

**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:** 81 (1984)

**Heft:** 6

**Rubrik:** Aus Kantonen und Gemeinden

#### **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:** 22.02.2026

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

## **Hilfe für Helfer**

Tagung der Fürsorgekonferenz des Kantons Zürich  
vom 15. und 29. März 1984.

## **Einführung**

Die Fürsorgekonferenz des Kantons Zürich führte am 15. und am 29. März 1984 eine Tagung mit je 100 Teilnehmern, vorwiegend Behördenmitgliedern, durch. Sie stand unter dem Thema: «Hilfe für Helfer, die Arbeit der Fürsorgebehörde ganz praktisch». Nun lässt sich bekanntlich praktische Arbeit nicht in einer Tagung einfangen. Ebensowenig können Rezepte für die Alltagsarbeit verschrieben werden. Verpönt sind aber auch lebensfremde Theorien aus einem intellektuellen Brutkasten. Vielmehr ging es um einen Gedanken- und Erfahrungsaustausch. Ausgangspunkt waren am Morgen die beiden Grundsatz-Referate von Frau Monika Stocker: «Helfende Haltung» und von Herrn Kaspar Geiser: «Die Hilfe beginnt». Im Anschluss daran wurden in einer kurzen Diskussionspause schriftliche Kriterien und Fragen gesammelt, wobei jeweils mehr als zwanzig eingangen sind. Am Abschluss der Tagung nahmen die Referenten dazu Stellung. Am Morgen wurden beispielshalber Funktion und Aufgabe der Fürsorgebehörde Affoltern a. A. und des Sozialdienstes für Erwachsene des Bezirkes Affoltern sowie des Sozialarbeiters der Fürsorgebehörde der Stadt Adliswil vorgestellt zur Einführung in die Gruppendiskussion am Nachmittag. Zentrales Thema war die Leistung persönlicher Hilfe und die Zusammenarbeit zwischen Fürsorgebehörde und Sozialarbeiter oder Sozialdiensten. Die grosse Vielfalt in den Gemeinden des Kantons Zürich kam dabei zum Ausdruck.

*P.U.*

# **Die Hilfe beginnt – zur Arbeit der Fürsorgebehörden mit Ratsuchenden (1. Teil)**

Referat von *Kaspar Geiser*, Zürich, anlässlich der Tagung der Fürsorgekonferenz des Kantons Zürich vom 15. und 29. März 1984.

Das Sozialhilfegesetz überträgt den Fürsorgebehörden den Auftrag, auch die immaterielle Hilfe zu gewährleisten, unabhängig vom Geldbedarf der Ratsuchenden. Somit findet im Sozialhilfegesetz die Erkenntnis ihren Niederschlag, dass individuelle Nöte, gefährdete Beziehungen, Vernachlässigung von Kindern, Suchtverhalten, Kriminalität usw. sowohl Ursache wie aber auch Folge von finanziellen Problemen sein können. Beratung und wirksame Lösung *vor* einer akuten Verarmung gebietet nicht nur eine vernunftmässige Logik, sondern auch eine Schätzung vermeidbarer sozialer und individueller Probleme und deren Kostenfolgen für die Allgemeinheit.

Jeder von uns nimmt die soziale Umwelt unterschiedlich wahr. So dürften auch unsere Bilder über soziale Notlagen in unserem Kanton je nach sozialer und geografischer Herkunft, je nach Volksnähe, je nach Auseinandersetzung mit den Medien etwa, sehr unterschiedlich farbig sein – mit mehr oder weniger dunklen Tönen und Schattierungen.

Ihre Unterstützungsfälle sind ein Ausschnitt unserer gesellschaftlichen Wirklichkeit. Sie prägen unter anderem unsere Vorstellung über die Notwendigkeit sozialpolitischer Massnahmen. In jeder Gemeinde fallen diese Probleme mit anderer Gewichtung, aus verschiedensten Anlässen an. Deshalb ist es auch naheliegend, dass die Lösungen gemäss Sozialhilfegesetz für die persönliche Hilfe sehr unterschiedlich ausfallen können.

Meine Aufgabe ist es, Ihnen einige Hinweise zur praktischen Arbeit mit Ratsuchenden zu geben, dies vor allem im Bereich der immateriellen Hilfe.

