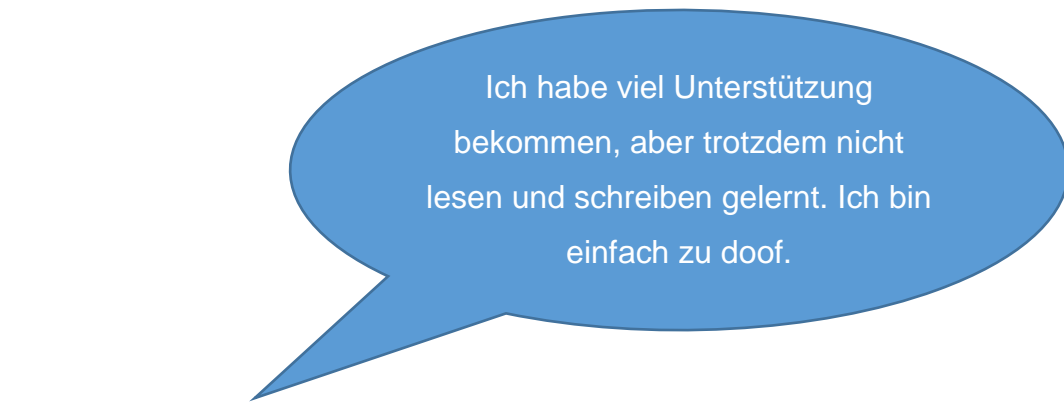
Ist mehrfach durch die B1-Prüfung gefallen

Würde gerne eine Ausbildung zur Gesundheits- und Krankenpflegerin machen

Nimmt Gespräche beim Krisenlotsen wahr



Persona 3 ist Christina:



Ich habe viel Unterstützung bekommen, aber trotzdem nicht lesen und schreiben gelernt. Ich bin einfach zu doof.

**Christina**

38 Jahre, weiblich, wohnhaft in Eimsbüttel

Verheiratet, 2 Kinder

In Deutschland geboren, mehrsprachig aufgewachsen

Besuch einer Sonderschule, ohne Abschluss abgegangen

Empfängt Leistungen nach dem SGB-II

Zig Maßnahmen durch das Jobcenter gemacht

Kinder unterstützen bei Schriftverkehr

Besucht die Schuldner- sowie die Gesundheitsberatung wegen psychischer Probleme

#### 4.2.2. Arbeitsauftrag und Ergebnisse

Alle Gruppen erhielten zu ihrer Persona denselben Arbeitsauftrag, der folgend am Beispiel von Mike dargestellt wird:

Angenommen, Mike ist Klient in der Beratung...

1. Welche Hürden in Bezug auf das Thema Lesen und Schreiben könnten Mike vor, während und nach dem Beratungsprozess begegnen?
2. Was tun wir als hamburger arbeit GmbH schon, um diese Hürden abzubauen und Mike eine gute Beratung zu bieten?
3. Was können wir in unserer Arbeit noch verändern, um besser auf Klient:innen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben einzugehen?

Im Folgenden sollen die Ergebnisse der Kleingruppenphase beleuchtet werden. Hierbei wird darauf verzichtet, spezifisch auf die einzelnen Personas und somit den einzelnen Gruppen einzugehen, da diese der beispielhaften Darstellung dienen. Zudem wurden die Ergebnisse nach dem Workshop durch die Projektmitarbeiterinnen sortiert und kategorisiert.

1. Welche Hürden in Bezug auf das Thema Lesen und Schreiben könnten Mike vor, während und nach dem Beratungsprozess begegnen?

Ziel der ersten Frage war es sich zum Beginn der Arbeitsgruppe mit der Persona, ihren Lebensumständen und Schwierigkeiten vertraut zu machen. Hierbei wurde bei der Ergebnispräsentation insbesondere deutlich, dass jede Person(a) in ihrer Individualität mit Blick auf ihre Lebenswelt, ihre Erfahrungen, Bedürfnissen und Haltungen zu betrachten ist. Als Gemeinsamkeit aller Personas wurde zu dem deutlich, dass die Lese- und Schreibfähigkeiten nicht isoliert zu betrachten ist, sondern in Wechselwirkung mit allen Lebensbereichen stehen können. Zusammenfassend wurden beispielhaft folgende Hürden in Bezug auf das Thema Lesen und Schreiben identifiziert:

