
Menschen im Service Public

* 100 Jahre Engagement

HILFE BEI ALLTÄGLICHEN DINGEN

Interview mit Joyce Gubler, Sozialarbeiterin
Jugendberatung Streetwork, Zürich



hängig von den Öffnungszeiten des Treffs vereinbart werden.

Der dritte Teil unseres Angebots bzw. unserer Arbeit ist die aufsuchende Sozialarbeit. Wir gehen auf öffentliche Plätze, wo sich Jugendliche versammeln und sprechen sie an, um unser Beratungsangebot bekannt zu machen. Ziel ist, dass sie wissen, wohin sie sich wenden können, falls Probleme auftauchen. Wir versuchen so, einen guten Kontakt zu Gruppen, die sich öfters im öffentlichen Raum aufhalten oder sich auffällig verhalten, aufzubauen.

Wie erfahren Sie, wo sich die Jugendlichen aufhalten?

Wir arbeiten in diesem Bereich eng mit verschiedenen Kooperationspartnern in der Stadt Zürich, wie z. B. der offenen Jugendarbeit oder sip züri (Sicherheit Intervention Prävention) zusammen. sip züri ist unter anderem Anlaufstelle für Beschwerden (aus der Bevölkerung), wenn Jugendliche oder Erwachsene im öffentlichen Raum zu laut sind oder sich auffällig benehmen. sip züri informiert uns, wo sie Jugendliche antreffen, damit wir diese Plätze aufsuchen können.

Sind Sie rund um die Uhr tätig?

Nein. Wir sind in der Einteilung unserer Arbeitszeit aber sehr frei und arbeiten in der Regel bis ca. 20.00 Uhr – abgesehen von speziellen Aktionen am Wochenende oder am späteren Abend.

Frau Gubler, was arbeiten Sie?

Ich bin Sozialarbeiterin und arbeite seit 2,5 Jahren bei der Jugendberatung Streetwork in Zürich. Die Arbeit hier ist sehr vielseitig. Wir bieten im Treff nachmittags zwischen 14.00 und 17.00 kostenlose Beratungen ohne Voranmel-

dung an und unterstützen die Besucher und Besucherinnen bei ihren sehr vielfältigen Anliegen.

Bei komplexeren Problemen oder wenn für eine Lösung mehrere Beratungsgespräche notwendig sind, können Beratungstermine unab-

Was für Aktionen sind das?

Im Sommer machen wir mehrere «Goody-Bag»-Aktionen. Wir bestücken die Goody Bags mit Informationen zu Sexualität, Drogen- oder Alkoholkonsum sowie mit nützlichen Gegenständen und verteilen sie an Jugendliche. Dies erleichtert die Kontaktaufnahmen zu den Jugendlichen.

Wie reagieren die Jugendlichen, wenn Sie sie ansprechen?

In der Regel gut. Sie fragen jeweils, warum gerade sie angesprochen werden, ob sie aussehen als hätten sie Probleme. Wir erklären dann, dass man den Menschen nicht ansieht, ob sie ein Problem haben, weshalb wir generell alle ansprechen. Wir zeigen ihnen, dass es allen hilft, wenn man weiss, wohin man sich selbst wenden oder wohin man Freunde schicken kann, wenn diese Hilfe brauchen.

Mit welchen Themen werden Sie in den Beratungen konfrontiert?

Die Thematik ist sehr vielfältig. Viele benötigen Hilfe bei der Wohnungs- oder Jobsuche; wir zeigen ihnen, wie man im Internet Angebote findet und stellen Computer mit Internetzugang zur Verfügung. Wir helfen ausserdem bei der Zusammenstellung der Bewerbungsunterlagen oder der Formulierung einer Bewerbung.

Gewalt zu Hause oder Obdachlosigkeit sind gelegentlich Thema, manchmal sind es aber

auch sehr alltägliche Dinge, wie die Rückerstattung von Arztkosten bei der Krankenkasse. Wir üben die Bewältigung solcher Alltagsaufgaben mit unseren Klientinnen und Klienten, damit sie früher oder später selbst damit klar kommen.

Sind Drogen auch ein Thema?

Ja, auch. Das ist aber ein eigener Bereich mit weiteren Angeboten. Wir betreiben ein separates Drogeninformationszentrum, wo jeweils am Dienstagabend Drogenberatungen angeboten werden. Als wichtigste Dienstleistung besteht dort die Möglichkeit, Substanzen wie Kokain oder Ecstasy in einem Labor testen zu lassen. Das ist verbunden mit einem Beratungsgespräch und dem Ausfüllen eines Fragebogens zum Konsumverhalten. Die Besucherinnen und Besucher werden so quasi gezwungen, sich ihren Drogenkonsum bewusst zu machen und realisieren teilweise erst dann, was sie bereits alles probiert haben und wie oft sie das tun.

