

Wirkstoff

Lesestoff für den Fachhandel Selbstmedikation

Wirkstoff SDV
2502 Biel
032/ 328 50 30
<https://drogistenverband.ch/de/start>

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse spécialisée
Tirage: 5'696
Parution: 10x/année



Page: 8
Surface: 219'622 mm²



Association Lire et Ecrire

Ordre: 1024526
N° de thème: 300.002
Référence: 88673723
Coupure Page: 1/5





Informationen in möglichst verschiedenen Formen anbieten

Fehlende Grundkompetenzen können bis hin zu gesundheitlichen Problemen führen. Der Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben setzt sich für eine Enttabuisierung ein und gibt Tipps, auf was in Drogerien und Apotheken geachtet werden kann.

Céline Jenni | Miriam Kolmann

Frau Mencaccini, in der Schweiz haben rund 800 000 Erwachsene Mühe mit Lesen und Schreiben, mehr als 400 000 haben Schwierigkeiten mit einfacher Mathematik, und rund 20 Prozent der Schweizer Bevölkerung verfügen nur über geringe oder gar keine digitalen Grundkenntnisse. Fehlen diese Grundkompetenzen einfach bestimmten Bevölkerungsgruppen?

Pascale Mencaccini: Nein, grundsätzlich zieht es sich durch alle Schichten, durch alle Alters- und Bildungsstufen und Geschlechter. Betroffen können alle sein. Natürlich gibt es bei den digitalen Medien einen Unterschied, ob man als jüngere Generation damit aufgewachsen ist oder in älteren Generationen gar nie einen Zugang gefunden hat. Ältere Personen haben eher Angst, etwas falsch zu machen. Die jungen Menschen haben in der Regel keine Berührungsängste, da sie von klein auf mit digitalen Geräten konfrontiert sind. Aber das heisst noch lange nicht, dass es nicht auch jungen Personen an digitalen Grundkompetenzen fehlt. Vielleicht können sie zwar Social Media perfekt bedienen, aber scheitern, wenn sie ein Mail schreiben oder eine Bewerbung digital einreichen müssen.

Was verstehen Sie überhaupt unter Grundkompetenzen?

Darunter versteht man grundlegende Fähigkeiten und Fertigkeiten in den Bereichen Lesen, Schreiben, Mathematik und digitale Medien, um am wirtschaftlichen, sozialen und politischen Leben selbstständig teilnehmen zu können. Sie bilden zudem die Voraussetzung, dass man ein Leben lang lernen und sich weiterentwickeln kann. Grundkompetenzen werden immer an den Anforderungen gemessen, die eine Gesellschaft an die Menschen stellt, sei es in der Arbeitswelt oder gesellschaftlich. Und es kann sein, dass man irgendwann nicht mehr mithalten kann, wenn sich die Anforderungen verändern oder diese steigen.

Was sind Grundkompetenzen bei den digitalen Medien?

Es kommt auf den Bereich an, in dem man sich bewegt – so gibt es in der Arbeitswelt oft andere Anforderungen als im privaten Bereich. Aber es geht vor allem darum, dass man verschiedene Anwendungen bedienen kann, dass man fähig ist, ein Mail zu schreiben, und man weiss, wie man Informationen finden kann. Auch der Sicherheitsaspekt und das kritische Denken sind wichtig. Es ist ein buntes Päckchen mit

Wirkstoff

Lesestoff für den Fachhandel Selbstmedikation

Wirkstoff SDV
2502 Biel
032/ 328 50 30
<https://drogistenverband.ch/de/start>

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse spécialisée
Tirage: 5'696
Parution: 10x/année



Page: 8
Surface: 219'622 mm²



Association Lire et Ecrire

Ordre: 1024526
N° de thème: 300.002
Référence: 88673723
Coupure Page: 3/5

hohen Ansprüchen. Zu den digitalen Medien gehört nicht nur das Handy oder der Laptop, sondern auch der Billettautomat.

