

Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 120 (2023)
Heft: 4

Artikel: Beratung und Zusammenarbeit auf Augenhöhe
Autor: Herren, Alexandra
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1049959>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 12.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

▷ dungen entgegenzunehmen, jeden Jugendlichen zu begrüssen und ihn dann an die für ihn am besten geeignete Massnahme zu verweisen. Auch hier findet ein grundlegender Paradigmenwechsel statt. Anstelle der Gewährung von Massnahmen, die zu einer Einheit (Arbeitslosigkeit, Sozialhilfe, Berufsausbildung) gehören, wird auf die Bedürfnisse der Jugendlichen eingegangen.

Weitere Partner wie die für Migration und Integration zuständigen Stellen, die obligatorische Schulbildung, der Jugend- und Erwachsenenschutz sowie die Invalidenversicherung können je nach Situation und in verschiedenen Formen (zum Beispiel runden Tischen) in die Einheit integriert werden. Dazu ist die Entwicklung neuer interinstitutioneller Kooperationen erforderlich, damit die Kompetenzen der verschiedenen Partnereinheiten optimal genutzt werden können.

Hierfür müssen die Prozesse zwischen den Einheiten formalisiert werden, was bislang nur teilweise der Fall ist. Es gibt zahlreiche Initiativen auf beiden Seiten, die jedoch nicht systematisch sind und noch zu sehr vom guten Willen der Akteure vor Ort abhängen.

Jugendliche in ihrer Sprache ansprechen

Es gibt noch viele Herausforderungen, um die betroffenen Jugendlichen zu erreichen. Der Zugang zu den Leistungen muss weiter erleichtert werden, indem die administrativen Hürden vereinfacht werden und die neue Regelung besser sichtbar gemacht wird. Es

geht darum, die Jugendlichen in ihrer Sprache anzusprechen und sie dort abzuholen, wo sie stehen, indem man einen niederschwelligen Zugang ohne hohe Anforderungen anbietet.

Für den Kanton Neuenburg, seine Wirtschaft und vor allem seine jungen Bürgerinnen und Bürger steht mit diesem neuen Instrument viel auf dem Spiel. Eine Ausbildung ist eine immer wichtigere Voraussetzung für einen erfolgreichen Einstieg in das aktive Berufsleben. Sie verringert sowohl das Risiko der Marginalisierung als auch das mittel- und langfristige Risiko des Arbeitsplatzverlustes.

Die hier vorgestellten Verbesserungsmassnahmen werden den Kampf gegen die Armut verstärken und zu einem Rückgang bei den Sozialleistungen führen. Abgesehen von diesen strukturellen Aspekten sollten sie vor allem den jungen Bürgerinnen und Bürgern des Kantons die besten Chancen bieten, einen Ausbildungsschluss zu erlangen, um schliesslich dauerhaft in den Arbeitsmarkt integriert zu werden. ■

Aline Fleury, Frédéric Panza

Amt für die Eingliederung von Jugendlichen unter 35 Jahren
in die Berufsbildung des Kantons Neuenburg



Beratung und Zusammenarbeit auf Augenhöhe

Die Fachstelle «Junge Erwachsene» des Sozialdienstes Bern begleitet und unterstützt 18- bis 25-jährige Klientinnen und Klienten, die in der Stadt Bern Sozialhilfe beziehen. Neben der Existenzsicherung mit wirtschaftlicher Sozialhilfe begleitet und befähigt sie junge Erwachsene bei beruflichen, sozialen, gesundheitlichen und administrativen Anliegen. Der Fokus richtet sich auf den Abschluss einer angemessenen Ausbildung und die erfolgreiche Integration in den Arbeitsmarkt.

