



FONDATION KANNERSCHLASS
ETABLISSEMENT D'UTILITE PUBLIQUE

WIE KANN SOZIALHILFE MENSCHLICHER UND WIRKUNGSVOLLER GESTALTET WERDEN?

ANSÄTZE UND LÖSUNGSVORSCHLÄGE aus dem FORTBILDUNGSZYKLUS im „CROISEMENT DES SAVOIRS”

Die „Démarche du croisement des savoirs“, entwickelt von ATD Quart Monde International¹, nutzt verschiedene Arbeitsmethoden, um die Bedürfnisse der von Armut betroffenen Menschen besser zu verstehen. Dabei ist es wichtig, mit Offenheit und ohne Wertung die unterschiedlichen Sichtweisen von Wissenschaftlern, Fachkräften und betroffenen Personen anzuerkennen. Das Ziel besteht darin, diese verschiedenen Wissensquellen zu bündeln, um gemeinsam neue Ansätze zu entwickeln und die aktuelle Situation zu verbessern².

Zwischen 2022 und 2025 wurden drei Fortbildungsveranstaltungen organisiert:

- 17. Juni 2022: Was ist Armut?
- 25. März 2024: Was ist Sozialhilfe?
- 27. und 28. März 2025: Wie kann Sozialhilfe menschlicher und wirkungsvoller gestaltet werden?

Gearbeitet wurde jeweils in Peer-Gruppen. 2025 waren es 3 Peer-Gruppen:

- Eine Gruppe von Sozialarbeitern aus den Sozialämtern
- Eine Gruppe von Sozialarbeitern außerhalb der Sozialämter,
- Eine Gruppe von Menschen, die auf Sozialhilfe angewiesen sind.

Anschließend wurden die Kerninhalte im Plenum vorgestellt. Um sicherzustellen, dass die Teilnehmer die Aussagen richtig verstanden haben, wurden Rück- und Verständnisfragen gestellt.

Während die ersten beiden Veranstaltungen auf ein Kennenlernen und ein gemeinsames Verständnis abzielten, befasste sich die letzte Veranstaltung mit den Hürden der Sozialhilfe sowie der Erarbeitung von konkreten Lösungsansätzen um die Interaktion zwischen hilfesuchenden Personen und Sozialarbeitern zu optimieren. Die verschiedenen Aspekte wurden in den Gruppen auf struktureller und persönlicher Ebene analysiert. Die Inhalte wurden zusammengetragen und Empfehlungen formuliert, die als Ansätze und Lösungsvorschläge dienen können. Ziel ist die Wahrnehmung einer menschlicheren und wirkungsvolleren Sozialhilfe.

¹ [ATD Quart Monde - International](#)

² [Croisement des savoirs - ATD Quart Monde International](#)

Kommunikation, Interaktion, Haltung des Einzelnen

Im Laufe des Tages wurde von allen Teilnehmern die Bedeutung von **Menschlichkeit** und **Zeit** hervorgehoben. Diese beiden Faktoren spielen bereits bei der ersten Kontaktaufnahme am Telefon und beim Empfang eine entscheidende Rolle.

1. Der Empfang

- **Gute Erreichbarkeit**, indem das Sekretariat sowohl telefonisch – ohne Bandansagen, als auch am Empfangstresen und per E-Mail leicht erreichbar ist.
- **Zeitnahe Terminvereinbarung** ermöglicht hilfesuchenden Personen ihr Anliegen schnell und effektiv besprechen zu können.
- **Menschlichkeit bei der Kontaktaufnahme (Empfangsschalter oder Telefon)**. Ein freundlicher Empfang trägt dazu bei, dass sich hilfesuchende Personen willkommen und wertgeschätzt fühlen.

