Zeitschrift: Zeitschrift für öffentliche Fürsorge : Monatsschrift für Sozialhilfe : Beiträge und Entscheide aus den Bereichen Fürsorge, Sozialversicherung, Jugendhilfe und Vormundschaft

Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe

Band: 92 (1995)

Heft: 6

Artikel: Kontakt- und Beratungsstellen ergänzen Sozialdienste

Autor: [s.n.]

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-838313

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: 12.07.2025

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

Kontakt- und Beratungsstellen ergänzen Sozialdienste

In praktisch allen Städten gibt es Organisationen und öffentliche Beratungs- und Kontaktstellen, die sich ausschliesslich an in der Schweiz lebende Ausländerinnen, Ausländer und ihre Familien richten. Ihre Angebote reichen von Deutschkursen, über juristische Beratung bis zur Behandlung von Schul-, Berufs- und Arbeitsplatzfragen. Ihre Fachleute sind oft wichtige PartnerInnen für die Sozialarbeiterinnen und -arbeiter der öffentlichen Sozialdienste.*

Arbal, die Arbeitsgemeinschaft für die Betreuung ausländischer ArbeitnehmerInnen im Kanton Luzern, wird finanziert durch den Kanton (Quellensteuer), mit Beiträgen von Gemeinden und Kirchgemeinden sowie mit Arbeitgeberbeiträgen. Zehn meist teilzeitlich beschäftigte Beraterinnen und Berater aus Spanien, Portugal, Italien, der Schweiz und aus dem Gebiet des Ehemaligen Jugoslawiens sind in Luzern Anlaufstelle einerseits für Ausländerinnen und Ausländer mit Schwierigkeiten. Anderseits suchen auch Verantwortliche von Sozialdiensten, oft direkt aus einer Sprechstunde heraus, Rat bei Arbal. Sprachliche Probleme seien in den meisten Fällen der Grund für die vorhandenen Missverständnisse, sagt Arbal-Leiterin Anna Lämmli. Können die BeraterInnen sprachlich nicht weiterhelfen, so greifen sie zurück auf ihr Netz von DolmetscherInnen, die sie vermitteln.

Anna Lämmli glaubt, kulturelle Missverständnisse spielten eine grössere Rolle als gemeinhin angenommen werde. Bei AusländerInnen, die schon lange hier lebten und integriert seien, würden sie sich mit der Zeit verringern. Bei Neuankömmlingen seien Erkärungen und Informationen aber sehr wichtig. Die zunehmende Erwartungshaltung vieler Ausländer gegenüber der Sozialhilfe beispielsweise beruhe wohl auf eigenen Beobachtungen, vermutet Anna Lämmli. Auf Beobachtungen also, die wegen fehlender Information und Aufklärung vermutlich häufig falsch interpretiert werden.

Von den mit Ausländerinnen und Ausländern befassten Verantwortlichen in den Gemeinden wünscht sich die Arbal-Leiterin, sie möchten doch jeweils mit der Beratungsstelle Kontakt aufnehmen, «bevor sie viele andere einschalten».

Bekanntheitsgrad wirkt

Infodona, die Beratungs- und Kontaktstelle für Ausländerinnen und ihre Familien, gibt es in Zürich seit 1989. Sie ist ein Projekt des städtischen Jugendamtes. Infodona richtet sich als Frauen- und Mütterkontaktstelle in erster Linie an ausländische Frauen in der Stadt Zürich, schliesst Männer aber nicht aus. Die Zusammenarbeit mit Frauenfachstellen, Ämtern, Gerichten und Organisationen, die sich besonders mit Ausländer- und Frauenfragen befassen, ist einer der Schwerpunkte ihrer Arbeit.

Sieben teilzeitlich angestellte Beraterinnen aus sieben Nationen (Italien, Spanien, Philippinen, Brasilien/Portu-

* Vgl. dazu Adressliste ab Seite 90.

gal, Kroatien, Türkei, Dominikanische Republik) bieten an je einem Nachmittag Beratungen in ihrer Muttersprache an, zwei Schweizerinnen teilen sich in die Leitung.

Die Beraterinnen stellen Kontakte unter anderem mit Behörden her, begleiten Frauen zum Friedensrichter, informieren über die jeweils benötigten Ausweise, diskutieren mit den Frauen aber auch deren private und berufliche Zukunft. «Wir wollen nicht die Flügel öffnen, die Frauen darunter nehmen und alles für sie tun», präzisiert Adele Nussbaumer, Co-Leiterin von infodona, das Beratungskonzept. Ziel sei es, die ratsuchenden Frauen zu eigenen Problemlösungen und Aktivitäten zu befähigen.

Ausländerinnen beklagen sich nach Besuchen bei Behörden und Ämtern häufig über Rassismus: «Sie werden abgewiesen, wenn sie ohne Übersetzerin vorsprechen. Man hört ihnen nicht richtig zu und geht nicht auf sie ein», berichtet Adele Nussbaumer. In derartigen Fällen nimmt die zuständige Beraterin Kontakt auf mit der entsprechenden Amtsstelle und versucht eine sachliche Diskussion. «Auch eine Beraterin mit geringen Deutschkenntnissen wird weniger ernstgenommen als eine Schweizerin», gibt Adele Nussbaumer Erfahrungen der infodona-Beraterinnen weiter. Dank dem zunehmenden Bekanntheitsgrad von infodona und ihrem Gewicht als städtische Stelle nehme diese Diskriminierung zwar langsam ab, ein Lernprozess sei dennoch nötig. Die Angestellten auf den verschiedenen Ämtern müssten mit Ausländerinnen und Ausländern heute verständnisvoller umgehen, «immerhin sind 25 Prozent der Bevölkerung der Stadt Zürich Ausländerinnen und Ausländer, man kann sie nicht mehr einfach negieren».