Vorerst ein paar *Bemerkungen zu den Ratsuchenden oder Klienten*, wie wir Sozialarbeiter sie nennen. Wir dürfen davon ausgehen, dass entsprechend dem tief und breit verankerten Selbstverantwortungsgefühl in unserer Bevölkerung jeder vorerst versucht, selber, aufgrund seiner Möglichkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, Lösungen für seine Probleme zu suchen. Er wird Verwandte, Freunde und gute Bekannte einbeziehen, am Arbeitsplatz Rat holen. Oft stösst der Ratsuchende bald an Grenzen, seien dies nun Informationslücken oder Hemmungen, bei Dritten Hilfe zu holen. Sozialen Institutionen wiederum haftet häufig noch ein negatives Etikett an. Das hat zur Folge, dass die wirksame Hilfe oft sehr spät, später als nötig, einsetzt. Die Fürsorgebehörden werden demnach in der Regel mit akuten, drängenden und damit dringlichen Problemen konfrontiert. Die Ratsuchenden befinden sich ja nicht erst seit gestern in einer sie belastenden Situation.

Mir scheint wichtiger, dass wir uns bewusster werden,  
● weshalb Ratsuchende zu Ratsuchenden werden,  
● welche individuellen und gesellschaftlichen Ursachen zur Situation eines Ratsuchenden führen;

- wie diese Ursachen miteinander verknüpft sind und
- was es heisst, Ratsuchender zu sein, über längere Zeit.

Ratsuchende zeichnen sich dadurch aus, dass sie Mängel bzw. Bedürfnisse in einem oder mehreren Bereichen des Lebensalltags ausweisen, d.h. anmelden. Wir können feststellen, dass je mehr Bereiche des Lebensalltags gleichzeitig und über längere Zeit betroffen sind, desto eher ein Individuum oder eine ganze Familie zum Ratsuchenden, zum Klienten werden wird.

Meldet sich eine geschiedene Frau wegen Nichtbezahlung der Alimente durch den geschiedenen Mann, erscheint dieses Problem vorerst relativ einfach. Zeigt sich dann, dass sie selber wohl erwerbstätig sein möchte, aber die Kinder noch zu klein sind und der geschiedene Mann ihr zum Beispiel die Alimente bewusst aus Rache vorenthält, nimmt das Problem vielfältigere und vielschichtigere Formen an.

Klientwerden und Klientsein ist in unserer Gesellschaft kein erstrebenswerter Weg bzw. keine erstrebenswerte Rolle. Auch das vergleichsweise grosszügige Budget ist kein Glücksbringer. Wer finanziell unterstützt werden muss, verliert in einem für uns Schweizer zentralen Bereich seines Privatlebens seine Freiheit. Und nicht mehr für sich selber sorgen können, bringt zumindest mal das Selbstwertgefühl ins Wanken.

## **Die Aufgaben der Behörde – Arbeitsweise und Prinzipien**

Wenn wir uns der Frage zuwenden, welche Aufgaben der Behörde zukommen, so müssen wir hier einige Vereinfachungen vornehmen und das Wesentlichste herausarbeiten. Schon am Anfang dieser Frage stehen wir vor verschiedenen Möglichkeiten:

- Gelangt der Ratsuchende direkt an die FB?
- Hat ein Mitglied der FB von einer Notlage gehört, informell, z.B. am Arbeitsplatz?
- Liegt eine Meldung Dritter vor, z.B. von Nachbarn, vom Pfarrer, von einem Lehrer?
- Erhält die FB Bericht und Antrag eines Sozialdienstes?

Wie dem auch sei, für die Fürsorgebehörde beginnt damit ihr eigentliches Mitwirken im Hilfsprozess. Die Hilfe beginnt.

Ich stelle im folgenden die Annahme zugrunde, dass die Fürsorgebehörde (noch) über keinen Sozialdienst verfügt, an welchen solche Aufgaben delegiert werden. Die Fürsorgebehörde will bis auf weiteres die anfallenden Arbeiten selber bewältigen. Über Vor- und Nachteile einer Gewährleistung der immateriellen Hilfe in dieser Form werde ich im Laufe meines Referates am Rande noch eingehen.