- **Organisatorische Hürden** wie fehlendes Geld, Zeit, Flexibilität und Wissen über Angebote
- **Personale Hürden** wie Scham, fehlendes Selbstwertgefühl und Selbstwirksamkeit, mangelnde Lernmotivation aus diversen Gründen, psychische Probleme
- **Alltagshürden** wie erschwerte Selbstorganisation, beschränkter Informationsfluss, Schwierigkeiten in Bezug auf Arbeiten und Wohnen, Nutzen öffentlicher Verkehrsmittel u. ä.
- **Sonstige Hürden** wie Erfahrungen mit nicht-sensibilisierten Beratenden und fehlendes Vertrauen in bestehenden Angebote

2. Was tun wir als hamburger arbeit GmbH schon, um diese Hürden abzubauen und Mike eine gute Beratung zu bieten?

Mithilfe der zweiten Fragen wurde das Ziel verfolgt, einen ressourcenorientierten Blick auf bereits vorhandene Stärken zu legen. Folgende Bereiche konnten durch die drei Arbeitsgruppen identifiziert werden:

*Kooperation mit Neu Start Arbeit*

Durch die Kooperation der hamburger arbeit GmbH mit Neu Start seit November 2021 ist das Thema Literalität ein recht präsent Thema. Mithilfe von Workshops wurden Mitarbeitende sensibilisiert. Durch regelmäßigen Kontakt wie beispielsweise in Form von wöchentlichen Informationen und Updates zur Kooperation („Montags-Mail“) werden die Mitarbeitenden über

aktuelle Entwicklungen informiert. Zudem gibt es in jedem Beratungsteam Multiplikator:innen, die im regelmäßigen Austausch mit Neu Start Arbeit stehen. Durch diese Kooperation sind Impulse für den Beratungsalltag entstanden zum Beispiel eine Arbeitsgruppe, die seit Anfang des Jahres eine Standardabfrage zum Thema Lese- und Schreibkompetenzen erarbeitet hat und nach ersten Erfahrungen weiterentwickelt, und die Entwicklung einer Präsentation in einfacher Sprache zur Ansprache der Zielgruppe in der Unabhängigen Sozialberatung.

### *Beziehungsarbeit*

Als Grundbaustein der professionellen Beratung ist die Beziehungsarbeit auch bei Schwierigkeiten von Lesen und Schreiben elementar. Durch eine wertschätzende, interessierte sowie bedürfnisorientierte Haltung werden professionelle Beziehungen aufgebaut. Scham, Ängsten und Unsicherheiten kann so begegnet werden. Dies ist bereits ein wesentlicher Bestandteil der Beratungsangebote im Unternehmen.

### *Enttabuisierung*

Durch die Sensibilisierung wird dem Thema Literalität im Unternehmen und in den Beratungen Raum geschaffen. Auf Grundlage der professionellen Beziehungsarbeit wirkt ein regelhaftes Ansprechen des Themas in den Beratungen enttabuisierend. Die eben erwähnte Arbeitsgruppe zur Standardabfrage setzt sich damit auseinander wie Bedarfe in Beratungen standardisiert und gleichzeitig sensibel abgefragt werden können.

### *Beratung*

Konkret wird das Thema Schwierigkeiten mit dem Lesen und Schreiben in den Beratungen durch akute Notsituationen, in denen sich Klient:innen befinden können. Hier wird regelmäßig „Feuer gelöscht“ wie eine Teilnehmende sagte. Des Weiteren bietet die Beratung Hilfe zur Selbsthilfe, indem sie beispielsweise einen sicheren Übungsrahmen bietet, Stärkung und Entwicklung von Kompetenzen, die Vermittlung des Mehrwerts, sich mit den Schwierigkeiten auseinanderzusetzen sowie das Aufzeigen neuer Perspektiven.

### *Verweisberatung*

Die Mitarbeitenden kennen Hilfsangebote und können, wenn notwendig an entsprechende Stellen verweisen. Sollte Wissen über Hilfsangebote fehlen, wissen die Mitarbeitende, wie sie Informationen zusammentragen können. Zu nennen ist auch hier die Beratungsmappe, die Neu Start Arbeit den Mitarbeitenden mit Infos zum Thema Grundbildungsbedarfe in Beratung zur Verfügung gestellt hat und eine Übersicht zu Erkennungsmerkmalen von geringer Literalität und bestehenden Angeboten bietet.

In dieser Phase konnten die Kleingruppen unterschiedliche Ressourcen aufzeigen, die die hamburger arbeit GmbH aufgebaut hat. Es wird deutlich, was bereits gut funktioniert und was in Zukunft beibehalten werden soll.

## Was können wir in unserer Arbeit noch verändern, um besser auf Klient:innen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben einzugehen?

