

Digitale Kompetenzen im Förderprozess entwickeln: Herausforderungen und Chancen für besonders benachteiligte Menschen im SGB II-Bezug

Zusammenfassung

Um eine gute und zielführende Beratung im SGB II durchführen zu können, ist die Entwicklung digitaler Kompetenzen bei den Leistungsempfänger/-innen erforderlich. Wie können die hierfür notwendigen Kompetenzen bei besonders benachteiligten Personen entwickelt werden? Im Folgenden werden unsere langjährigen Praxiserfahrungen der digitalen Kompetenzvermittlung von Menschen im SGB II-Bezug systematisiert und reflektiert. Es wird deutlich, dass zunächst die Motivation zum Erlernen der notwendigen Kompetenzen vorhanden sein muss, um dann mit passgenauen Bildungsangeboten die digitalen Grundkompetenzen systematisch aufzubauen. Auch wenn dieser Prozess Raum, Zeit und Ressourcen benötigt, ist er für eine erfolgreiche Beratung und eine Integration von SGB II Beziehern/-innen zwingend erforderlich und bedarf unserer Einschätzung nach noch wesentlich mehr Zeit und Ressourcen.

Schlagworte

Digitale Kompetenz, Beratung, Qualifizierung, Kommunikation, benachteiligte Personen

1. Einleitung

Nicht erst die Corona-Pandemie hat deutlich gemacht, dass es auch für unsere Zielgruppe essenziell ist, über digitale Grundkompetenzen zu verfügen. Von „Homeschooling“ über „Homeoffice“ bis hin zu digitalen Behördengängen: Die Relevanz des Zugangs zu digitalen Technologien ist für unsere moderne Gesellschaft essenziell. Um diesen Zugang auch nutzen zu können, benötigen die Menschen digitale Kompetenzen (Bertelsmann Stiftung, 2021, S. 7).

Doch wie gelingt die Vermittlung digitaler Kompetenzen bei unserer Zielgruppe?

Die Bildungsprofis gGmbH ist eine Bildungseinrichtung mit Sitz in Frankfurt am Main, die seit 2018 Förderprojekte für SGB II-Leistungsbe-rechtigte durchführt. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf der Qualifizierung besonders benachteiligter Menschen mit dem Ziel, diese in den ersten Arbeitsmarkt zu integrieren. Dabei binden in unserer Arbeit digitale Medien aktiv in Beratungs- und Unterrichtsprozesse ein und fördern die Digitalkompetenzen unserer Teilnehmer/-innen systematisch und zielgerichtet.

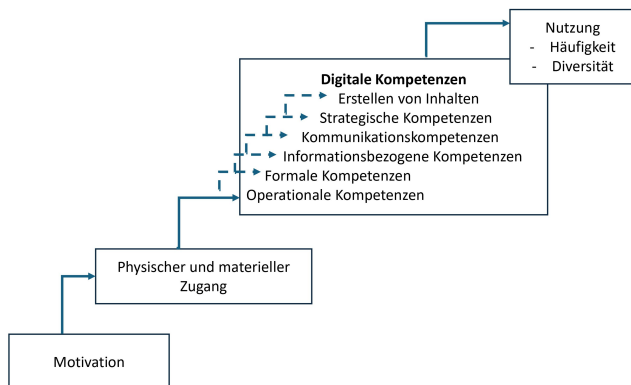
Durch unsere Arbeit haben wir vielfältige Erfahrungen mit den Herausforderungen und Chancen des Erlernens digitaler Kompetenzen von Menschen im SGB II-Bezug sammeln dürfen. Basierend auf diesen Erfahrungen werden wir in diesem Beitrag unsere Sicht auf erforderliche Schritte zur digitalen Kompetenzentwicklung von langzeitarbeitslosen Menschen und ihre Bedeutung für digitale Beratung darstellen.

2. Digitale Kompetenzvermittlung in der Praxis

Zunächst ein kurzer Blick auf die Zielgruppe: Es handelt sich um Menschen, die sich in Langzeitarbeitslosigkeit befinden, prekär beschäftigt und/oder von Arbeitslosigkeit bedroht sind. Zudem gibt es einen hohen Anteil an Alleinerziehenden. Die Menschen verfügen oft über einen niedrigen Bildungsstand und dementsprechend geringere Chancen auf dem Arbeitsmarkt. Darüber hinaus weist unsere Zielgruppe häufig multiple Vermittlungshemmnisse auf.