2. Erster Kontakt beim Sozialarbeiter

- **Einladende Atmosphäre**: Das Schaffen einer angenehmen Umgebung mit bequemen Sitzmöglichkeiten sowie das Angebot eines Getränkes fördert eine offene und entspannte Kommunikation.
- **Empathischer Erstkontakt**: Ein freundlicher und einfühlsamer Erstkontakt auf Augenhöhe lässt Vertrauen entstehen und schafft eine positive Basis für weitere Gespräche.
- **Individuelle Wahrnehmung**: Es ist wichtig, hilfesuchende Personen unabhängig von ihrem Migrationshintergrund, ihrer sozialen Herkunft, ihrem Erscheinungsbild, ihrer Vergangenheit oder ihrer familiären Geschichte wahrzunehmen.

3. Überwindung von Kommunikationsbarrieren

- **Einfache und klare Sprache verwenden**: Indem eine einfache und klare Sprache verwendet wird (Vermeidung von zu vielen Fachbegriffen) sind die Inhalte des Gesprächs besser verständlich und Missverständnisse werden vermieden. Dabei ist zu beachten, dass einige Personen möglicherweise Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben haben.
- **Sprachliche Zugänglichkeit**: Die hilfesuchenden Personen fühlen sich wohler, wenn sie in ihrer Sprache kommunizieren können. Hilfestellung könnten Dolmetscher anbieten.

4. Gesprächsführung

- Ein **einladendes Umfeld** schaffen, damit die hilfesuchenden Personen sich wohlfühlen, ihre Anliegen, Bedürfnisse und Empfindlichkeiten äußern, und Fragen stellen können.
- **Freundliche Gesprächsführung**, Erkunden nach dem Befinden zeigt dem Gegenüber Interesse und Wertschätzung.
- Ausreichend **Zeit zum Zuhören** geben den hilfesuchenden Personen Raum für ihre Anliegen, da sie in solchen Situationen oft aufgeregt sind.
- **Rückfragen und Reformulierungen** stellen sicher, dass alles richtig verstanden wurde. Die Möglichkeit anbieten zu einem späteren Zeitpunkt verschiedene, noch offene, Fragen zu klären (per Telefon, per Email, persönlich).

5. Unterstützung und Begleitung

- **Recht auf eine Begleitperson**: Informieren Sie die hilfesuchenden Personen darüber, dass sie das Recht haben, eine Begleitperson mitzubringen.
- **Anpassung an den Rhythmus der hilfesuchenden Personen**: Flexibilität bei der Anzahl und Dauer der Termine ermöglicht es, den hilfesuchenden Personen gerecht zu werden.
- **Ehrlichkeit und Offenheit: Eine klare Kommunikation** über das Angebot und die möglichen Grenzen der Unterstützung ermöglicht realistische Entscheidungen.
- **Begleitung im Prozess**: Hilfesuchende Personen sollten das Gefühl haben, in schwierigen Zeiten nicht allein zu sein. Eine Balance zwischen umfassender Unterstützung und der Förderung individueller Entwicklungen trägt zur passgenauen Hilfe bei, wie zum Beispiel Hilfestellung bei der Beschaffung administrativer Dokumente.
- **Interessenvertretung**: Sich für die Anliegen der hilfesuchenden Personen als Ihr «Anwalt» einzusetzen und deren Interessen bei Anfragen zu unterstützen, fördert das Vertrauen.

6. Partizipation

- **Aktive Einbeziehung** der hilfesuchenden Personen indem ihre Perspektiven in die Entscheidungsprozesse einfließen.

Rahmenbedingungen

Angesichts der Herausforderungen, die Sozialarbeiter in ihrer täglichen Arbeit meistern, möchten wir einige Ideen aus den Arbeitsgruppen teilen. Geeignete Rahmenbedingungen verbessern den Kontakt zu hilfeschenden Personen. Eine effektivere Unterstützung findet somit statt.

1. Wahlmöglichkeiten

- Hausbesuche und Terminwahl:

Den hilfeschenden Personen die Wahl geben zwischen einem Termin im Büro oder einem Hausbesuch. So kann besser auf ihre individuellen Bedürfnisse und ihren persönlichen Rhythmus eingegangen werden.

Angebot von Treffen in alternativen Begegnungsräumen oder anderen neutralen Orten, je nach Bedarf der Personen.