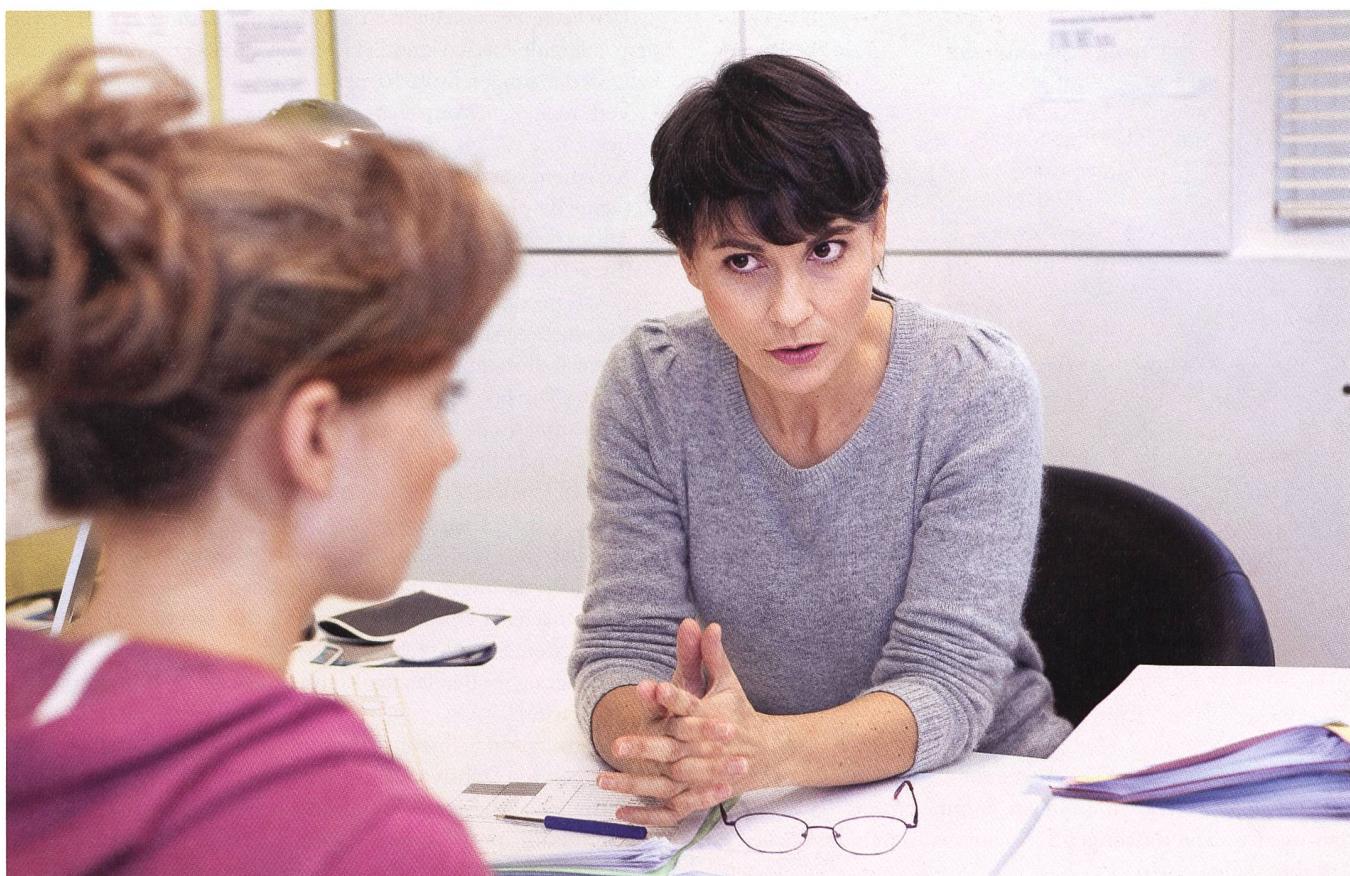
Selbstfindung, Lebensplanung, Neuorientierung und Übergänge sind nur einige der Themen, welche den Lebensabschnitt junger Menschen prägen. Konkret heisst dies, dass sich die jungen Erwachsenen in ihrem Lebensalltag z.B. mit der Ablösung von zu Hause, einem Ortswechsel/Umzug, der selbständigen Übernahme von Alltagsaufgaben und administrativen Angelegenheiten, dem Wechsel zwischen Schule/Ausbildung und Beruf, einer eventuellen Arbeitslosigkeit oder fehlender Ausbildung etc. beschäftigen. Hinzu kommt die Auseinandersetzung mit der eigenen Persönlichkeit.