Die letzte Frage des Arbeitsauftrags verfolgt das Ziel Handlungsbedarfe zu identifizieren und damit das Thema geringe Literalität im Unternehmen weiter zu entwickeln. Im Folgenden werden die Ergebnisse der Arbeitsgruppen dargestellt. An dieser Stelle muss angemerkt werden, dass das Projekt Neu Start Arbeit zu Ende Oktober endet. Ein Folgeprojekt ist in Planung, ob und wie die Kooperation weitergeführt werden kann, ist aber noch nicht abschließend geklärt. Bei der Frage 2 wurde deutlich, dass Neu Start Arbeit eine elementare Rolle in der Entwicklung der Stärken gespielt hat. Wie in der Zukunft die etablierten Strukturen und Kenntnisse beibehalten werden können, ist noch unklar. Diese Ungewissheit wurde auch in den Antworten zur dritten Fragen deutlich und teilweise wurden Handlungsbedarfe identifiziert, für die es durch die Kooperation zu Neu Start Arbeit bereits Lösungen gab, die aber durch die Projektbeendigung wegzufallen drohen.

Die Ergebnisse zur dritten Fragen werden im Folgenden kategorisiert dargestellt, aber in diesem Schritt nicht weiter ausgeführt. Dies wird im Kapitel 5. Handlungsempfehlungen durchgeführt.

Folgende Ideen wurden in den Kleingruppen erarbeitet:

- **Nachhaltigkeit** wie eine Gesamtstrategie für das Unternehmen, kontinuierliche Schulungen der Mitarbeitenden, Austausch mit Fachkolleg:innen über Grundbildung und Netzwerkarbeit, Verstetigung von Projekten, zielgruppengerechte Öffentlichkeitsarbeit, Informationsbereitstellung für die Klient:innen, weitere Sensibilisierung der Mitarbeitenden
- **Barrierefreie Kommunikation** wie einfache Sprache z. B. der eigenen Formulare und der Homepage, auf der Homepage Bilder verwenden, gute Wegbeschilderung zur hamburger arbeit GmbH, Entbürokratisierung der Beratungsgespräche
- **Entwicklung der Beratungsprozesse:** lebensweltorientierte Ansprache, Arbeitsinhalte visualisieren können, Hilfe bei Schreibaufgaben leisten,

Diese erarbeiteten Ideen der Kleingruppen sollen im folgenden Kapitel mit den Erkenntnissen aus den Interviews kombiniert werden und als Anhaltspunkte zur Entwicklung von Handlungsempfehlungen dienen.

## 5. Handlungsempfehlungen

Die im folgenden Kapitel für die hamburger arbeit GmbH beschriebenen Handlungsempfehlungen wurden durch die Mitarbeiterinnen des Projektteams unter Einbezug der Ergebnisse der Workshops sowie unter Einbezug der Erkenntnisse aus den geführten Interviews erarbeitet.

### *Handlungsempfehlung 1: Erstellen eines Konzepts auf organisationaler Ebene der hamburger arbeit GmbH*

Der Workshops und hier insbesondere die Frage zwei in der Kleingruppenarbeit mit den Personas „Was tun wir als hamburger arbeit GmbH schon, um diese Hürden abzubauen und Mike eine gute Beratung zu bieten?“, haben gezeigt, dass durch die Kooperation mit Neu Start Arbeit in den letzten Jahren schon viele Veränderungen und Verbesserungen bei der hamburger Arbeit GmbH auf den Weg gebracht worden sind. So wurden u. a. Schulungen und Sensibilisierungs-Workshops der Beratenden der hamburger arbeit GmbH zum Thema Literalität angeboten und eine Multiplikator:innen-Runde eingeführt. Im Oktober endet die Kooperation mit Neu Start Arbeit vorerst. In welcher Art und Weise diese mit einem Folgeprojekt fortgeführt werden kann, ist noch nicht abschließen geklärt. Um sicherzustellen, dass das Thema auch zukünftig bei den Beratenden der hamburger arbeit GmbH präsent bleibt, braucht es eine nachhaltige, von Kooperationspartner:innen unabhängige Gesamtstrategie. Die konkrete Handlungsempfehlung an die hamburger arbeit GmbH lautet dementsprechend: Erstellen eines Konzepts auf organisationaler Ebene der hamburger arbeit GmbH.

Solch ein Konzept hätte das Ziel die Faktoren

- Verweisberatung,
- Enttabuisierung,
- Sensibilisierung,
- Schulung der Mitarbeitenden und
- Multiplikator:innen-Runde

gemeinsam zu denken. Insbesondere die Sensibilisierung und Schulung von Mitarbeitenden zahlen auf den Beratungsprozess ein. Die Interview-Ergebnisse haben gezeigt, dass viele Ratsuchende Angebote gar nicht kennen. Umso wichtiger ist es, dass die Beratenden für die Relevanz des Themas sensibilisiert und über Angebote informiert sind, sich als „Brückenbauer“ verstehen und diese Rolle in den Beratungsprozess mitnehmen. Workshops und die Multiplikator:innen-Runden schaffen die Möglichkeit für Austausch untereinander, bieten aber auch ganz konkrete praktische Anleitungen zur Beratung von Menschen mit

Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben wie das Visualisieren von Arbeitsinhalten oder das Arbeiten mit Bildkarten.