Unsere Erfahrungen möchten wir dabei in Bezug auf die von van Dijk (2006) entwickelte Ressourcen- und Aneignungstheorie der Verbreitung, Akzeptanz und Adoption neuer Technologien reflektieren.

Abbildung 1: Vier aufeinander aufbauende Arten des Zugangs bei der Aneignung digitaler Technologien; eigene Darstellung nach van Dijk 2006, S. 114



3. Wie kann die Vermittlung digitaler Kompetenzen bei unserer Zielgruppe gelingen?

3.1 Motivation zum Erlernen digitaler Kompetenzen

Auch bei der Entwicklung digitaler Kompetenzen ist die Motivation nach van Dijk (2006) eine zentrale Grundlage. Die Motivation zur Erlernung digitaler Kompetenzen bildet die Ausgangsbasis allen Lernens. Die Erfahrung mit der Zielgruppe zeigt, dass die Motivation zur Nutzung digitaler Medien und das damit einhergehende Erlernen digitaler Kompetenzen grundsätzlich gegeben sind. Es gibt so gut wie keine Teilnehmenden, die nicht bestrebt sind, digitale Kompetenzen zu erlangen. Wir vermuten, dass dies darauf zurückzuführen ist, dass unsere Teilnehmenden in ihrem Alltag ohne digitale Kompetenzen immer wieder an Grenzen stoßen, wodurch ihre gesellschaftliche Teilhabe eingeschränkt wird (Rudolph & Stevelmans, 2017, S. 32). Das Integrieren der Digitalkompetenzen in die Alltagspraktiken ist für die Teilnehmenden jedoch üblicherweise mit Herausforderungen verbunden, insbesondere beim Anwenden der erlernten bzw. zu erlernenden Kompetenzen außerhalb der Bildungsangebote und ohne Hilfestellung.

Dies wiederum beeinflusst die Festigung und die Nachhaltigkeit des Lernprozesses.

3.2 *Physischer und materieller Zugang*

Der Anteil der mobilen Internetnutzer/-innen unter den älteren Nutzer/-innen oder denjenigen mit niedrigem Bildungsniveau ist laut einer Studie der Bertelsmann-Stiftung in den vergangenen Jahren stetig gestiegen (Bertelsmann-Stiftung, 2021, S. 4). Diese Daten spiegeln sich in unseren Erfahrungen wider. Auch unsere Teilnehmenden verfügen nahezu alle über ein Smartphone mit einem mobilen Internetzugang. Allerdings verfügen nur sehr wenige Teilnehmende über einen W-LAN-Anschluss und/oder einen Laptop oder PC in ihrer Wohnung. Die Bertelsmann-Studie zeigt weiterhin, dass ein mobiler Zugang nicht dieselbe Qualität an Nutzung mit sich bringt wie ein stationärer Zugang mit Breitbandanschluss. Trotz dieser Einschränkungen nutzen nahezu alle unsere Teilnehmenden das Internet. Eine „digitale Exklusion“, wie sie noch in den 2000er-Jahren oft bemängelt wurde, liegt somit nicht mehr vor (ebd., S. 9).

3.3 *Digitale Kompetenzen*

Die digitalen Kompetenzen nach van Dijk (2006, S. 114) sind folgendermaßen aufgebaut:

Operative Kompetenzen/ Formale Kompetenzen:

Darunter fällt die Fähigkeit, grundlegende Hard- und Software zu verstehen und zu nutzen, einschließlich Betriebssysteme, Office-Anwendungen, E-Mail und Internetbrowser.

Bereits dieser grundlegende Kompetenzbereich bereitet unseren Teilnehmenden oft große Schwierigkeiten. Wir stellen wiederholt eine gewisse Technik-Skepsis und Berührungängste mit digitalen Endgeräten fest. Häufig haben unsere Teilnehmenden noch keine Erfahrungen mit der Nutzung von Maus und Tastatur. Die Vermittlung der nötigen Kompetenzen erfordert ein langsames und kleinschrittiges Vorgehen und häufige praktische Übungen.