Die FB bzw. das Mitglied der FB, die bzw. das mit dem Ratsuchenden in Kontakt tritt, muss sich bewusst werden, dass sie/es über eine Monopolstellung verfügt. Der Klient kann nicht wählen. Die Zuständigkeiten sind vorgegeben. Es gilt in der Regel das Wohnsitzprinzip. Allein diese so selbstverständliche anmutende Feststellung ist für den Hilfsprozess von grosser Bedeu-

tung. Der Klient will in der Regel einen Rat, Unterstützung, Geldleistungen usw. Wie eingangs erwähnt, kann davon ausgegangen werden, dass er andere Quellen ausgeschöpft hat bzw. aus seiner Sicht nicht ausschöpfen kann. So mag er z. B. seine Verwandten nicht um Unterstützung angehen. Die Tatsache, dass er mit der FB Kontakt aufnimmt, lässt ihn seine Abhängigkeit von ihr bewusst werden. Die weitere Tatsache, dass er die notwendige Hilfe nicht an beliebigem Orte, sondern ausschliesslich bei dieser Behörde anmelden muss, bedeutet eine besondere Abhängigkeit.

Dem Bewusstsein des Ratsuchenden steht das Bewusstsein der Fürsorgebehörde gegenüber. Die Tatsache des Machtgefälles dürfen wir nicht übersehen. Helfenkönnen – das sage ich auch als Sozialarbeiter – hat immer mit einer recht bedeutsamen Portion Macht zu tun. Der Helfende ist in der Regel der Stärkere. Er hat einen Vorsprung bzw. einen Überschuss an Möglichkeiten. Er verfügt über einen Ermessens- und Entscheidungsspielraum. Die Fürsorgebehörde gibt Geld oder sie gibt kein Geld oder weniger als erwartet.

Persönliche Hilfe lässt sich glücklicherweise (noch?) nicht auf administrativem Wege vermitteln. Weil – wie Monika Stocker deutlich machte – jede Situation des Ratsuchenden *auch* individuelle Ausprägungen zeigt, ist der direkte persönliche Kontakt mit Hilfe des Gesprächs unersetzlich. Um herauszuarbeiten,

- was Anlass für das Hilfeersuchen ist,
- wie der Ratsuchende sein Problem sieht,
- wie er seine Möglichkeiten und Grenzen einschätzt und begründet,
- welche Ziele er anstreben möchte und
- welches seine Lösungsvorstellungen sind,

muss der Berater ein *Gespräch führen*. Das Gespräch ist deshalb ein methodischer, strukturierter Vorgang, also kein Geplauder. Zumindest der Berater sollte sich für jedes Gespräch Ziele setzen, sich also fragen, was er am Ende der Besprechung wissen und/oder verstehen und vereinbart haben möchte.

Ich möchte im folgenden, so allgemein wie es mir vertretbar erscheint, ein paar *Anforderungen an ein Beratungsgespräch* im besonderen und teilweise zum *Verlauf des Hilfsprozesses* im allgemeinen darlegen. Ich gliedere meine Ausführungen wie folgt:

- Rahmenbedingungen des Beratungsgesprächs
- Haltung des Beraters
- Inhalte des Gesprächs
- Beurteilung/Gewichtung der Inhalte
- Ziele der Hilfe
- Handlungsplan/Hilfsplan, «Beratungsvertrag»
- Beziehung Berater–Ratsuchender.

Zu den *Rahmenbedingungen des Beratungsgesprächs*:

Jedes Mitglied einer Fürsorgebehörde, jeder Beamte einer Gemeindeverwaltung sollte die Möglichkeit haben, sich mit dem Ratsuchenden in einen separaten Raum zurückzuziehen, ohne Anwesenheit weiterer Personen. Das Gespräch sollte dann auch nicht dauernd durch Telefonanrufe unterbrochen

werden. Für ein vereinbartes Gespräch sind mindestens dreiviertel Stunden bis eine Stunde einzusetzen, vor allem am Anfang des Hilfsprozesses. Bezuglich des Termins ist dem Ratsuchenden soweit als möglich entgegenzukommen. Aus Diskretionsgründen will er sich am Arbeitsplatz nicht abmelden, also kommen unter Umständen nur Randstunden in Frage. Ein nicht unwesentliches Detail: wenn Berater und Ratsuchender nicht durch einen imposanten, prestigereichen Edelholzschreibtisch getrennt sind, kann dies mithelfen, eine vertrauensvollere Atmosphäre zu schaffen. Eine Sitzgruppe oder eine Sitzanordnung über eine Tischecke lassen das tatsächliche Machtgefälle zwischen Berater und Klient gefühlsmässig weniger bedrohlich erscheinen.