Ein Konzept auf organisationaler Ebene würde dafür sorgen, dass diese Angebote regelhaft stattfinden und sie sich ergänzen, ein stimmiges Gesamtpaket ergeben und damit einen wichtigen Beitrag zu einer nachhaltigen Gesamtstrategie leisten und das unabhängig von Kooperationspartner:innen.

#### *Handlungsempfehlung 2: Einführung einer Barriere-armen Kommunikation*

Die Interviews haben gezeigt, wie wichtig eine Barriere-arme Kommunikation ist, um Menschen die Teilhabe zu ermöglichen. Die konkrete Empfehlung an die hamburger arbeit GmbH lautet: Einführung einer Barriere-armen Kommunikation. Diese Handlungsempfehlung kann sowohl isoliert, als auch im Rahmen eines Gesamtkonzepts auf organisationaler Ebene erfolgen. Sie beinhaltet die Umsetzung von einfacher Sprache in allen Medien, z. B. auf der Homepage, bei der Erstellung von Flyern und Beschilderung. Ergänzt werden kann die einfache Sprache in allen Medien durch aussagekräftige Bilder in der Gestaltung. Dies gilt auch für die Wegbeschilderung sowie die Beschriftung in den Stockwerken, die idealerweise ebenfalls durch Piktogramme ergänzt werden.

Eine weitere Überlegung ist die Übersetzung in mehrere Sprachen. Dies ist deshalb sinnvoll, weil viele Menschen zwar mehrere Sprachen sprechen, aber nicht zwingend in allen Sprachen die gleichen Lese- und Schreibfertigkeiten aufweisen. Das Angebot von Mehrsprachigkeit auf Homepage und Flyern würde somit einigen Menschen den Zugang erleichtern.

Erste Schritte hierzu wurden bereits gegangen. In der Abteilung Unabhängige Sozialberatung hat sich eine Kleingruppe gebildet, die Team-intern an der Umsetzung einfacher Sprache arbeitet.

#### *Handlungsempfehlung 3: Transparenz schaffen*

Die dritte Handlungsempfehlung lautet: mehr Transparenz für alle Mitarbeitenden der hamburger arbeit GmbH schaffen. Im Rahmen der Kooperation mit Neu Start Arbeit gibt es die Multiplikator:innen-Runde, in welcher Themen bewegt werden. Die Multiplikator:innen haben zudem die Aufgabe diese Themen in die Teams zu tragen. Wünschenswert wäre eine Fortführung der Multiplikator:innen-Runde über das Kooperations-Ende mit Neu Start Arbeit hinaus, z. B. in Form einer Arbeitsgruppe, die offen für Interessierte aus allen Teams ist und welche die Funktionen der Multiplikator:innen-Runde übernimmt. Ergänzend zur Arbeitsgruppe, bietet sich ein interner Newsletter ähnlich der Montagsmail von Neu Start Arbeit an, allerdings mit Fokus auf die Angebote und Entwicklungen bei der hamburger arbeit GmbH.

#### *Handlungsempfehlung 4: Austausch mit anderen Trägern*

Sinnvoll erscheint, Literalität explizit auch als Netzwerk-Thema zu sehen. Deshalb bezieht sich die vierte Handlungsempfehlung konkret auf die Netzwerk-Arbeit der hamburger arbeit GmbH. Interessante Fragen, denen sich die hamburger arbeit GmbH im Rahmen der Netzwerk-Arbeit annehmen kann, sind z. B.: Was machen andere Träger bereits zum Thema Literalität? Wo kann die hamburger arbeit GmbH von anderen Trägern lernen und partizipieren? Welche „Leuchtturm-Projekte“ gibt es?

Die Handlungsempfehlungen 2 - 4 lassen sich gut in ein Gesamtkonzept auf organisationaler Ebene aufnehmen und können einzeln stehen und so nachhaltig wirken. Perspektivisch wäre es zudem eine Überlegung, sich gemeinschaftlich der Frage zu widmen, „Was für eine Haltung haben die Beratenden der hamburger arbeit GmbH zum Thema Literalität?“ und die Ergebnisse in das Leitbild der hamburger arbeit GmbH mit aufzunehmen.

