



Basisbildungszentrum Salzburg

## Jugendliche und Erwachsene mit Basisbildungs- und Alphabetisierungsbedarf



Informationen zur kundInnenorientierten Beratung



Dieses Informationsmaterial wurde in Kooperation mit KursteilnehmerInnen des „*abc*-Salzburg“ und mit ProjektkoordinatorInnen von fünf Einrichtungen entwickelt, die langjährig im Bereich Alphabetisierung und Basisbildung mit potentiellen Vermittlerpersonen zusammenarbeiten.



### **Impressum**

Workshops und Informationsmaterial wurden im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft „In.Bewegung“ entwickelt. Die Entwicklungspartnerschaft wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und aus Mitteln des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur.

Das Teilprojekt 6 „Entwicklung nachhaltiger Basisbildungsstrukturen“ wird vom Basisbildungszentrum „*abc*-Salzburg“ umgesetzt.  
Entwicklung: Brigitte Bauer und Mag.<sup>a</sup> Gerhild Sallaberger



## **Inhaltsverzeichnis**

Begriffserklärung	3
Typische Wünsche von Betroffenen	3
Wer sind die Betroffenen?	4
Die meistgenannten Ausreden	7
Was BeraterInnen tun können, damit Schwierigkeiten mit Schreiben/Rechnen leichter angesprochen werden	8
Ein Gespräch in Gang bringen	9
Nützliche Hinweise	10



## **Begriffserklärung**

Was ist Basisbildung?

Basisbildung umfasst die Bereiche Lesen, Schreiben, Rechnen, Sprachkompetenz, den Umgang mit dem PC und das Lernen lernen. Von ausreichender Basisbildung kann gesprochen werden, wenn eine Person Grundkompetenzen nachhaltig erworben hat, die eine Teilhabe am kulturellen, sozialen und beruflichen Leben zufriedenstellend ermöglichen.

## **Typische Wünsche von Betroffenen**

Erwachsene besuchen Basisbildungskurse, weil...

- ★ sie endlich unabhängig von einer Vertrauensperson leben und an der Gesellschaft teilhaben wollen
- ★ sie hoffen, einen Arbeitsplatz zu finden, den Arbeitsplatz zu erhalten oder sich beruflich zu verbessern
- ★ sie mit mehr Selbstsicherheit durchs Leben gehen wollen, ohne ständig etwas verbergen zu müssen



## Wer sind die Betroffenen?

### Typische Berufsgruppen

#### Frauen

Reinigungskraft  
Fabriksarbeiterin  
Hauswirtschafterin  
Schneiderin/ Näherin  
Büglerin  
Verkäuferin  
Hilfskraft im Hotel- und Gaststättengewerbe

#### Männer

Bauarbeiter  
Maurer  
Maler  
Landarbeiter  
Lagerarbeiter  
Tischler  
Gärtner  
LKW-Fahrer  
Reinigungskraft  
Hilfskraft im Hotel- und Gaststättengewerbe



## Typische Schulbesuche

- \* Pflichtschulbesuch ohne Abschluss
- \* Pflichtschulbesuch mit Abschluss
  - Allgemeine Sonderschule (ASO)
  - Achtjährige Volksschule
  - Hauptschulabschluss (in D, M: 3. Leistungsgruppe)

## Weitere Hinweise auf möglichen Basisbildungsbedarf

- \* eine ungelenke Handschrift
- \* hastiges, jedoch nicht flüssiges, beinahe unleserliches Schreiben von alltäglichen Informationen wie Telefonnummer oder Wohnort
- \* Schreibgeräte sind nicht vertraut – sie liegen nicht in der Hand
- \* kann keine Blockbuchstaben (Formular)
- \* kann außer der Unterschrift nichts in Schreibschrift schreiben
- \* Schulungsmaßnahmen werden verweigert – Sperren werden in Kauf genommen
- \* Arbeitsabbrüche sind nicht erklärbar
- \* kurze Ausbildungen (z. B. Staplerschein) werden abgelehnt
- \* sofortige Unterschrift ohne vorher das Papier gelesen zu haben
- \* wer lesen vortäuscht, dessen Augen wandern nicht entlang der Zeilen
- \* Workstations/ PCs werden verweigert, das direkte Gespräch wird gesucht

- \* scheint Inhalte eines Schreibens nicht verstanden zu haben
- \* nimmt keinen Bezug auf Schreiben, die er/sie erhalten hat
- \* Schwierigkeiten im mündlichen Ausdruck

### Schriftproben

edel

Firmen

Ziehl

gedrunken.

kanst,

Erfolg

## Die meistgenannten Ausreden

- \* „Jetzt hab ich leider meine Brille vergessen!“, „Ich hab meine Brille nicht mit.“
- \* „Ich füll das Formular zu Hause aus.“, „Ich mach’s zu Hause und bring’s dann wieder.“
- \* „Ich hab schlechte Augen.“, „Mir ist schlecht.“, „Ich habe Kopfweg.“
- \* „Ich war grad beim Augenarzt und hab Tropfen reingekriegt – ich seh nicht gut!“
- \* „Mein Arm tut weh, ich kann nicht schreiben.“
- \* „Ich nehm den Zettel auf den Tisch raus, da kann ich besser schreiben!“ (Ein Spickzettel hilft dann beim Ausfüllen).
- \* „In einer halben Stunde können Sie’s haben!“
- \* Vor einem PC: „Ich kann da nicht lang hinschauen – da wird mir schwindlig.“

## Personen, die mit ihrem Problem offensiver umgehen, sagen:

- \* „Füll’s du mir aus, du weißt besser was hineingehört.“
- \* „Wenn Sie mir auf die Finger schauen, kann ich nicht schreiben.“
- \* „Ich sag’s gleich – es sind Schreibfehler dabei, wenn ich was ausfülle.“
- \* „Kann ich bitte ungestört sein und das in Ruhe ausfüllen?“
- \* „Ich tu mir ein bisschen schwer mit dem Schreiben.“
- \* „Hilf mir – ich tu mir schwer!“ (Hinweis des Kursteilnehmers: Es tut sich der andere ja auch leichter, wenn ich nicht so „herummetzgere“.)