Also bedingen sich Grundkompetenzen auch? Wenn jemand nicht gut lesen kann, dann wird es digital schwierig?

Ja, Lesen und Schreiben bilden die Basis. Schwierigkeiten in Lesen und Schreiben sind jedoch sehr individuell. Es geht oft auch um Strategien, also wie lese ich etwas und wie komme ich durch einen Text? Auf Internetseiten brauche ich eine Strategie, damit ich mir schnell einen Überblick verschaffen kann, ohne alle Informationen zu lesen. Personen, die damit Mühe haben, lesen oft den ganzen Text und merken erst dann, dass sie nicht das gefunden haben, was sie wollten. Sie verlieren dadurch viel Zeit und Motivation. Andererseits gibt es auch Personen, die digital sehr gut zu-rechtkommen. Digital gibt es Hilfsmittel wie die Vorlese- oder Diktierfunktion oder man kann mit Videos arbeiten.

Solche Hilfsmittel wie Vorlesefunktionen sind also durchaus legitim?

Ja, in Kursen im Bereich Grundkompetenzen werden solche Hilfsmittel auch gezeigt. Die Befähigung soll im Zentrum stehen. Wenn eine Person ihr Leben trotz Lücken in den Grundkompetenzen gut meistert, ist das wunderbar. Aber wenn sie an ein Limit kommt, weil sich ihre Situation verändert, wie wenn der Lebenspartner, der unterstützt hat, nicht mehr da ist oder sich die Arbeit verändert, gibt es oft einen Handlungsdruck. In dieser Situation finden betroffene Personen in Kursen oder niederschweligen Angeboten wie Lernstuben Unterstützung und Möglichkeiten, an ihren Kompetenzen zu arbeiten.

Wenn man von einer Person ausgeht, die in der Schweiz aufwächst mit Muttersprache Deutsch, wie kommt diese durch die Schule und durch eine Ausbildung, wenn Grundkompetenzen fehlen?

Die Ausprägung ist sehr unterschiedlich, gerade beim Lesen und Schreiben, wo oft das Hauptproblem liegt. Das Umfeld ist prägend. Wenn die Eltern Möglichkeiten haben, zu unterstützen (zeitlich, finanziell, Bildungsniveau usw.), und die Schule ebenfalls mithilft, dann kommt man auch mit einer Schwäche durch. Die meisten Personen versuchen sich mit Strategien durchzuschlagen. Manchmal zeigen sich auch erst in der Ausbildung Schwierigkeiten, weil das Niveau steigt oder die Schwäche erst zu diesem Zeitpunkt erkannt wird.

Wie sehen denn solche Strategien aus?

Zum Beispiel vermeiden Personen bestimmte Tätigkeiten: Sie haben dann vielleicht nie Zeit dafür. Oder sie übernehmen auf der Arbeit eine Aufgabe einer Kollegin und diese übernimmt dann die betreffende Tätigkeit, wie eine Art Tauschhandel. Verheimlichen ist eine weitere Strategie. Häufig ist eine nahestehende Person eingeweiht, aber wenn diese Person dann wegfällt, hat man ein Problem.

Solche Strategien klingen auch psychisch sehr anstrengend.

Ja, es braucht viel Energie von den Betroffenen und ist eine grosse Belastung. Gerade im Bereich Lesen/Schreiben ist es oft wichtig, dass es niemand merkt, weil das Thema mit Scham verbunden ist. Das löst Stress aus und kann bis zu einem Burnout führen. Zudem sind Betroffene von einzelnen Bereichen ausgeschlossen, wenn sie etwas nicht können, oder sie zie-

Wirkstoff

Lesestoff für den Fachhandel Selbstmedikation

Wirkstoff SDV
2502 Biel
032/ 328 50 30
<https://drogistenverband.ch/de/start>

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse spécialisée
Tirage: 5'696
Parution: 10x/année



Page: 8
Surface: 219'622 mm²



Association Lire et Ecrire

Ordre: 1024526
N° de thème: 300.002
Référence: 88673723
Coupure Page: 4/5

hen sich selbst zurück aus Scham. Diese Ausgrenzung bis hin zur Einsamkeit kann psychische Erkrankungen noch begünstigen. Auch die Abhängigkeit von anderen Personen oder die Angst, den Arbeitsplatz zu verlieren, sind für Betroffene psychisch belastend.