- Recht auf einen Wechsel des Sozialarbeiters:

Es ist wichtig, dass sich hilfeschende Personen wohlfühlen und wechseln können, wenn die Chemie nicht stimmt. Dies hilft, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen.

- Wechsel des Sozialarbeiters gut vorbereiten:

Interne Neuverteilungen der Zuständigkeiten der Sozialarbeiter haben einen grossen Einfluss auf das Wohlbefinden und das Vertrauen der hilfeschenden Personen. Im Fall eines unvermeidbaren Wechsels sollte dieser gut vorbereitet und einfühlsam begleitet werden, damit die Unterstützung ohne Unterbrechung weiterläuft.

Häufige interne Neuverteilungen der Zuständigkeiten der Sozialarbeiter sollten möglichst vermieden werden. Eine Betreuung auf längere Zeit ermöglicht den Aufbau einer Vertrauensbasis.

- Sprache:

Sozialarbeiter sollten sich in einer der hilfeschenden Person angepassten Sprache verständigen können. Es wäre wichtig, Sozialarbeiter einzustellen, die die 3 Amtssprachen sprechen oder sich verpflichten, mittelfristig Sprachkurse zu besuchen.

Sollte der Sozialarbeiter die Sprache einer hilfeschenden Person nicht beherrschen, soll die Möglichkeit bestehen, den Sozialarbeiter zu wechseln oder einen Dolmetscher anzufragen. Dies vermeidet Missverständnisse.

- Erweiterung des Hilfsangebots:

Ein breiteres Angebot an Unterstützungsformen könnte dazu beitragen, verschiedene Bedürfnisse der hilfesuchenden Personen besser zu erfüllen.

- Begleitung:

Sozialarbeiter sollten die Möglichkeit und die Zeit haben, hilfesuchende Personen bei Bedarf zu begleiten, z.B. bei Behördengängen, auf die Bank, bei Orientierungen zu anderen Anbietern.

2. Administrative Vereinfachung

Der Zugang zu Hilfe sollte einfacher sein. Alle Anträge sollten einfach und schnell bearbeitet werden.

- Zugängliche Informationen:

Informationen über soziale Dienstleistungen sollten in einfacher und leicht verständlicher Sprache bereitgestellt werden. Auch Briefe an hilfesuchende Personen sollten klar und verständlich formuliert sein.

- Vereinfachung der Dokumentation die vom Sozialamt eingefordert wird:

Die Anzahl der benötigten Unterlagen sollte reduziert werden.

Es sollte vermieden werden, dass verschiedene Unterlagen immer wieder neu angefragt und eingereicht werden müssen.

Das Sozialamt sollte die Möglichkeit haben, mit Einverständnis der Person, benötigte Unterlagen direkt anzufordern.

- Bei Anträgen bei anderen Behörden (FNS, ADEM, CCSS, Aides au Logement, ...):

Mit Einverständnis der hilfesuchenden Person könnten die Anträge automatisiert werden. Dies ermöglicht dem Sozialarbeiter die benötigten Dokumente direkt anzufragen.

Helfen würde auch eine direkte Meldung der Behörden an das Sozialamt, wenn ein Dokument fehlt.

- Aktenweitergabe zwischen den Sozialämtern mit Zustimmung:

Bei einem Umzug sollte es möglich sein, die Akte oder bestimmte Dokumente mit der Zustimmung der betroffenen Person an das zuständige Sozialamt weiterzugeben. Dies würde den Übergang erleichtern und verhindern, dass alles neu beantragt werden muss.

- Gleichbehandlung der Anträge in allen Sozialämtern:

Einheitliche Verfahren minimieren unterschiedliche Interpretationen des Gesetzes und sorgen für Transparenz und Verständlichkeit für die hilfesuchenden Personen.

Regelmässige Austauschgespräche (über einheitliche Verfahren) könnten dazu beitragen. Dies stets mit Fokus auf die Interessen der hilfesuchenden Personen.

- Anonymität:

Alle Anfragen sollten gleichbehandelt werden, um Diskriminierung zu vermeiden. Die Aktenführung im Verwaltungsrat sollte anonymisiert sein, damit Entscheidungen über Hilfen objektiv getroffen werden.

