Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 110 (2013)
Heft: 4

Artikel: "Jetzt müssen wir uns neu erfinden"
Autor: Tschudi, Daniela / Hammon, Andreas
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-839725

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

«Jetzt müssen wir uns neu erfinden»

Der Umzug der Sozialen Dienste der Stadt Winterthur in Grossraumbüros im Jahr 2015 stellt Planer und Mitarbeitende vor grosse räumliche und betriebliche Herausforderungen. In Workshops wurden die bei der Erfüllung der Aufgaben entstehenden Bedürfnisse überprüft und die Innenarchitektur des Gebäudes wurde mit einem innovativen Modell darauf ausgerichtet.

Als die Winterthurer Stimmbevölkerung im Jahr 2010 dem Vorhaben zustimmte, einen grossen Teil der städtischen Verwaltung im ehemaligen Sulzerareal an einen Standort zusammenzulegen, betraf das auch den zukünftigen Standort der städtischen Sozialen Dienste. Rund 850 Arbeitsplätze werden im geplanten Neubau namens Superblock Platz finden, rund 180 davon betreffen Mitarbeitende der Sozialen Dienste, konkret der Sozialhilfe, des Asylbereichs, der gesetzlichen Mandatsführung, der Sozialversicherungen und der Leitung. Ein Umzug, sei es im Rahmen eines Umbaus oder eines Neubaus, bedeutet auch eine räumliche Veränderung der Arbeitsplatzsituation: Heute finden die für Sozialdienste typischen Beratungsgespräche sowie administrative Arbeiten noch in rund 120 Einzel- und Zweierbüros statt.

Mit dem bevorstehenden Umzug in Grossraumstrukturen werden diese räumlich abgegrenzten Gesprächssettings wegfallen. Für viele Mitarbeitende bedeutet dies ein radikaler Einschnitt. Viele sahen ihre Arbeit und gewohnte Abläufe dadurch existenziell in Frage gestellt. «Wie kompensiert man 100 wegfallende Einzelbüros? Wie und wo werden künftig Beratungen durchgeführt?» und weitere zentrale Fragen wie «Wie kann Vertraulichkeit und Sicherheit gewährleistet werden?» müssen beantwortet werden. Angesichts der Herausforderungen und der Bedeutung des Vorhabens beschlossen die Sozialen Dienste 2011, ein Betriebskonzept zu erarbeiten.

Das Betriebskonzept hatte zum Ziel, die Kernaufgaben der Sozialen Dienste zu beschreiben und die damit verbundenen Abläufe in die vorgegebenen räumlichen Strukturen eines Open-Space-Konzepts einzupassen. Dies war wiederum eng mit den Fragen rund um Vertraulichkeit und Sicherheit verknüpft. Mit dem Betriebskonzept galt es darum auch, die Arbeit der Sozialen Dienste ein Stück weit «neu zu erfinden». Der Hauptauftrag der Sozialen Dienste blieb allerdings unverändert: Sie sollen Menschen in schwierigen Lebenssituationen und mit teilweise labilen Persönlichkeitsstrukturen unterstützen. Der Hauptauftrag lässt sich ferner in drei Kernaufgaben unterteilen: Empfang und Triage, Beratung und Administration.

Partizipative Erarbeitung

Um die Leitung und die Mitarbeitenden sukzessive für die neuen räumlichen Dimensionen ihrer Arbeit zu sensibilisieren, wurde das Betriebskonzept partizipativ erarbeitet. Die Mitarbeitenden erhielten so die Möglichkeit, mit der Architektur des Gebäudes in einen «Dialog» zu treten und den Raum proaktiv als Unterstützung für die spezifischen Anforderungen ihrer Arbeit zu erkennen.