## 6. Ausblick

Im Rahmen dieses Projekts wurde untersucht, wie viele Klient:innen der hamburger arbeit GmbH Schwierigkeiten mit dem Lesen und Schreiben haben und wie die Beratungsangebote der hamburger arbeit GmbH verbessert und an die individuellen Bedarfe der Zielgruppe angepasst werden können. Aus den Ergebnissen der Interviews sowie des Workshops wurden Handlungsempfehlungen abgeleitet. Dabei bisher nicht näher betrachtet wurden andere Grundbildungsbereiche, wie digitale Kompetenzen, Finanzen und Mathematik. Die Interviews haben gezeigt, dass Menschen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben, sich mit technischen Mitteln helfen. Dies setzt allerdings entsprechende digitale Kompetenzen voraus. Perspektivisch ist es für die hamburger arbeit GmbH interessant, die Umfrage zu erweitern und Erkenntnisse über andere Grundbildungsbereiche zu ermitteln und Zusammenhänge aufzuzeigen.

Sowohl die Interviews als auch der Workshop bezogen sich konkret auf die Klient:innen der hamburger arbeit GmbH. Im Rahmen der Interviews wurde aber mehrfach deutlich, dass die Kommunikation mit Ämtern und Behörden als besonders schwierig empfunden wird. Die Hamburger Ämter und Behörden haben bereits Maßnahmen ergriffen, um Menschen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben den Zugang zu erleichtern:

- Auf der Seite des Jobcenter Hamburg z. B. lässt sich „leichte Sprache“ auswählen. Über diesen Weg erhalten Kund:innen allgemeine Erklärungen zum Bürgergeld und zur Funktion der Website. <https://team-arbeit-hamburg.de/leichte-sprache/>
- Die Agentur für Arbeit bietet eine „Broschüre zur Grundsicherung für Arbeitsuchende einfach erklärt in Leichter Sprache“ an. [https://www.arbeitsagentur.de/datei/wichtige-begriffe-grundsicherung-fuer-arbeitsuchende-in-leichter-sprache\\_ba038476.pdf](https://www.arbeitsagentur.de/datei/wichtige-begriffe-grundsicherung-fuer-arbeitsuchende-in-leichter-sprache_ba038476.pdf)
- Neu Start Arbeit, der Kooperationspartner der hamburger arbeit GmbH, bietet ebenfalls Workshops zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden des Jobcenters an. [Sensibilisierung beim Jobcenter team.arbeit.hamburg — Neu Start Arbeit \(neu-start-arbeit.de\)](https://www.neu-start-arbeit.de/)

Vor diesem Hintergrund wäre es interessant, die Interviews mit Kund:innen der Jobcenter Hamburg zu wiederholen und mit einem entsprechend angepassten Fragebogen zu überprüfen, ob diese Möglichkeiten den Kund:innen bekannt sind und als hilfreich empfunden werden und was es ggf. noch braucht.

Die Auswertung hat ergeben, dass ca. 56 % der Befragten Klient:innen Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben haben oder diese zumindest als Schwierigkeiten einschätzen (Kapitel 3.3), außerdem gaben 31 der 55 befragten Personen an, jemanden mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben zu kennen (Kapitel 3.4). Dieser Bericht befasst sich



mit Klient:innen der hamburger arbeit GmbH. Dennoch lassen sich daraus auch einige allgemeine Forderungen ableiten. Geringe Literalität und Teilhabe für Menschen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben sind wichtige gesellschaftliche Themen, die bei Ämtern, Behörden und Trägern entsprechend Beachtung finden müssen. Neben flächendeckender einfacher Sprache bei Formularen, Websites und Behördenkommunikation sei hier insbesondere die Verstetigung von Projekten wie Neu Start Arbeit genannt.

## 7. Literaturverzeichnis

Bundesministerium für Bildung und Forschung (2016). Grundsatzpapier zur Nationalen Dekade für Alphabetisierung und Grundbildung.

Elsner, K. - Zeit Online (2015). Unfrei und im Dauerstress – Analphabeten im Dauerstress. <https://www.zeit.de/hamburg/stadtleben/2015-05/hamburg-analphabethismus-solveig-klockmann>

Mayring, P. (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel: Beltz Juventa

onlinemarketing praxis: Definition Personas (letzter Zugriff: 27.05.2024): <https://www.onlinemarketing-praxis.de/glossar/personas> [o.J.].