Die Frustrationstoleranz unserer Zielgruppe ist oft niedrig. Daher ist es wichtig, die Übungen so aufzubauen, dass sie zu Erfolgserlebnissen führen. Da unsere Teilnehmenden in der Regel privat über keinen eigenen PC, Laptop oder kein Tablet verfügen, findet außerhalb unserer Bildungsangebote keine Anwendung des Gelernten statt. Das führt oft dazu, dass Gelerntes

schnell wieder vergessen wird. Daher ist es wichtig, digitale Anwendungen immer wieder in die Bildungsangebote zu integrieren, um das Gelernte zu wiederholen und zu verstetigen. Wir beobachten häufig eine gewisse Hilflosigkeit, wenn dabei Probleme auftauchen. Es fehlt an Vertrauen in die eigenen Kompetenzen und Mut, es mit einer selbstständigen Fehlerbehebung und Problemlösung zu versuchen (Wenninger, 2000). Dies bedeutet konkret: Zusätzlich zu Anwendungskompetenzen von beispielsweise Microsoft-Office-Programmen ist auch die Vermittlung von Problemlösestrategien von Bedeutung, um digitale Kompetenzen langfristig und nachhaltig zu fördern und aufrechtzuerhalten.

Informationsbezogene Kompetenzen:

Um sich selbstständig über bedeutsame Themen zu informieren und einfache Anwendungen durchzuführen, ist das Erlernen einer kompetenten Nutzung des Internets und einer selbstständigen Informationsrecherche notwendig. Dies soll am Beispiel der Suche nach einer Kinderbetreuungsmöglichkeit erläutert werden.

Eine Teilnehmende hat ein Kind im Alter von zwei Jahren. Ein effektiver und nachhaltiger Lösungsansatz ist, die Teilnehmende dazu zu befähigen, die notwendigen Informationen eigenständig im Internet zu recherchieren und die Online-Anmeldung im „Kindernet“¹ selbst durchzuführen.

Dafür werden die Teilnehmenden zunächst angeleitet, indem bereits vorhandenes Wissen und Kompetenzen anhand von Leitfragen erfasst werden: Welche Informationen benötigt sie? Hierzu muss zunächst die Ausgangssituation erhoben werden: Was weiß die Teilnehmende bereits über die Betreuungsstruktur in Deutschland und explizit in ihrer Stadt? Zu welchen Fragen benötigt sie Auskunft? Wie gibt sie die Fragen in eine Suchmaschine ein? Wie meldet sie ihr Kind im „Kindernet“ an? Wie informiert sie sich über die Platzvergabe?

Um unsere Teilnehmenden zu ermutigen, sich zukünftig eigenständig Fragestellungen mithilfe des Internets zu beantworten, ist eine Anleitung und Begleitung durch diesen Prozess zwingend notwendig und lässt sich nicht abkürzen.

Bei diesem Beispiel wird deutlich: Die informationsbezogenen Kompetenzen kann man nicht als Lernstoff vermitteln. Sie müssen durch Anwendung und Übung erlernt werden, idealerweise an einer individuellen Frage-

1 Eine Plattform, welche für die Suche nach Kinderbetreuungsplätzen in Frankfurt am Main verwendet wird. Hier erfolgt die Anmeldung um Betreuungsplätze. www.kindernetfrankfurt.de

stellung, die die Teilnehmerin wirklich betrifft und interessiert. So wird der Prozess der Informationsbeschaffung kleinschrittig heruntergebrochen und kann später bestenfalls allein umgesetzt werden.

Kommunikationskompetenzen:

Um effektiv zu kommunizieren werden Fähigkeiten in der Nutzung von Kommunikationstools wie E-Mail, Instant Messaging, Videokonferenzsystemen und sozialen Medien gefordert.

Gerade bei der Suche nach einer Ausbildung oder Anstellung ist die Kommunikationskompetenz ein wichtiger Faktor für das Gelingen.

Bei der Nutzung von E-Mails begegnen unsere Teilnehmenden immer wieder Herausforderungen. Sie wissen beispielsweise nicht, was ein Junk-E-Mailpostfach ist, und kennen in der Regel keine digitalen Videokommunikationstools.

Strategische Kompetenzen:

Strategische Kompetenzen bezeichnen die Fähigkeit, zukünftige Trends in der Digitaltechnologie zu identifizieren und zu verstehen und einschätzen zu können, wie diese Trends die Industrie, den Markt oder die Gesellschaft beeinflussen. Darauf aufbauend sollen individuell langfristige Pläne und Strategien entwickelt werden können, um mit diesen Veränderungen umzugehen.