Gibt es noch andere Folgen?

Abgesehen von den stressbedingten Krankheiten ist die Chancengleichheit nicht mehr gegeben. Es darf nicht sein, dass Menschen nicht mehr an allen Lebensbereichen teilhaben können. Häufig haben Personen mit Schwierigkeiten in den Grundkompetenzen auch eine schlechtere Gesundheitskompetenz.

Wie hängt die eigene Gesundheitskompetenz davon ab, ob ich lesen und schreiben kann?

Das ist eine wichtige Basis. Möchte man gesundheitskompetent sein, muss man Informationen finden, verstehen, vergleichen und beurteilen können – da braucht es sehr viele Kompetenzen. Viele Informationen und Dienstleistungen sind zudem im digitalen Bereich verankert, beispielsweise für Terminanmeldungen. Weil der Link zwischen Grundkompetenzen und Gesundheitskompetenz so wichtig ist, engagieren wir uns auch im Gesundheitsbereich. Wir haben eine enge Zusammenarbeit mit der Allianz Gesundheitskompetenz.

Wie können Fachpersonen in Drogerien und Apotheken erkennen, ob es einer Person an Grundkompetenzen fehlt – gerade im Bereich Lesen/Schreiben?

Das ist schwierig zu sagen. Zum Beispiel kommen die Personen eher in Begleitung. Sie haben also jemanden, der für sie die

Kommunikation führt. Sie vermeiden es, Formulare vor anderen auszufüllen oder etwas vor Ort zu lesen. Sie füllen Formulare oft falsch oder unvollständig aus. Vielleicht reagieren Personen unsicher und befangen, oder sie können durch die Überforderung ungeduldig oder gereizt auftreten. Es kann sein, dass sie Fragen stellen, die bereits ausführlich in schriftlicher Form erklärt wurden. Das sind sehr allgemeine Punkte. In der Regel lässt sich erst bei einem Vertrauensverhältnis klarer erkennen, wo das Problem liegen könnte. Wichtig ist, dass man sich bewusst ist, dass auch Personen, die fließend Deutsch sprechen, Mühe mit Lesen und Schreiben haben können. Bei fremdsprachigen Personen reagiert man häufig sofort, man spricht langsamer oder in einfacheren Sätzen. Aber wenn jemand fehlerfrei Deutsch spricht, denkt man häufig nicht daran, dass Schwierigkeiten bestehen könnten.

Wie könnte man das Thema fehlende Grundkompetenzen ansprechen, ohne die Person blosszustellen?

Das ist ein sehr sensibles Thema, gerade bei Lesen und Schreiben. Eine Drogerie ist wahrscheinlich nicht der richtige Ort, um Schwierigkeiten direkt anzusprechen, weil die Person sehr ausgestellt ist. Man braucht einen geschützten Rahmen, wie einen separaten Raum. Und es braucht ein Vertrauensverhältnis. Zudem hilft es, wenn man das Thema fragend anspricht. Ich denke aber, das Erkennen und Ansprechen in der Drogerie ist eher die Ausnahme. Es hilft aber schon enorm, wenn das Drogeriepersonal ein Bewusstsein dafür hat, dass es viele Personen mit diesen Schwierigkeiten gibt. Dass man sich bei einer Beratung

Wirkstoff

Lesestoff für den Fachhandel Selbstmedikation

Wirkstoff SDV
2502 Biel
032/ 328 50 30
<https://drogistenverband.ch/de/start>

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse spécialisée
Tirage: 5'696
Parution: 10x/année



Page: 8
Surface: 219'622 mm²



Association Lire et Ecrire

Ordre: 1024526
N° de thème: 300.002
Référence: 88673723
Coupure Page: 5/5

grundsätzlich Zeit nimmt, man einfach, langsam und verständlich spricht und auch nachfragt oder Infos nochmals wiederholt. Man kann Kunden und Patientinnen auch auffordern, dass sie das Gesagte in eigenen Worten wiederholen. Solche und weitere Strategien für eine verständliche Information und Beratung hat die Allianz Gesundheitskompetenz in einem Praxisleitfaden zusammengefasst.