## Was BeraterInnen tun können, damit Schwierigkeiten mit Schreiben/ Rechnen leichter angesprochen werden

### Allgemeine Hinweise der KursteilnehmerInnen des *abc-Salzburg*:

*„Jede/r der/die Probleme mit dem Schreiben hat, wird in dieser Situation geschreckt sein und gleichzeitig ist es nichts Neues. Wir sind erwachsen, kennen die Situation und wissen, dass wir „herhalten“ müssen.“* (Kursteilnehmer Rudi K.)

*„Eine offene, sympathische, vertrauensvolle Atmosphäre hilft, dass sich AMS-KundInnen leichter tun, vielleicht sogar von selbst outen. Dann geht's gar nicht so sehr darum, wie der Satz aussieht, den BeraterInnen sagen, dann passt es und das Gespräch kommt ins Rollen.“* (Kursteilnehmerin Manuela J.)

*„Dass ich meine Beraterin schon sehr lange kenne, war mir eine große Hilfe. Es fiel mir dadurch leichter, ihr von meiner Angst vorm Schreiben zu erzählen.“* (Kursteilnehmerin Maria P.)

*„Gerade Wiedereinsteigerinnen, die lange zu Hause waren, zu fragen, ist doch völlig unverfänglich. Wenn zum Beispiel ein Schreibjob abgelehnt wird, könnte gefragt werden: Ist es vielleicht wegen der neuen Rechtschreibung? Sind Sie sich da nicht sicher? Wissen Sie was? Da gibt's einen netten, kleinen Kurs, da können Sie das auffrischen.“* (Kursteilnehmerin Julia L.)

Kursteilnehmerin Julia L. berichtet im Anschluss an diesen Hinweis, dass sie genau in dieser AMS-Beratungssituation war. Sie hätte nach langer Arbeitspause eine Arbeitsstelle annehmen sollen, bei der sie vor allem Texte vom Band abtippen hätte sollen: ein „dodelsicherer Job“, wie ihr vermittelt wurde. Sie wusste, dass sie diesen Job auf Grund ihrer Probleme mit der Rechtschreibung nicht annehmen würde können. Sie wusste auch, dass sie sich durch ihre Ablehnung den totalen Unmut zuziehen und Geld gestrichen bekommen würde. Dennoch lehnte sie ab – heute ist sie im Kurs für Fortgeschrittene im *abc-Salzburg*.

## Ein Gespräch in Gang bringen

Vorschläge der KursteilnehmerInnen des *abc-Salzburg*, wie BeraterInnen reagieren können, wenn sie merken, dass KundInnen Basisbildungsbedarf haben:

- \* „Tun Sie sich ein bisschen schwer? Kann ich Ihnen helfen?“
- \* „Ist es Ihnen recht, wenn ich das für Sie ausfülle?“
- \* „Warten Sie, ich füll Ihnen das aus.“
- \* „Soll ich es Ihnen ausfüllen? Ich merk, dass Sie nervös sind.“  
(ansprechen, was sichtbar ist)
- \* „Ich wüsste da etwas für Sie!“
- \* „Es gäbe da einen Kurs, der wäre vielleicht etwas für Sie!“
- \* „Es gäbe da einen netten Kurs, dort können Sie auffrischen, was Sie brauchen!“
- \* „Wissen Sie, wie viele Leute es gibt, die sich mit dem Schreiben ein wenig schwer tun?“
- \* „Sind Sie sich nicht ganz sicher?“
- \* „Ich wüsste da eine Adresse, an die Sie sich wenden könnten.“

The background of the slide features a semi-transparent image of a computer keyboard and a compass rose. The compass rose is centered and shows cardinal directions (N, S, E, W) and intermediate directions (NE, SE, SW, NW). The keyboard keys are visible in the foreground and background, with some keys like 'Page Up', 'Page Down', and 'Ins' clearly visible. The overall color scheme is light and professional.

## Nützliche Hinweise

- \* Wer keinen Kalender führen kann, die Uhrzeit nicht ablesen kann, hat auch Schwierigkeiten, Termine einzuhalten.
- \* Auf schriftliche Verständigungen können Erwachsene, die nicht sinnerfassend lesen können, nur reagieren, wenn ihnen eine Vertrauensperson die Benachrichtigung vorliest. Deshalb ist der telefonische Kontakt wichtig.
- \* Manche Erwachsene mit Basisbildungsbedarf können Stadtpläne, Straßenkarten, Fahrpläne, Zeittafeln, Tabellen etc. nicht lesen.
- \* Manche Erwachsene kommen mit eingebundenem Arm zur Beratung. Somit ist offensichtlich, dass sie im Moment nicht schreiben können. Dadurch können sie relativ entspannt am Beratungsgespräch teilnehmen.



**Das *abc*-Salzburg**

**Ihre Service- und Beratungsstelle**

**ALFA-TELEFON SALZBURG**



**0699 10 10 20 20**

**Information und Beratung  
[www.abc.salzburg.at](http://www.abc.salzburg.at)**