Die Notwendigkeit des Erlernens von strategischen Kompetenzen lässt sich am Beispiel von Leistungsberechtigten nach dem SGB II als unseren Teilnehmenden verdeutlichen. Die durch Digitalisierung veränderten Prozesse müssen in diesem Kontext nachvollzogen werden, um zentrale Fragestellungen zu verstehen: Wie beeinflusst die Digitalisierung meinen Arbeitsalltag oder Aufgabenbereich? Die Fähigkeit, diese Veränderungen und ihre Bedeutung einschätzen zu können, ist essenziell, um „(...) aktiv agieren, (und) in Abläufe eingreifen (...) zu können“ (Berisha-Gawlowski et al., 2020, S. 41). Dies bedeutet, dass unsere Zielgruppe diese Kompetenz nicht allumfassend beherrschen, sondern vielmehr die Fähigkeit entwickeln sollte, Trends zu verstehen, einzuschätzen und Rückschlüsse für die Bedeutung auf den persönlichen Lebenskontext schließen zu können. Die Schlussfolgerungen von Nüßlein und Schmidt (2020) in ihrer Publikation zum Projekt CODE-UP Germany fassen die Notwendigkeit der strategischen Kompetenz zusammen: Die dynamischen Veränderungen in der digitalen Welt erfordern die Entwicklung eines „digitalen Mindsets“, da die Anforderungen an digitale Kompetenzen stets an diejenigen Tools geknüpft sind, die in der

Gegenwart relevant sind. Da Technik sich weiterentwickelt, müssen digitale Kompetenzen ebenfalls kontinuierlich weiterentwickelt werden (Nüßlein & Schmidt, 2020, S. 21f.). Die strategische Kompetenz stellt hierfür die Grundlage dar.

Erstellung von Inhalten:

Auch Fähigkeiten in der Erstellung digitaler Inhalte unter Verwendung entsprechender Bearbeitungssoftware sind essenziell. Diese Kompetenzen sind insbesondere zur Erstellung von Bewerbungsunterlagen oder Bewerbungsfilmern notwendig und finden deshalb auch Eingang in unsere Angebote. Beispielsweise üben unsere Teilnehmende das Erstellen von Lebensläufen mit MS Word und MS PowerPoint. Auch hier beobachten wir, dass die Vorgehensweise unserer Teilnehmenden wenig lösungsorientiert ist und sie bei kleinen Schwierigkeiten aufgeben. Hier ist es essenziell unseren Teilnehmenden Lösungsstrategien an die Hand zu geben und die Anwendung solcher zu trainieren.

Nutzung

Auch wenn aus heutiger Sicht weitere Stufen der Digitalisierung, wie zum Beispiel die Nutzung künstlicher Intelligenz, hinzugekommen sind, sieht van Dijk (2006, S. 114f) die Nutzung des Internets als letzte Stufe. Wir möchten diese Kompetenz als eine selbstbestimmte Nutzung des Internets zur gesellschaftlichen Teilhabe und persönlichen Weiterentwicklung verstehen.

Mehrere Teilnehmende berichten, sie besäßen einen Laptop zu Hause, benutzten diesen jedoch nicht, weil sie zu geringe Kenntnisse hinsichtlich des Umgangs mit dem Laptop oder aber keine WLAN-Verbindung haben. Dieser Umstand macht deutlich, dass der Zugang zum Internet zwingend die hier dargestellten Kompetenzen benötigt, um unseren Teilnehmenden einen Nutzen zu stiften.

3.4 Unsere Bildungsangebote

Entscheidend für den Erfolg ist der sinnvolle und gut durchdachte Aufbau unserer Bildungsangebote. An erster Stelle berücksichtigen wir die Motivation unserer Zielgruppe: Hierbei sammeln wir Erfahrungen und Situationen unserer Zielgruppe aus ihrem Alltag, in dem sie auf digitale Angebote und Optionen gestoßen, aber nicht weitergekommen sind, um die Angebote passgenau gestalten und nutzen zu können. Anschließend wecken wir das

Interesse, diese Hindernisse zukünftig selbstständig meistern zu können. Dadurch zeigen wir unserer Zielgruppe konkret die Vorteile, die digitale Teilhabe ihnen ganz persönlich bringen kann.