## 8. Abbildungsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| ABBILDUNG 1: ANZAHL DER KINDER .....   | 8  |
| ABBILDUNG 2: WOHSITUATION.....   | 8  |
| ABBILDUNG 3: EINKOMMEN .....   | 9  |
| ABBILDUNG 4: WOHNFORM .....  | 9  |
| ABBILDUNG 5: ANZAHL DER GESPROCHENEN SPRACHEN.....   | 10 |
| ABBILDUNG 6: SPRACHEN (MINDESTENS ZWEIFACHNENNUNG) .....   | 10 |
| ABBILDUNG 7: SCHULABSCHLÜSSE .....   | 12 |
| ABBILDUNG 8: VERTEILUNG DER SELBSTEINSCHÄTZUNG IM LESEN UND<br>SCHREIBEN .....                     | 13 |
| ABBILDUNG 9: VERTEILUNG DER SELBSTEINSCHÄTZUNG IM LESEN UND<br>SCHREIBEN JE NACH ERSTSPRACHE ..... | 13 |
| ABBILDUNG 10: NENNUNGEN VON SCHWIERIGEN SITUATIONEN BEIM SCHREIBEN                                 | 14 |
| ABBILDUNG 11: NENNUNGEN VON SCHWIERIGEN SITUATIONEN BEIM LESEN .....                               | 14 |
| ABBILDUNG 12: BEWÄLTIGUNGSSTRATEGIEN BEI SCHWIERIGEN SITUATIONEN IM<br>LESEN UND SCHREIBEN .....   | 15 |
| ABBILDUNG 13: IDEEN FÜR UNTERSTÜTZUNG .....  | 16 |
| ABBILDUNG 14: NENNUNGEN INNERHALB DES PROFESSIONELLEN HILFESYSTEMS<br>.....                        | 16 |
| ABBILDUNG 15: KENNTNIS DER UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE .....  | 17 |

## 9. Anhang

### 9.1 Interviewleitfaden in einfacher Sprache

#### **Interviewleitfaden – Grundbildungsbedarf / Literalität**

---

- „Danke, dass Sie mit uns sprechen. Wir möchten heute gern mit Menschen, die zur hamburger arbeit GmbH kommen, über das Thema Lesen und Schreiben sprechen. Das dauert ungefähr eine halbe Stunde. Es ist freiwillig und anonym – wir schreiben Ihren Namen nicht auf.“
- 

- **Bitte sagen Sie uns, wer Sie sind.**

- Alter, Geschlecht, Erwerbsstatus, Wohnsituation (alleinlebend?), alleinerziehend

- **Lernerfahrungen**

- Bitte erzählen Sie uns etwas über Ihre Schulzeit: Auf was für eine Schule sind Sie gegangen? Wie lange sind Sie zur Schule gegangen? Konnten Sie dort gut lesen und schreiben lernen? Was für einen Schulabschluss haben Sie gemacht? Ist dieser Abschluss in Deutschland anerkannt?
- Was haben Sie nach der Schule gemacht?
- Wie viele Sprachen sprechen Sie? Welches davon ist Ihre Erstsprache?
- Welches „Level“ haben Sie in Deutsch? (z. B. B1, B2, ...)
- Können Sie in den Sprachen auch lesen und schreiben?

- **Selbsteinschätzung Literalität**

- Stellen Sie sich vor, Sie wollen etwas **schreiben**. Zum Beispiel einen Brief, eine Bewerbung, einen Einkaufszettel, einen Antrag ausfüllen, einen Termin in den Kalender eintragen...
- Ist das für Sie sehr leicht (1) oder sehr schwer (10) oder irgendetwas dazwischen?
- Gibt es Situationen, in denen das Schreiben besonders schwer für Sie ist? – Was tun Sie dann?

- Stellen Sie sich vor, Sie wollen etwas **lesen**. Zum Beispiel einen Brief, eine Zeitung, den Beipackzettel bei einem Medikament ...

- Ist das für Sie sehr leicht (1) oder sehr schwer (10) oder irgendetwas dazwischen?
- Gibt es Situationen, in denen das Lesen besonders schwer für Sie ist? – Was tun Sie dann?

- **Kenntnis Hilfesystem – Beratungs- und Unterstützungsstrukturen**

- Es gibt viele Menschen, für die das Lesen und Schreiben schwierig sind. (Kennen Sie jemanden?)
- Für diese Menschen gibt es Hilfe.
- Kennen Sie jemanden, der helfen kann?
- Kennen Sie einen Ort, wo man Hilfe bekommen kann?
- Woher kennen Sie diese Hilfen?
- Kennen Sie etwas von dieser Liste?
  - Neu Start Arbeit, Neu Start St. Pauli, BasisKomNet, VHS, Alfa-Telefon, Selbsthilfegruppe Alfa-Team, Mehrgenerationshäuser (Altona Flaks und Haus am See Wandsbek), mein-schlüssel-zur-welt.de
- Haben Sie diese Hilfen schon genutzt? Wenn ja, erzählen Sie uns bitte davon.