In der Beratung spielen auch grosse Themen rund um die Menschheit und deren Zukunft, wie Kriege, Wirtschaftskrisen, Klimawandel, Spaltung der Gesellschaft etc. eine wichtige Rolle, da sie Angst und Stress auslösen können. Die Liste der Themen, welche Teil der Lebenswelt von jungen Erwachsenen sein können, kann beliebig verlängert werden: z.B. mit Sucht, Leistungsdruck, Diskrimi-

nierung, Delinquenz, Wohnprekarität, Sexualität, Politik, Einsamkeit, Religion und Glaube, Natur- und Umweltbewusstsein sowie Schulden und Armut etc. Die beiden letztgenannten insbesondere auch in Zusammenhang mit den Klientinnen und Klienten des Sozialdienstes. Es ist viel in Bewegung in dieser Zeit und die Lebensplanung ist komplexer geworden. (Zu)viele Möglichkeiten und Informationen können Entscheidungsschwierigkeiten herbeiführen, was wiederum Unsicherheit und Instabilität auslösen kann. Wie können junge Erwachsene in dieser Lebensphase beim Sozialdienst adäquat und zielführend begleitet werden?

Herausforderungen in der Beratung

In der Beratung sollen die Lebenswelt und der individuelle Bedarf der Klientinnen und Klienten berücksichtigt werden. Es gilt, darauf einzugehen und die Begleitung der einzelnen Personen – vor dem



Themen rund um die Menschheit und deren Zukunft sowie Sucht, Diskriminierung, Delinquenz, Wohnprekarität usw. sind Teil der Lebenswelt junger Erwachsener, was die Beratung herausfordernd macht. FOTO: SHUTTERSTOCK

Hintergrund des Auftrags – entsprechend zu gestalten. Dabei manifestieren sich häufig besondere Schwierigkeiten.

Aufgrund der Digitalisierung stehen pausenlos und auf diversen Kanälen Informationen zur Verfügung. Dies führt dazu, dass die jungen Erwachsenen vermehrt Schwierigkeiten haben sich zu entscheiden. Daraus entstehen zuweilen Blockaden, die für alle Beteiligten belastend sein können und nächste wichtige Schritte, z.B. bei der Berufswahl, verhindern oder in die Länge ziehen.

Durch Beeinträchtigungen der mentalen Gesundheit hat sich die Komplexität weiter erhöht. Es ist eine Herausforderung, diesem Umstand in der Beratung adäquat zu begegnen. Zumal für Therapieplätze bei Fachpersonen im Bereich Psychiatrie und Psychologie lange Wartelisten bestehen. Somit ist ein wichtiger Teil in der systemischen Beratung blockiert und verhindert oder verzögert eine zielgerichtete Zusammenarbeit mit den Klientinnen und Klienten.

Das Zusammenspiel von Lebensweltorientierung und Verwaltungsstrukturen gestaltet sich ebenfalls herausfordernd. Die jungen Erwachsenen haben im Bereich Administration zum Teil wenig Kenntnisse, was durch den Sozialdienst kaum aufgefangen werden kann. Die Befähigung der Klientinnen und Klienten erfordert oft sehr viel Zeit oder ein externes Coaching. Sie müssen sich darauf einlassen, das System und die Strukturen kennen zu lernen und einen selbständigen Umgang damit zu finden. Ferner lassen sich die Anwesenheitspflicht beim Lehrbetrieb oder in der Schule und Behördengänge oft nur erschwert vereinbaren.

Die Beratenden müssen zudem einen Umgang mit der digitalen Welt finden, die heute ein untrennbarer Teil der Lebensrealität jun-