Wir merken, dass unsere Teilnehmenden sich der Bedeutung des Erwerbs von digitalen Kompetenzen oftmals bewusst sind. Obgleich sie über geringe Digitalkompetenzen verfügen, nehmen sie den digitalen Wandel in der Gesellschaft wahr und realisieren, dass digitale Grundkompetenzen für die Teilhabe im Alltag und in der Gesellschaft relevant sind. Daher gelingt es uns gut, die Motivation der Teilnehmenden zu stärken und als Ausgangspunkt unserer Bildungsangebote zu nutzen.

Um unsere Zielgruppe mit digitalen Beratungsangeboten erreichen zu können, müssen zwei Gruppen unterschieden werden: Die Teilnehmenden, die bereits über digitale Endgeräte (einen Laptop oder/und ein Tablet) und WLAN-Zugang verfügen, und die Teilnehmenden, die nur über ein Smartphone mit mobilem Datenvolumen verfügen.

Bei der zweiten Gruppe ist es von Vorteil, die Teilnehmenden mit entsprechender Hardware auszustatten. Aufgrund der guten digitalen Grundausstattung unserer Einrichtung ist es möglich, unsere Teilnehmende mit Leih-Tablets auszustatten und ihnen – falls nötig – einen Internetzugang in Form von Cubes² zur Verfügung zu stellen. Um diese Gruppe an die Nutzung der Ausstattung heranzuführen, starten wir immer mit der Vermittlung von operativen Kompetenzen und trainieren zunächst den Umgang mit der Hardware. Erst wenn die Teilnehmenden den Umgang mit der Hardware ausreichend geübt haben, starten wir mit der Heranführung an die Anwendungen von digitalen Videokonferenztools, die zur digitalen Beratung genutzt werden.

Durch die Ausstattung und die Vermittlung der digitalen Grundkompetenzen können wir gewährleisten, dass unsere Teilnehmenden durch digitale Beratungen im SGB II-Kontext erreicht werden können.

Fehlende Sprachkompetenzen

Unsere Zielgruppe zeichnet sich häufig durch fehlende Sprachkompetenzen aus. Dazu ist der Sprachstand in den Gruppen häufig sehr heterogen. Um das Erlernen der digitalen Grundkompetenzen zu ermöglichen, benötigt es Dozenten/-innen, die Kompetenzen im Vermitteln von Deutsch als Zweitsprache besitzen und die Bildungsangebote binnendifferenziert gestalten.

2 Ein Internet-Cube ist ein schneller WLAN-Router, mit dem man über das Mobilfunknetz ins Internet gehen kann. Er benötigt lediglich einen Stromanschluss.

Es ist außerdem notwendig zu unterscheiden, ob Teilnehmende mit sprachlichem Förderbedarf bereits Erfahrung und Zugang zu digitalen Tools in der Muttersprache, oder ob sie noch gar keinen Kontakt zu digitalen Endgeräten hatten. Wenn bereits Kenntnisse und Erfahrungen vorhanden sind, kann es hilfreich sein, Raum und Zeit für die Übertragung der Fachvokabeln in die Muttersprache zur Verfügung zu stellen. Sind noch keine Erfahrungen vorhanden, ist es vorteilhaft das fachliche und sprachliche Lernen zu verzahnen.

3.5 *Lessons learned*

Die von van Dijk aufgestellten Arten des Zugangs bei der Aneignung digitaler Technologien können ein hilfreiches Schema für die Erstellung eines internen Curriculums zur Vermittlung von Digitalkompetenzen für SGB II-Beziehende sein. Das stufenweise Heranführen der Teilnehmenden an die selbstständige Nutzung des Internets erleichtert das systematische und planvolle Vermitteln der notwendigen Kompetenzen. Die Stufen lassen erkennen, in welcher Reihenfolge die Kompetenzen vermittelt werden sollten (vgl. Abb. 1). Unsere Erfahrungen zeigen, dass vor allem ausreichend Zeit und adäquater Raum benötigt wird, um unserer Zielgruppe digitale Grundkompetenzen zu vermitteln. Hinzu kommt die Erkenntnis, dass Gelerntes nur langfristig abrufbar bleibt, wenn es regelmäßig geübt wird.