Finanzen beschränken Radius

In Bern gibt es seit Ende 1986 *Baffam*, die Beratungsstelle für Ausländerfrauen und ihre Familien. Getragen wird sie von einem Verein, massgeblich finanziert mit Subventionen der städtischen Fürsorgedirektion und Spenden verschiedener reformierter und katholischer Kirchgemeinden der Stadt und aus dem Kanton. Baffam berät Frauen – Männer werden nicht abgewiesen – bei Sprach-, Ehe-, Familien-, Finanz- und Alltagsproblemen, bei Schwierigkeiten am Arbeitsplatz und im Umgang mit Behörden. Seit einem Jahr arbeitet Baffam mit vier AnwältInnen zusammen, welche weiterführende juristische Beratungen übernehmen (neben den spezifischen ausländerrechtlichen Fragen insbesondere rechtliche Fragen im Zusammenhang mit den Sozialversicherungen, mit dem Arbeits-, Miet- und Scheidungsrecht).

Die teilzeitlich für Baffam tätigen Beraterinnen kommen aus Italien, den Philippinen und aus dem Gebiet des Ehemaligen Jugoslawiens, eine mit einem Türken verheiratete Schweizerin berät türkischsprechende Frauen, eine andere Schweizerin, Tochter einer spanischen Mutter, betreut spanisch- und französischsprechende Ratsuchende. Die meisten sind ausgebildete Sozialarbeiterinnen, eine Frau ist Psychologin, eine weitere, Biljana Käser-Najzer, ist Gymnasiallehrerin und praktisch seit den Baffam-Anfängen als Beraterin dabei. Eine Schweizer Sozialarbeiterin wirkt als Koordinatorin. Im Jahresbericht 1994 bedauert sie: «Aufgrund der

engen finanziellen Verhältnisse sind wir leider nicht in der Lage, auf die Bedürfnisse der ausländischen Bevölkerung zu reagieren. Neben dem bisherigen Angebot wären neu Beratungen für Portugiesinnen, Tamilinnen und Thailänderinnen eine Notwendigkeit.» Nachdem der Kanton Bern 1994 ein Subventionsgesuch abgelehnt hatte, entschied der Vorstand, Baffam könne nur noch Frauen, Männer und Familien aus der Stadt Bern und aus denjenigen Gemeinden beraten, die Baffam unterstützten. Entsprechend mussten viele Ratsuchende aus der Agglomeration und aus dem Kantonsgebiet abgelehnt werden. Rufen allerdings Mitarbeitende eines Sozialdienstes, beispielsweise aus dem Oberland, dem Emmental oder aus dem Seeland an, um sich Rat zu holen, «dann sage ich nicht grundsätzlich, das geht mich nichts an, und gebe keine Auskunft», sagt Biljana Käser-Najzer. In vielen Gebieten gebe es nämlich keine speziellen Beratungsstellen für AusländerInnen. Gut seien Zusammenarbeit und Austausch mit den Sozialdiensten von Stadt und Bern-West, ebenso die Vernetzung mit anderen Organisationen.

Eine wichtige Aufgabe sieht Biljana Käser-Najzer im «Erklären und Informieren». «Auf dem Sozialdienst kann niemand den Leuten erklären, wie die Sozialhilfe und die Sozialversicherungen funktionieren, was sie wann und warum unterschreiben sollen. Viele sind gebrannte Kinder, was das Unterschreiben angeht.» So hätten AusländerInnen oft das Gefühl, Sozialgeld sei geschenktes Geld. Bei ihren Beratungen stellt Biljana Käser-Najzer immer wieder fest, dass Erwerbslose nicht wissen, wie die Arbeitslosenversicherung funktioniert, dass sie, statt regelmässig zu stempeln, beispielsweise in die Ferien fahren. Biljana Käser-Najzer, die kroatisch und serbisch spricht, berät viele kroatische und serbische ArbeitnehmerInnen sowie sehr viele Saisonniers aus Mazedonien und Albanien – durch die eben eröffnete, befristete Beratungsstelle für AlbanerInnen rechnet sie mit einer spürbaren Entlastung. Schwierigkeiten mit der Arbeit und am Arbeitsplatz, Unfälle, Rückenprobleme und Krankheiten sind die hauptsächlichsten Themen. «Häufig kommen zu an sich heilbaren Unfällen psychosomatische Beschwerden dazu», beobachtet sie. Und auch dies: «Trotz allen Schwierigkeiten und schlechten Erfahrungen nehmen immer mehr Leute Kleinkredite auf», Finanz- und Verschuldungsprobleme stehen weit oben in der Themenrangliste der Beratungsstelle. *gem*

Dolmetscherinnen

«Im Gegensatz zum männlichen Fachpersonal im Sozial- und Gesundheitsbereich sehen Fachfrauen die Rolle von Dolmetscherinnen anders. Sie benutzen den Kontakt mit uns häufiger dazu, Fragen zu stellen, um mehr über die Hintergründe der Situation ratsuchender Frauen zu erfahren. Mit ihnen kann ich oft so übersetzen, wie ich es für richtig halte. Ich übersetze nicht nur Sprache und Wörter, sondern auch kulturelle Bedeutungen und Hintergründe.»

Nilgün Serbest, Türkin, freischaffende Übersetzerin