In einem ersten Schritt wurden in extern begleiteten Workshops die Arbeitsabläufe vom gewohnten räumlichen Kontext herausgelöst und in einem zweiten Schritt im Hinblick auf die vorgegeben Strukturen des neuen Gebäudes weiterentwickelt. Dabei kam es zu intensiven Diskussionen, wie in offenen Raumstrukturen die sich teilweise widersprechenden Anforderungen bezüglich Vertraulichkeit und Sicherheit unter einen Hut gebracht werden könnten. So sollte etwa niemand die vertraulichen Beratungsgespräche mithören können. Die Umgebung sollte aber eskalierende Beratungsituationen dennoch erkennen und nötigenfalls eingreifen können. Es zeigte sich, dass sich diese gegensätzlichen Anforderungen am ehesten mit einem Sicherheitskonzept lösen lassen, das auf soziale Kontrolle und Deeskalation beruht. Das Konzept soll räumlich passende und atmosphärisch stimmige Gesprächssettings zulassen, die für eine gute Beratung von Menschen in schwierigen Lebenssituationen sehr wichtig sind.

Die Einteilung der Kernaufgaben in «Empfang und Triage», «Beratung» und «Administration» fand eine räumliche Entsprechung in den drei entwickelten Zonen «Empfang/Warten», «Frontoffice» und «Backoffice». Damit konnten gleichzeitig die Flächen mit und ohne Zutritt für Klientinnen und Klienten festgelegt werden. Die Bereiche mit Zutritt sind um die öffentlich zugängliche Erschliessungszone gruppiert. Sie sind räumlich klar von den Bereichen mit Badge-Zugang getrennt (vgl. Planskizze rechts).

Räumliche Umsetzung

Das «Einzelbüro», das bisher Beratung und die dazu gehörende administrative Arbeit noch in einem Raum vereinigt, wird neu in eine halb-offene Raumstruktur übertragen. Die Beratung der Klientinnen und Klienten wird in gläsernen Beratungskojen stattfinden, die sich unmittelbar neben den Arbeitsplätzen befinden. So liegen Beratung und Administration weiterhin räumlich nahe beieinander und die soziale Kontrolle bleibt möglich. Um eine stimmige Gesprächsatmosphäre zu schaffen, ist zudem vorgesehen, die Beratungskojen nach den unterschiedlichen Bedürfnissen der Abteilungen und ihrer Zielgruppen (jung, alt, selbstständig, unmündig) zu gestalten.

Die Beratungskojen selbst bieten Platz für zwei bis drei Personen, was gemäss einer internen Erhebung dem Bedarf entspricht. Für Beratungen mit mehr als drei Personen steht ein grösserer Raum zur Verfügung (unten links im Plan). Die Beratungskojen können auch für längere Telefongespräche oder interne Besprechungen genutzt werden, um so die Kolleginnen und Kollegen an den benachbarten Arbeitsplätzen akustisch zu entlasten.

Die Durchgänge zwischen den Beratungskojen werden mit transparenten, halbhohen Abschlüssen versehen. Damit wird den Klientinnen und Klienten der Zutritt in den Mitarbeiterbereich verwehrt,