Wir sind zudem rund zehnmal jährlich mit einem mobilen Labor in Clubs und an Parties vertreten. Es ist nun mal eine Tatsache, dass an solchen Veranstaltungen verschiedenste Substanzen konsumiert werden und der KonsumInnenmarkt in Zürich relativ gross ist.

Was für Menschen wenden sich an das Drogeninformationszentrum?

Vom arbeitslosen und obdachlosen Jugendlichen bis zu Ärzten, Anwältinnen oder Bank-

angestellten ist in unserer Beratungsstelle jede soziale Schicht und jedes Alter vertreten; die jüngsten sind rund 17, die ältesten ca. 70 Jahre alt.

Und in der Jugendberatungsstelle?

Das Angebot der Jugendberatungsstelle ist altersmässig limitiert und kann nur bis zum 28. Altersjahr genutzt werden. Die Jüngsten, die uns aufsuchen, sind 13 Jahre alt. Der grösste Teil ist jedoch zwischen 18 und 25 Jahren.

Welchen Hintergrund haben Ihre Klienten?

Meistens sind oder waren die Familienverhältnisse schwierig; oft sind es Jugendliche mit Migrationshintergrund, die von den Eltern aufgrund fehlender Kenntnis unserer Sprache wenig Unterstützung erhalten und mit dem schweizerischen System nicht richtig klarkommen. Dann werden einfache Sachen zum Problem, wie die erwähnte Krankenkassenabrechnung oder Steuererklärungen.

Es gibt aber auch Jugendliche aus geordneten und behüteten Familienverhältnissen, die uns zum Beispiel fragen, wie sie mit einer Busse umgehen müssen. Oft schämen sie sich, in ihrem gewohnten Umfeld Hilfe zu suchen.

Wie gross ist die Nachfrage?

Im Grundsatz gross, die Zahl der Beratungen variiert aber täglich stark. Es gibt Nachmittage, an denen während unserer Öffnungszeiten nur





Eingang der Jugendberatungsstelle Streetwork

zwei Personen kommen, an anderen Tagen zwanzig. Es sind immer mindestens zwei Sozialarbeiterinnen oder Sozialarbeiter verfügbar, der Rest des Teams kann sich den Tag frei einteilen und auch Termine mit anderen Klientinnen und Klienten vereinbaren.

Wie erfolgreich sind Ihre Beratungen?

Kurzfristig können wir die meisten aktuellen Probleme lösen, der langfristige Erfolg ist aber nicht messbar. Die beratene Person geht ihren Weg weiter und wir haben nach der Beratung häufig keinen weiteren Kontakt mehr. Was nachher passiert, wissen wir nicht.

Onlineshop Voilà

Voilà unterstützt aufstrebende, motivierte und eigenwillige Jungdesigner, welche Wert auf soziale und ökologische Standards legen. Die Artikel erfüllen neben dem eigenwilligen Design alle mindestens eines der folgenden Kriterien: Recycling, biologischer und fairer Handel, Fair-Trade und/oder umweltfreundliche Produktionsmethoden.

www.voilashop.ch

Sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in allen Bereichen tätig oder wurden diese aufgeteilt?

Wir sind alle in allen Bereichen tätig, jede und jeder hat aber einen Tätigkeitsschwerpunkt. Meiner liegt bei der intensiven Fallarbeit, also Sozialarbeit mit Einzelberatungen. Ich übernehme nun zusätzlich das Case Management, was bedeutet, dass ich für die komplexen Fälle zuständig bin. Diese laufen länger und es sind in der Regel mehrere Leistungserbringer involviert.

Wie sieht das konkret aus?

Meistens ist der Klient beim RAV und beim Sozialamt angemeldet, manche haben zudem eine psychologische Betreuung. Ich bin dann für die Koordination zuständig, die Harmonisierung der Ziele aller Beteiligten und Unterstützung der betroffenen Person, wenn Entscheidungen oder Abläufe unklar sind.

Was für eine Ausbildung haben Sie für diese Arbeit absolviert?

Ich habe das Kurzzeitgymnasium mit wirtschaftlichem Profil besucht. Nach dem Abschluss gab es für mich zwei Optionen, ein Studium an der Kunsthochschule oder etwas Soziales, beides hatte mich schon immer interessiert.

Der Entscheid für die Sozialarbeit fiel in einem Graffiti-Workshop, den ich in einem Jugendtreff geleitet habe. Ich konnte den Jugendleiter bei der Arbeit beobachten und mir gefiel sein Job; ich habe mich dann bei ihm erkundigt,

welche Ausbildung für eine solche Aufgabe notwendig ist. Danach habe ich mich entschieden, soziale Arbeit zu studieren.

Zum Studium gehören zwei obligatorische Praktika, wovon ich eines hier in der Jugendberatung Streetwork gemacht habe. Nach dem Studium habe ich während eines Jahres in Bonstetten als Jugendleiterin gearbeitet. Danach ging ich für einige Zeit ins Ausland und wurde nach meiner Rückkehr von der Jugendberatung Streetwork angefragt, ob ich hier arbeiten möchte. Das Praktikum hatte mir sehr gut gefallen und ich fühlte mich im Team wohl, weshalb ich gerne zugesagt habe.