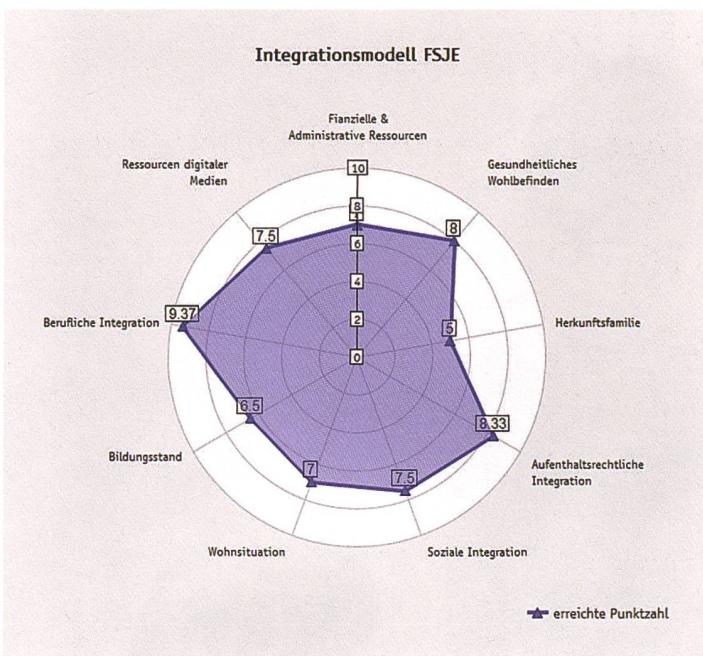
ger Erwachsener ist. Die meisten können sich ein Leben ohne Smartphone (und andere Geräte) nicht mehr vorstellen. Bei den damit verbundenen Herausforderungen und Risiken geht es um die ständige Verfügbarkeit, die fehlende Abgrenzung, Mobbing und die Sucht, Bestätigung (Likes) zu erhalten. Zudem besteht ein andauernder Einfluss durch zahlreiche Trigger von aussen. Ein weiterer Punkt ist der Druck, den soziale Medien in Zusammenhang mit dem Erreichen von unrealistischen Wert- und Lebensvorstellungen verursachen können.

Die Kommunikation zwischen den Sozialarbeitenden und der Zielgruppe erfolgt auf verschiedenen Kanälen. Die jungen Erwachsenen sind es gewohnt – aufgrund der sozialen Medien – ein unmittelbares Feedback und eine sofortige Bestätigung zu erhalten (z.B. mittels Likes). Im Rahmen des Arbeitsalltags beim Sozialdienst sind solche raschen Rückmeldungen nicht realistisch, da eine strukturierte Arbeitsweise möglich sein muss. Dies kann zu Ungeduld und Frustration auf Seiten der jungen Erwachsenen führen.

Die tägliche Arbeit ist schneller geworden, nur bedingt plan- und abgrenzbar und sie erfordert von den Fachpersonen eine hohe Flexibilität.

Ansätze und Konzepte in der Beratung

Der Sozialdienst der Stadt Bern hat vor einigen Jahren, im Rahmen einer Umstrukturierung, die Fachstelle Junge Erwachsene aufgebaut. Dadurch hat eine Professionalisierung stattgefunden. Es wird Fachwissen gebündelt und eine vertiefte Auseinandersetzung mit aktuellen Herausforderungen, Veränderungen und spezifischen Themen ermöglicht. Die tiefere Fallbelastung bei der Fachstelle er- ↗



☞ möglich eine intensivere Beratung der Klientel und eine starke Vernetzung mit Partnerorganisationen. Somit kann das Risiko vermindert werden, dass die jungen Erwachsenen durch die Lücken der Angebote fallen.

Die methodische Arbeit wurde und wird seit der Einführung der Fachstelle «Junge Erwachsene» stetig weiterentwickelt. Die Sozialarbeitenden arbeiten aktuell mit dem **Integrationsmodell**. Dabei handelt es sich um ein Konzept, welches Aufschluss gibt über die vorhandenen Ressourcen. Die Angaben werden mittels Fragebogen bei den Klientinnen und Klienten eingeholt und in den folgenden Handlungsfeldern erfasst:

- finanzielle und administrative Ressourcen
- gesundheitliches Wohlbefinden
- Herkunftsfamilie
- aufenthaltsrechtliche Integration
- soziale Integration
- Wohnsituation
- Bildungsstand
- berufliche Integration
- Ressourcen digitale Medien

Die Informationen werden zur Orientierungshilfe in einem Netzdiagramm dargestellt (vgl. Abbildung). Das Integrationsmodell dient als Diskussionsgrundlage und unterstützt die Definition gemeinsamer Zielsetzungen in der Beratung.