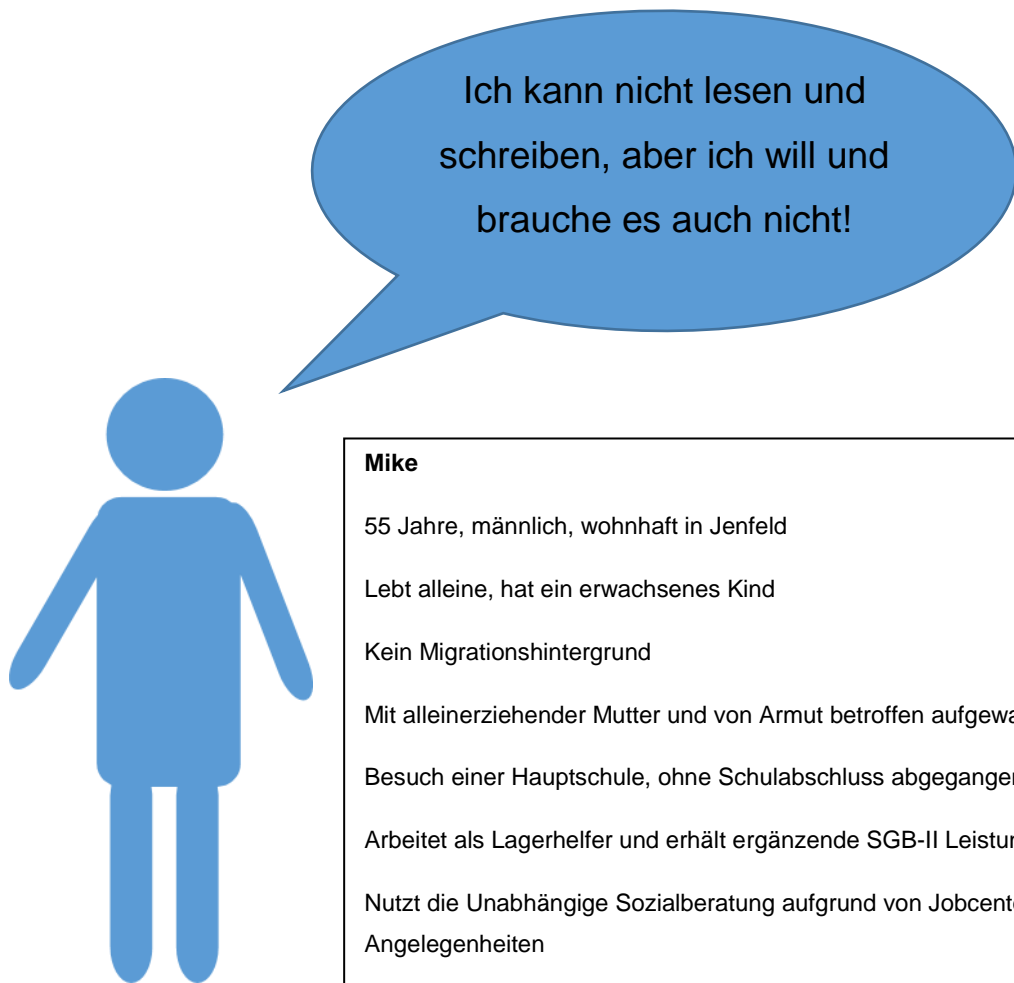
- **Wünsche für Beratungsangebote (nur bei Menschen mit Bedarf)**

- Wie sollte Hilfe sein, damit Sie gerne hingehen?
  - Wem würden Sie Ihre Sorgen zum Lesen und Schreiben erzählen?
  - Welche Informationen möchten Sie bekommen?

Vielen Dank! Möchten Sie uns noch etwas Anderes mitteilen?

Haben Sie noch Fragen? (Hinweis auf Beratungsangebote bei Bedarf)

## 9.2 Arbeitsblätter zur Kleingruppenarbeit mit Personas



Ich kann nicht lesen und schreiben, aber ich will und brauche es auch nicht!