Außerdem ist es für den Erwerb von digitalen Kompetenzen unerlässlich, das Selbstbewusstsein und die Frustrationstoleranz zu stärken. Nur mit einem gestärkten Selbstbewusstsein können unsere Teilnehmenden Hürden selbstständig überwinden und mit dem Nicht-Wissen und Nicht-Können konstruktiv umgehen. In unserer sich rasant entwickelnden Gesellschaft ist es unmöglich, alles zu können und zu wissen. Digitalisierung ist ein andauernder Prozess, dies gilt auch für die Weiterentwicklung digitaler Kompetenzen. Wir müssen unsere Zielgruppe ermuntern, neugierig zu sein, zu bleiben und sich neuen Entwicklungen gegenüber zu öffnen. Wünschenswert wäre es, unsere Teilnehmenden so individuell zu begleiten, dass sie befähigt werden, strategische Kompetenzen auszubilden.

Nüßlein und Schmidt (2020) schlagen in ihrer Publikation zum Projekt CODE-UP folgende Vorgehensweise vor, um eine individuelle Entwicklung digitaler Kompetenzen zu ermöglichen:

- „1. die Bewertung der vorhandenen Kompetenzen für die Ermittlung des Bildungsbedarfs
2. die maßgeschneiderte Qualifizierung, um Bildungslücken zu schließen sowie
3. die Anerkennung der erworbenen Kompetenzen“ (Nüßlein & Schmidt, 2020, S. 10).

Wir beobachten in der Praxis häufig die fehlende Ausrichtung bzw. mangelnde konzeptionelle Umsetzung von digitalem Kompetenzaufbau. Auch wenn dies heutzutage häufig ein Querschnittsthema in SGB II-Maßnahmen darstellt, fehlt die individuelle Bewertung der vorhandenen Kompetenzen für die Ermittlung des Bildungsbedarfs (Schritt 1), um anschließend die maßgeschneiderte Qualifizierung zu erarbeiten (Schritt 2). Idealerweise werden alle Kompetenzerwerbe formal zertifiziert (Schritt 3), um in einer Folgemaßnahme darauf aufbauen zu können. Hierfür müssten Teilkompetenzen abgeprüft und entsprechende Zertifikate ausgestellt werden. So könnte sichergestellt werden, dass die Teilnehmenden ihre Kompetenzen weiterentwickeln und nicht auf einem bestimmten Niveau verharren. Unsere Empfehlung ist alle SGB II-Maßnahmen stärker auf die Entwicklung digitaler Kompetenzen nach dem oben dargestellten Schema auszurichten.

3.6 Was bedeutet dies für die Beratungsqualität im SGB II?

Die in unserem Beitrag dargestellte Entwicklung von digitalen Kompetenzen bildet die Grundlage, um auch besonders benachteiligte Menschen digital erreichen zu können. Im Grundlagenpapier zur Weiterentwicklung der Beratungskonzeption wird bereits 2021 betont, dass digitale Beratung als ein Angebotsformat der Agentur für Arbeit aufgenommen wird (Rübner & Weber, 2021, S. 23).

Zunächst möchten wir den Begriff der digitalen Beratung konkretisieren. In der Literatur (Engelhardt, 2023, S. 18 ff) wird zwischen mündlicher und schriftlicher Kommunikation im digitalen Beratungskontext unterschieden. Dabei werden als Onlineberatung alle Beratungen definiert, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind. Es wird dabei zwischen synchroner und asynchroner Beratung unterschieden. Asynchrone Beratung sind beispielsweise Mailberatung, Forenberatungen oder ggf. auch Chatberatungen, wenn die Antworten nicht unmittelbar gegeben werden. Synchrone Beratungen sind digital durchgeführte Beratungen durch Fachkräfte oder auch Chatberatungen, wenn sie unmittelbar antworten.

Wir konzentrieren uns in unserem Beitrag auf die digital durchgeführten Beratungen via Videokommunikationstools, wie z. B. Zoom oder Teams, die von Fachkräften synchron durchgeführt werden, da wir diese in unseren Projekten einsetzen und nur hier auf Erfahrungswerte zurückgreifen können.