3. Zugang, Anlaufstelle, Informationen

- Regelmäßige Sprechstunden (Permanence):

Im Sozialamt sollten regelmäßige Sprechstunden ohne Termin angeboten werden, damit hilfesuchende Personen jederzeit Informationen und Unterstützung erhalten können.

- Einrichtung sozialer Häuser in jeder Gemeinde:

Vereinfachung des Zuganges zu sozialen Diensten indem Gemeinden eine soziale Anlaufstelle einrichten, wo diese zusammen untergebracht sind.

4. Raumgestaltung

Eine freundliche und einladende Umgebung ist wichtig, damit sich hilfesuchende Personen sicher und wohl fühlen. Einladende Räume und eine angenehme Atmosphäre, beispielsweise bei einem Glas Wasser, einer Tasse Kaffee, ein Zugang zu Sanitäreanlagen ermöglichen eine offene Kommunikation.

5. Partizipation

- Beschwerden, Feed-back:

Um Meinungen und Anliegen zu sammeln, wäre eine „**Ideenkiste**“ sinnvoll. Diese sollte für alle zugänglich sein und den Menschen die Möglichkeit bieten, anonym und unkompliziert ihre Gedanken, Ideen und Feedback zu äußern. Diese Maßnahme fördert eine offenere Kommunikation und trägt zur kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungen bei.

Eine weitere Lösung könnte auch eine **neutrale Beschwerdestelle** sein, die den Menschen einen einfachen Zugang zur Äußerung ihrer Beschwerden ermöglicht, ohne komplizierte Verfahren oder Folgen für ihr Dossier fürchten zu müssen.

- Umstrukturierungen:

Um sicherzustellen, dass geplante Maßnahmen (z.B. Öffnungszeiten, ...) den Bedürfnissen der hilfesuchenden Personen gerecht werden, sollten Veränderungen in einem offenen Rahmen mit ihnen besprochen werden.

6. Professionalisierung des Verwaltungsrates

Die Mitglieder des Verwaltungsrates sollten ausreichend Kenntnisse über die diversen Aspekte der Sozialhilfe und die Dimensionen der Armut haben.

Ausbildung und Professionalisierung:

- Spezifische Schulungen:

Universitäten sollten die Qualität der Ausbildung verbessern, indem sie Kurse für Sozialarbeiter anbieten, die auch praktische Erfahrungen der hilfesuchenden Personen einbeziehen. Somit sind die Perspektiven von Menschen in Armut mitberücksichtigt.

- Netzworkebildung:

Regelmäßige Treffen für Sozialarbeiter fördern den Austausch von „Best Practices“ und unterstützen somit die berufliche Weiterentwicklung.

- Supervision, Intervention, Coaching

Regelmäßige Supervision und Intervention der Mitarbeiter tragen zur fachlichen Qualität der Sozialarbeit bei. Individuelle Begleitung («Coach») fördert die Entwicklung von neuen Kompetenzen.

Ans Familienministerium

Auf nationaler Ebene sollten die geografischen Begebenheiten (u.a. Konzentration von armutsbetroffenen Familien, Brennpunkte, Anzahl der betreuten Personen pro Sozialarbeiter ...) beim Festlegen des Personalschlüssels in den jeweiligen Sozialämtern berücksichtigt werden. Dies ist wichtig, um den spezifischen Bedürfnissen und Besonderheiten der hilfesuchenden Personen gerecht zu werden. Durch diese Massnahmen kann eine einheitliche und qualitativ hochwertige Unterstützung für alle hilfesuchende Personen gewährleistet werden.

Zum Weiterlesen:

[Dimensions-cachées-de-la-pauvreté-9-12-2019.pdf](#)

[2019-Rapport_dimensions_pauvrete_France_web-2021-01-19.pdf](#)

[Stop à la maltraitance institutionnelle - Le rapport d'ATD Quart Monde France - ATD Quart Monde - France](#)

[Rapport de recherche projet "Pauvreté-Identité-Société" - ATD Quart Monde](#)