Gerade Indikationen werden häufig aufgeschrieben. Kann man das mit Zeichnen oder Sprachnachrichten umgehen?

Ja, mit Piktogrammen kann man zum Beispiel vieles veranschaulichen. Informationen sollten möglichst in vielen Formen mitgegeben werden. Es gibt auch nützliche Apps – dann braucht die Person aber genug digitale Kompetenzen.

Wie kann man das ganze Thema um fehlende Grundkompetenzen entstigmatisieren?

Die breite Öffentlichkeit muss sich dieser wichtigen Thematik bewusst werden. Die Informations- und Sensibilisierungsarbeit steht deshalb im Zentrum unserer Arbeit. Wichtig ist, zu verstehen und anzuerkennen, dass Schwierigkeiten in den Grundkompetenzen mit den steigenden Anforderungen und den Entwicklungen in der Gesellschaft eng verknüpft sind. Es ist nicht die Schuld einzelner Personen. Das defizitäre Denken ist nicht hilfreich. Gerade Lesen und Schreiben wird als selbst-

verständlich angesehen. Dabei handelt es sich um einen komplexen Lernprozess – und es kann in diesem Prozess zu Brüchen kommen. Im Umgang mit Schwierigkeiten in Lesen und Schreiben und fehlenden digitalen Kenntnissen oder Schwierigkeiten in Mathe gibt es eine grosse Diskrepanz: Dass man Mühe in Mathe und im digitalen Bereich haben kann, wird nicht infrage gestellt und kann besser nachvollzogen werden.

Wie erreicht der Dachverband betroffene Personen? Schriftliche Infos sind ja eher nicht geeignet für Personen mit Leseschwierigkeiten?

Das ist eine berechtigte Frage. Momentan nutzen wir in der nationalen Kampagne kurze und verständliche Slogans, die von unseren Botschafterinnen und Botschaftern entworfen worden sind. Diese Botschafter sind selbst vom Thema betroffen und unterstützen unsere Arbeit unter anderem in der Ansprache von Betroffenen (Peer-to-Peer-Ansatz). Sie können Vorbilder für andere sein. Schliesslich geht es darum, dass Betroffene merken, dass sie nicht alleine sind mit ihren Schwierigkeiten. Dieses Enttabuisieren ist uns wichtig. Weiter versuchen wir insbesondere Fach- und Beratungspersonen in Sozialdiensten bis in den Gesundheitsbereich zu gewinnen, damit sie beim Erkennen, Unterstützen und Informieren von Erwachsenen mit Förderbedarf in Grundkompetenzen mithelfen. ■

Der Schweizer Dachverband Lesen und Schreiben ist der Fachverband für Grundkompetenzen (Lesen, Schreiben, Alltagsmathematik und Umgang mit digitalen Medien). Zusammen mit seinen Mitgliedern engagiert er sich dafür, Erwachsenen den Zugang zu Grundkompetenzen zu ermöglichen und die Öffentlichkeit über das Thema zu informieren. Seit 2023 ist er Mitglied der Allianz Gesundheitskompetenz. **Pascale Mencaccini** arbeitet seit 2020 als Koordinatorin Deutsche Schweiz beim Dachverband und setzt sich mit grosser Begeisterung dafür ein, dass Menschen mit fehlenden Grundkompetenzen gefördert und unterstützt werden. Als gelernte Fachfrau OP-Technik und mit Berufsstationen im Bildungsmanagement für u. a. Fachfrauen/-männer Gesundheit liegt ihr auch die Förderung der Gesundheitskompetenz besonders am Herzen.