**Mike**

55 Jahre, männlich, wohnhaft in Jenfeld

Lebt alleine, hat ein erwachsenes Kind

Kein Migrationshintergrund

Mit alleinerziehender Mutter und von Armut betroffen aufgewachsen

Besuch einer Hauptschule, ohne Schulabschluss abgegangen

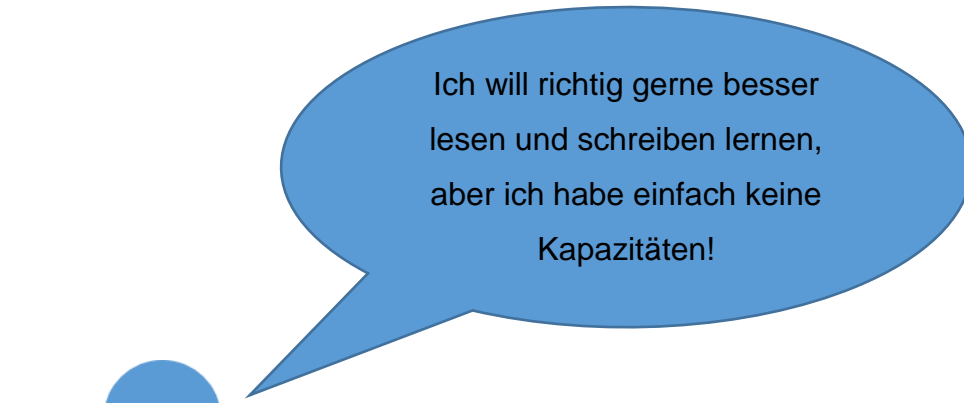
Arbeitet als Lagerhelfer und erhält ergänzende SGB-II Leistungen

Nutzt die Unabhängige Sozialberatung aufgrund von Jobcenter-Angelegenheiten

„Der technische Schnick-Schnack wird überbewertet.“

### Angenommen, Mike ist Klient in der Beratung...

- Welche Hürden in Bezug auf das Thema Lesen und Schreiben könnten Mike vor, während und nach dem Beratungsprozess begegnen?
- Was tun wir als hamburger arbeit GmbH schon, um diese Hürden abzubauen und Mike eine gute Beratung zu bieten?
- Was können wir in unserer Arbeit noch verändern, um besser auf Klient:innen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben einzugehen?



Ich will richtig gerne besser lesen und schreiben lernen, aber ich habe einfach keine Kapazitäten!

**Samira**

28 Jahre, weiblich, wohnhaft in Billstedt

Alleinerziehend von drei Kindern

Hat gut lesen und schreiben in ihrem Heimatland gelernt, dort einen Schulabschluss gemacht

Fluchterfahrung

Arbeitet Teilzeit in der Essensausgabe eines Krankenhauses und erhält ergänzende SGB-II Leistungen

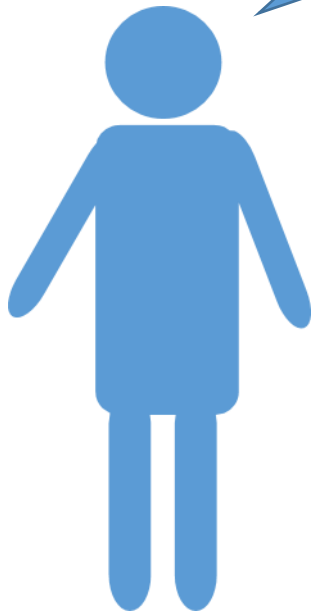
Ist mehrfach durch die B1-Prüfung gefallen

Würde gerne eine Ausbildung zur Gesundheits- und Krankenpflegerin machen

Nimmt Gespräche beim Krisenlotsen wahr

### **Angenommen, Samira ist Klientin in der Beratung...**

- Welche Hürden in Bezug auf das Thema Lesen und Schreiben könnten Samira vor, während und nach dem Beratungsprozess begegnen?
- Was tun wir als hamburger arbeit GmbH schon, um diese Hürden abzubauen und Samira eine gute Beratung zu bieten?
- Was können wir in unserer Arbeit noch verändern, um besser auf Klient:innen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben einzugehen?



Ich habe viel Unterstützung bekommen, aber trotzdem nicht lesen und schreiben gelernt. Ich bin einfach zu doof.

**Christina**

38 Jahre, weiblich, wohnhaft in Eimsbüttel

Verheiratet, 2 Kinder

In Deutschland geboren, mehrsprachig aufgewachsen

Besuch einer Sonderschule, ohne Abschluss abgegangen

Empfängt Leistungen nach dem SGB-II

Zig Maßnahmen durch das Jobcenter gemacht

Kinder unterstützen bei Schriftverkehr

Besucht die Schuldner- sowie die Gesundheitsberatung wegen psychischer Probleme

**Angenommen, Christina ist Klientin in der Beratung...**

- Welche Hürden in Bezug auf das Thema Lesen und Schreiben könnten Christina vor, während und nach dem Beratungsprozess begegnen?
- Was tun wir als hamburger arbeit GmbH schon, um diese Hürden abzubauen und Christina eine gute Beratung zu bieten?
- Was können wir in unserer Arbeit noch verändern, um besser auf Klient:innen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben einzugehen?