Die Fachstelle arbeitet zudem seit ungefähr drei Jahren mit dem Konzept **Blended Counseling**. Das Angebot der agilen, digitalen und ergänzenden Onlineberatung wurde zwischenzeitlich in den Arbeitsalltag implementiert. Damit wird ein niederschwelliger, dem digitalen Zeitalter entsprechender Zugang zum Sozialdienst ermöglicht. Diese Anwendung bedeutet für die Beratung einen Mehrwehr und fördert die digitale Befähigung.

Das Projekt **Systemmodellierung** für eine soziale Diagnostik wurde im Jahr 2020 lanciert und befindet sich aktuell in der Auswertungsphase. Ziel ist es, dieses Konzept in der Beratung – auch bei der Fachstelle «Junge Erwachsene» – einzusetzen (vgl. Link am Ende des Textes).

Den Fachpersonen beim Sozialdienst der Stadt Bern sind außerdem folgende Ansätze und Eckwerte wichtig für die Zusammenarbeit mit den jungen Erwachsenen:

- Vertrauen, Zeit, Wertschätzung und permanente Beziehungsarbeit
- Akzeptanz der jungen Erwachsenen und deren Lebenswelt (keine Bewertung)
- Aufmerksamkeit sowie Interesse und Offenheit gegenüber ihren Themen
- Zusammenarbeit auf Augenhöhe
- Ressourcenerschliessung und -festigung
- lebensweltorientierte Beratung
- Dialog/Direktkontakt aufrechterhalten
- lebenspraktische Begleitung und Beratung: Budget sowie Rechte und Pflichten erklären, Unterstützung bei administrativen Aufgaben (z. B. Versicherungen, Stipendienantrag usw.)
- immer wieder Chancen geben
- Beständigkeit und Kontinuität (Sozialarbeitende sind auch bei Herausforderungen und Widerständen da)
- Suche nach der Ursache der Symptomatik (wieder anknüpfen und weitere Schritte gehen)
- Befähigung im Bereich der Kommunikation (z. B. persönliche Gespräche)
- Förderung von Selbstverantwortung und Selbstbewusstsein (Erleben von Selbstwirksamkeit ermöglichen)
- Vertrauen als Basis von Lernprozessen
- Erweiterung und Festigung von sozialen Kompetenzen
- Freiraum für Entdeckung und Entwicklung von Lösungs- und Bewältigungsstrategien geben (z. B. Coachingansatz)
- Motivationsarbeit

Komplexes Zusammenspiel

Die Lebenswelt und die Beratung von jungen Erwachsenen werden durch das Zusammenspiel verschiedener Faktoren beeinflusst. Das grosse Ganze und die Rahmenbedingungen liegen in gesellschaftspolitischer Verantwortung und müssen auf dieser Ebene verändert werden: Zum Beispiel mit der Förderung von Chancengleichheit, der Schaffung von adäquaten Bildungs- und Übergangssystemen sowie der Bereitstellung von Ressourcen für die Beratung von jungen Erwachsenen. Auf der institutionellen und fachlichen Ebene sind Wissen, Lösungsansätze, Initiativen, Angebote und Projekte vorhanden. Es gilt, diese in reguläre Strukturen zu überführen und Synergien zu nutzen.

Auf der persönlichen Ebene ist das aktive Zuhören ein wesentlicher Punkt. Es geht darum, die Aussage, das Verhalten und das Handeln des Gegenübers zu verstehen. Der individuelle Hintergrund (Biografie, Sozialisierung, Beziehungen) und Themen, die die jungen Erwachsenen beschäftigen, spielen dabei eine grosse Rolle. Es ist wichtig kleine Freiräume zu schaffen und die betroffenen Personen partizipieren zu lassen. So können gemeinsam passende Massnahmen und Lösungen entwickelt werden – im Sinne einer Beratung und Zusammenarbeit auf Augenhöhe.

Alexandra Herren
Sozialamt Stadt Bern

LINK ZUM THEMA «SYSTEMMODELLIERUNG»:

www.soziale-diagnostik.ch/konzepte/integration-und-lebensfuehrung/