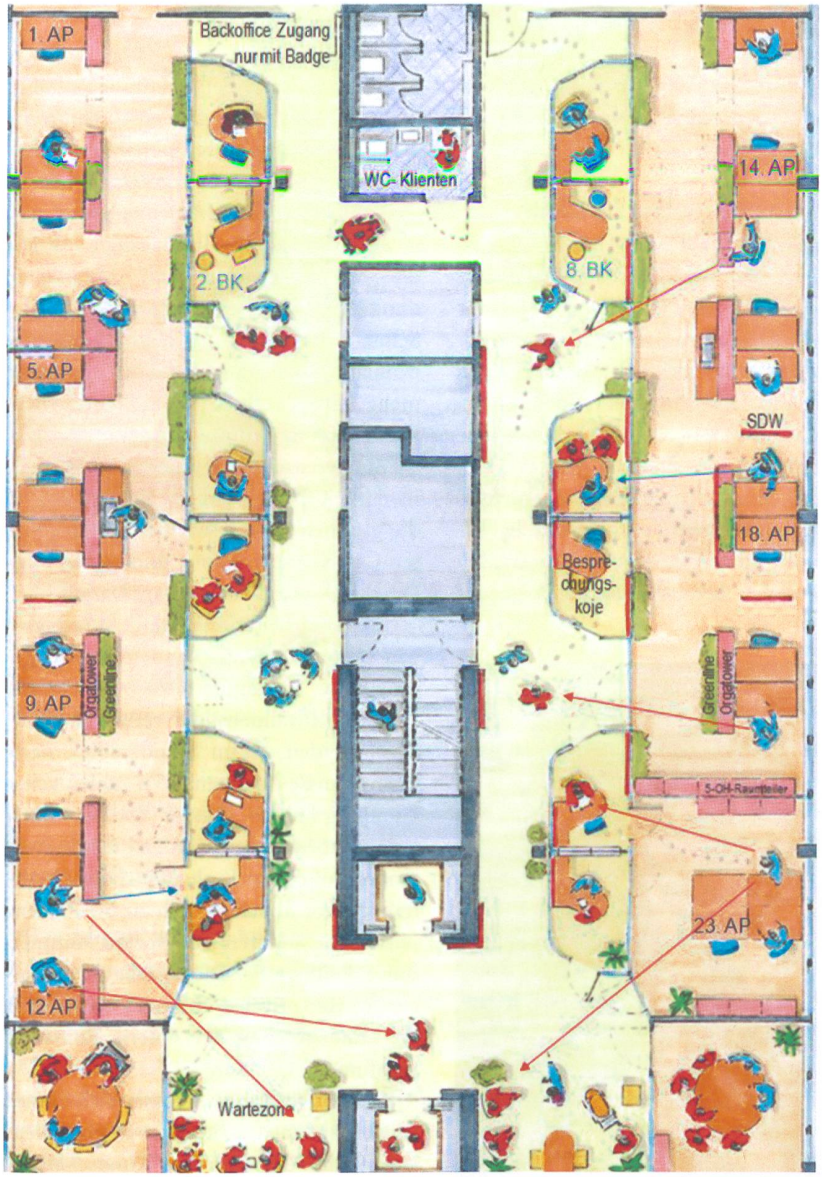

Bild: zvg

Planskizze des Frontoffice-Bereichs: Mit der rhythmisierenden, raumgliedernden Anordnung der Beratungskojen ist es gelungen, die sich zuwiderlaufenden Anforderungen hinsichtlich Vertraulichkeit, Transparenz, Deeskalation und Sicherheit alle zu erfüllen.

die soziale Kontrolle über den Korridor aber bleibt dank dem so ermöglichten Sichtkontakt erhalten. In einer Gefahrensituation können die Mitarbeitenden des Frontoffices zudem über einen direkten Zugang in den Backoffice-Bereich flüchten und müssen sich so nicht in den Korridor begeben. Diese Lösung mit der ergänzenden Zone der Beratungskojen erlaubt es, die konzeptionelle Vorgabe des Open-Space-Büros umzusetzen und auf Einzelbüros komplett zu verzichten.

Räumliche Sprache als Schlüssel

Immer häufiger empfiehlt die Forschung, Nutzerinnen und Nutzer mit ihrem Wissen in die Planung miteinzubeziehen. Dies setzten die Sozialen Dienste Winterthur mit dem früh eingeleiteten Partizipationsprozess und dem daraus entwickelten Betriebskonzept um. Mittels Visualisierung und Modellen konnten die betrieblichen Bedürfnisse überprüft und in einer räumlichen Sprache formuliert werden, was auch die sprachlichen Hürden gegenüber Bau- und Möblierungsfachleuten reduzierte.

Noch sind nicht alle Fragen gelöst. Ob wirklich alles wie angedacht funktionieren wird, wird sich erst beim Bezug weisen. Hier muss sich die entwicklungsoffene und anpassbare Konzeption in der Praxis noch beweisen. Klar ist aber bereits heute, dass die Sozialen Dienste Winterthur einen Weg gefunden haben, ihre Kernaufgabe, die Beratung von Menschen in schwierigen Lagen, den neuen räumlich-strukturellen Verhältnissen anzupassen und sich bei ihrer Arbeit auf diese abzustützen. ■

Daniela Tschudi,
Stab Soziale Dienste Winterthur
Andreas Hammon,
Architektur und Entwicklungsräume, Mogelsberg