Um eine erfolgreiche digitale Beratung in diesem Sinne durchführen zu können, benötigen SGB II Leistungsberechtigte Zugang zu technischen Endgeräten, Zugang zu einem Videokommunikationstool und die Kompetenzen, diese zu bedienen (Rübner, 2022). Wenn diese Voraussetzungen

erfüllt sind, können digitale Beratungsangebote positive Effekte haben, die wir im Folgenden vorstellen möchten.

Als erstes möchten wir den Genderspekt von digitaler Beratung im SGB II hervorheben: Digitale Beratungsangebote wirken sich auf mindestens zwei Punkte positiv aus, die laut dem Leitfaden der gendergerechten Beratung (Franzke, 2014, S. 141 ff) im SGB II und SGB III relevant sind:

1. Kontext: Digitale Beratung eignet sich insbesondere für Menschen, die aufgrund von Care-Arbeit eingeschränkte Handlungsspielräume haben, da sie z. B. minderjährige Kinder betreuen oder Menschen im häuslichen Umfeld pflegen.
2. Ressourcenaktivierung:
Durch geleistete Care-Arbeit fließt viel Energie in diese unbezahlte Arbeit. Durch digitale Angebote können diese Personen, zumeist Frauen, mit weniger Energieaufwand erreicht und beraten werden.

Darüber hinaus entlastet digitale Beratung Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Auch Menschen im ländlichen Raum mit langen Anfahrtswegen profitieren von digitalen Beratungsangeboten. Sie sparen Zeit und Geld, weil sie so Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem Auto vermeiden können.

Außerdem können digitale Beratungsangebote im Hilfesystem Ressourcen schonen: Wenn mehrere Akteure/-innen aus dem Hilfesystem zusammenkommen möchten, reduziert sich bei allen Beteiligten die einzubringende Zeit und erleichtert die Terminkoordination.

Auf Grundlage unserer Praxiserfahrungen können wir folgende Empfehlungen aussprechen:

- Zeit: Es ist sinnvoll, für die Onlineberatung mehr Zeit als in einem Präsenztermin einzuplanen, da technische Probleme auftreten und zu Verzögerungen führen können.
- Zielgruppe: Des Weiteren ist nach unserer Einschätzung die Zielgruppe der benachteiligten Menschen insbesondere bezüglich ihrer Sprachkompetenzen differenziert zu betrachten: Muttersprachler/-innen oder Menschen mit einem Deutschniveau von B1 können unserer Erfahrung nach digitale Beratung sprachlich gut bewältigen. Nicht geeignet für digitale Beratungen sind nach unseren Erfahrungen Menschen mit einem Sprachniveau unter B1 und gering literarisierte Personen, da die mündliche Kommunikation im digitalen Beratungssetting eine zentrale Gelingensbedingung darstellt.
- Kommunikation: Es ist zu empfehlen, die Sprache an die Sprachkompetenzen des Gegenübers anzupassen. Außerdem sollte der Tatsache Rech-

nung getragen werden, dass nonverbale Zeichen im digitalen Raum schwerer zu deuten sind oder diese ggf. nur eingeschränkt zur Unterstützung der verbalen Kommunikation eingesetzt werden können.

- Beratungsinhalte: Der Inhalt der digitalen Beratung sollte durchdacht sein. Nicht alle Themen eignen sich für digitale Beratung. Es sollte genau bedacht werden, für welche Themen und in welcher Situation digitale Beratung sinnvoll ist. So sollten sensible Themen, wie beispielsweise drohende Sanktionen oder Beratungsinhalte mit Konfliktpotential nicht in Form einer digitalen Beratung stattfinden. Zum einen aus dem Grund, dass digitale Beratungen einen distanzierten Charakter aufweisen können, da die Gesprächspartner/-innen einander nicht direkt gegenüber sitzen. Darüber hinaus besteht die Gefahr, dass die Leistungsbeziehenden im Konfliktfall das Gespräch selbstständig beenden, indem sie das Endgerät bspw. ausschalten. So wird eine gemeinsame Lösungsfindung unmöglich. Gut geeignet sind Beratungsinhalte, die für die Leistungsbeziehende von Interesse sind, einen informativen Charakter haben und ihnen einen Mehrwert bieten, wie zum Beispiel mögliche Hilfs- oder Weiterbildungsangebote.