Im Moment bilde ich mich noch zur Case Managerin weiter.

Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit?

Die Arbeit hier ist dank der verschiedenen Bereiche sehr abwechslungsreich; wir werden mit immer anderen Fragen konfrontiert und die Geschichten dahinter sind sehr verschieden.

Was sind die Schattenseiten?

Manchmal wäre es schön, zu wissen, wie es ehemaligen Klientinnen und Klienten geht. Insbesondere, wenn eine Beratung intensiv war und man ein gutes Verhältnis zueinander aufgebaut hat.

Man muss lernen, dass man diese Personen während eines schwierigen Teils ihres Lebens begleitet und sie dann wieder gehen lassen muss.

Werden Sie in den Beratungen oder bei der aufsuchenden Arbeit mit aggressiven Klienten konfrontiert?

Da unsere Beratungsstelle freiwillig aufgesucht wird, sind die meisten Kontakte angenehm. Ein Vorteil – manchmal allerdings auch ein Nachteil – ist, dass wir nicht über finanzielle Zuwendung entscheiden können. Wir können effektiv «nur» unsere Beratung und Unterstützung anbieten; es gibt selten Fälle, in denen wir nicht weiterhelfen können, daher kommt bei uns selten eine genervte oder aggressive Stimmung auf.

Wie gross ist der administrative Aufwand? Wem müssen Sie Ihre Arbeit rapportieren?

Wir sind dem Sozialdepartement, Abteilung Sucht und Drogen, angegliedert. Wir führen eine Tagesstatistik, also, wie viele Leute unseren Rat suchen, wie viele Beratungen über 15 Minuten dauern und welche Themen Inhalt der Gespräche waren.

Klientinnen und Klienten, die mehr als drei Beratungen in Anspruch nehmen, werden zu einem sozialarbeiterischen Fall und werden in einer entsprechenden Software erfasst, wo detaillierter beschrieben wird, was wir gemacht haben. Dieses System dient uns auch, wenn jemand aus dem Team abwesend ist.

Wird auf die Statistiken viel Wert gelegt?

Ja, das hat zugenommen. Es ist kein grosser Aufwand und für uns auch kein Problem. Statistiken werden unserem Arbeitsinhalt aber nicht richtig gerecht, denn sie geben keine Auskunft darüber, wie intensiv eine Beratung gewesen ist und wie viele Probleme gelöst werden konnten.

Wie ist die interne Organisation aufgebaut?

Wir sind acht Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter plus ein Teamleiter; er leitet die Teamsitzungen, ist für das Budget verantwortlich und übernimmt die Kommunikation mit der vorgeetzten Stelle.

Unser Teamleiter ist seit dem letzten Jahr in seinem Amt und war davor als Sozialarbeiter in unserem Team tätig. Ich schätze es sehr, dass jemand aus dem Team die Leitung übernommen hat; meines Erachtens ist es sowohl für das Team wie auch den Teamleiter einfacher, wenn er das Tagesgeschäft aus eigener Erfahrung kennt.

Ist die Jugendberatung Streetwork auch eine Ergänzung zum Sozialamt der Stadt Zürich?

Ja. Wir sehen die Klienten meist häufiger als die Sozialarbeitenden der Sozialämter.

Arbeiten Sie in einzelnen Fällen mit dem Sozialamt oder anderen Beratungsstellen zusammen?

Das ist abhängig von den Fragen und Problemen. Es gibt Klienten, die Berechnungen oder Regeln des Sozialamtes oder eines anderen Amtes nicht verstehen und sich diese dann bei uns erklären lassen. In diesen Fällen nehmen wir bei Bedarf mit den zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern Kontakt auf.

Wir achten aber sehr darauf, dass bei der Arbeit auf die Zuständigkeiten der verschiedenen Beratungsstellen und Ämter Rücksicht genommen wird.

Wie lange gibt es die Jugendberatungsstelle schon?

Seit 20 Jahren; sie entstand durch den Platzspitz bzw. dessen Schliessung. Unser Nachbar,

das Jugendkulturhaus Dynamo, existiert seit rund 25 Jahren.

Was machen Sie in Ihrer Freizeit?

In der Freizeit bin ich kreativ, ich male und nähe sehr gern. Mit einer Freundin habe ich ausserdem einen Onlineshop gegründet, über den wir Fair-Trade-Bio-Kleider und Accessoires vertreiben; die Kleider nähen wir teilweise selber.

Hilft Ihnen Ihre Kreativität, um abzuschalten?

Ja. Mir fällt es zum Glück relativ einfach, nach der Arbeit abzuschalten. Nach schwierigen Fällen oder tiefergehenden Gesprächen hilft mir das Malen, um den Kopf wieder frei zu bekommen.

Vielen Dank für das Gespräch.