4. Fazit

Digitale Beratung bietet große Chancen in der Erreichbarkeit von SGB II-Leistungsberechtigten. Um dieses Angebotsformat auch für besonders benachteiligte Personen im SGB II nutzen zu können, ist – wie in unserem Beitrag dargestellt – zunächst der Aufbau von digitalen Kompetenzen erforderlich. Dieser Kompetenzaufbau ist ein zeitintensiver und kleinschrittiger Weg, wie unsere Erfahrungen als Anbieter von Förderprojekten für SGB II-Leistungsberechtigte, der Bildungsprofis gGmbH, zeigen. Es ist eine komplexe Aufgabe, die ein umfassendes Verständnis der Zielgruppe, geduldige und zielgerichtete Bildungsarbeit sowie die Förderung von Eigeninitiative und Selbstvertrauen erfordert. Unser Beitrag soll dazu ermutigen, die angesprochene Zielgruppe in den jeweiligen Förderangeboten digital zu entwickeln und durch gezielte Unterstützung und angepasste Lernangebote an die selbstständige Nutzung von digitalen Anwendungen heranzuführen. So wird die Grundlage gelegt, um digitale Beratung erfolgreich durchführen zu können und die Menschen zur digitalen Teilhabe an unserer Gesellschaft zu ermächtigen. Dies ist, auch wenn es ein zeit- und ressourcenaufwendiger Prozess ist, zwingend notwendig, um der digitalen Spaltung in unserer

Gesellschaft etwas entgegensetzen und SGB II-Leistungsberechtigte nicht noch weiter abzuhängen.

Literatur

- Berisha-Gawlowski, A. et al. (2020). Auswirkungen der Digitalisierung industrieller Arbeit auf die berufliche und allgemeine Bildung. In D. Heisler & J. Meier (Hrsg.), *Digitalisierung am Übergang Schule Beruf. Ansätze und Perspektiven in Arbeitsdomänen und beruflicher Förderung* (S. 33-51). Bielefeld: wbv.
- Bertelsmann Stiftung (2021). *Digital Souverän 2021: Aufbruch in die digitale Post-Coronawelt?* Gütersloh: Bertelsmann.
- Engelhardt, E. M. (2023). *Digitale Kommunikation, Beratung und Beziehungsgestaltung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe*. Mainz.
- Franzke, B. (2014). *Genderaspekte in der beschäftigungsorientierten Beratung. Neue Entwicklungen im SGB II und SGB III*. Bielefeld: Bertelsmann.
- Mittermüller, C. (2020). Digitalisierung als Schwerpunkt der Hessischen Arbeitsmarktförderung – Handlungsnotwendigkeiten, Projektbeispiele und Fördersystematik. In D. Heisler & J. Meier (Hrsg.), *Digitalisierung am Übergang Schule Beruf. Ansätze und Perspektiven in Arbeitsdomänen und beruflicher Förderung* (S. 155-164). Bielefeld: wbv.
- Nüßlein, L. & Schmidt, J. (2020). *Digitale Kompetenzen für alle. Weiterbildungsangebote nach DigComp für Personen mit geringen digitalen Kompetenzen in Deutschland*. Berlin/Bonn: International Rescue Committee (IRC) Deutschland.
- Rudolph, M. & Stevelmans, A. (2017). Abbau von Barrieren oder Steigerung von Kompetenzen. *Schöne neue digitale Welt – Notwendigkeit und Chancen digitaler Grundbildung. ALFA-Forum* (92), 30-34.
- Rübner, M. & Weber, P. (2021). *Grundlagenpapier zur Weiterentwicklung der Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit (BeKo)*. Nürnberg: Bundesagentur für Arbeit.
- Rübner, M. (2022). Konzeptionelle und methodische Ansatzpunkte der Videoberatung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. *e-beratungsjournal.net*, 18(2), 1-19. DOI: <https://doi.org/10.48341/kk6e-ak13>
- van Dijk, Jan A. G. M. (2006). *Digitale Spaltung und digitale Kompetenzen*. Abgerufen unter: [efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ris.utwente.nl/ws/files/5576101/Digitale_Spaltung_und_digitale_Kompetenzen.pdf](https://ris.utwente.nl/ws/files/5576101/Digitale_Spaltung_und_digitale_Kompetenzen.pdf) (24.05.2024)
- Wenninger, G. (Hrsg.) (2000). *Lexikon der Psychologie*. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag. Abgerufen unter: <https://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/hilflosigkeit-erlerte/6552> (25.03.2024)