### *Zur Haltung des Beraters:*

Die Haltung des Beraters ist Ausfluss der Prinzipien, über welche Monika Stocker berichtet hat. Die Einstellung dem Ratsuchenden gegenüber ist gleichzeitig ein unentbehrliches Mittel, um die Beratungsgespräche erfolgreich führen zu können. Ich zähle dazu das *Zuhören*, das *Eindenken und Einfühlen* und das *Wahrnehmen*.

*Zuhörenkönnen ist das A und O einer beraterischen Tätigkeit.* Es kann vorkommen, dass der Klient mir erzählt, wie er in Schulden geraten ist, und ich weiss schon nach wenigen Minuten, was er falsch gemacht hat. Meine Erkenntnis behalte ich für mich. Oder die schon wiederholt von ihrem alkoholisierten Mann geschlagene Frau schildert mir den letzten Vorfall, und ich weiss natürlich wiederum, was sie da hätte tun sollen. Ich behalte es für mich. Und ich weiss auch, dass die Eltern des drogenabhängigen Mädchens halt schon viel früher hätten merken sollen, dass es Drogen konsumiert – und auch diese Bemerkung halte ich zurück. Ich will vom Ratsuchenden hören, was *er* gedacht, empfunden, gemacht, nicht gemacht hat, und wie er für sich Erklärungen für sein Verhalten oder für das Verhalten anderer Beteiligter formuliert. Nur wenn ich ihm zuhöre, lasse ich ihn kennen. Nur auf diese Weise komme ich zu unverfälschten Informationen, unverfälscht in dem Sinne, als er mir erzählt, was *ihm* wichtig ist. Auch dies gibt mir Anhaltspunkte dafür, wo er steht, was ihm ein Problem ist. Und ich höre auch dann noch zu, wenn ich zu diesem oder jenem Problem schon einen Rat wüsste. Zuhörenkönnen prägt ganz wesentlich die Begegnung zwischen Klient und Berater. Indem der Berater zuhört, gibt er dem Ratsuchenden auch das Gefühl, ernstgenommen zu werden, dass der Berater Geduld hat und mit ihm auf ihn, den Ratsuchenden, zugeschnittene Lösungen sucht.

Informationen zu Tatsachen und Geschehnissen, zu Überlegungen und Beweggründen des Ratsuchenden sind in erster Linie von diesem persönlich in Erfahrung zu bringen und wahrzunehmen. Die Informationen des Klienten sind identisch; die Art und Weise, wie er mir in der Beratung seine Sicht der Dinge und Gefühle äussert, lassen mich weiter an dem Bild zeichnen, das ich mir von ihm machen will. Der beste Informant ist also der Klient selber. Eine für eine belastungsfähige Beratung unerlässliche Vertrauensbasis erträgt keine Information von Dritten, es sei denn, dem Klienten wird plausibel und offen gesagt, welchem Zweck eine Information dienen kann oder soll.

### *Zum Eindenken und Einfühlen:*

Bewusst sage ich nicht nur einfühlen, sondern auch eindenken. Das Einfühlen genügt nicht allein, sowenig wie das Eindenken genügen kann. Sich Hineindenken in die Situation des Ratsuchenden betrachte ich als erforderlich, weil nur auf diese Weise ein möglichst umfassendes Bild entstehen kann. Umfassend einerseits und so sachlich wie möglich andererseits. Sich in eine Situation hineindenken hilft auch, dem Ratsuchenden die wichtigen und richtigen Fragen zu stellen – und sich selbst. Auf diese Weise kann der Gefahr begegnet werden, dass wir nur die Person sehen, nur deren individuelles Verhalten, nur deren theoretische Möglichkeiten. Indem wir auch bedenken, in welchen Beziehungen der Ratsuchende eingebettet ist oder eben nicht, welchen mannigfaltigen Einflüssen am Arbeitsplatz, im Wohnblock, durch die Schulsituation der Kinder, durch finanzielle Engpässe usw. er ausgesetzt ist, werden wir ihm im Sinne einer umfassenden Betrachtungsweise gerechter. Dann vermögen wir uns auch besser einzufühlen. Einzufühlen in seine Reaktionsweisen, Ansichten, Ängste – oder auch in ein aggressives, forderndes Verhalten. Wir nehmen letzteres nicht als persönliche Beleidigung oder mangelnden Respekt entgegen, sondern als Ausdruck seiner Hilflosigkeit, seiner Verzweiflung. Mit Einfühlung begegnen wir dem Ratsuchenden deshalb, weil er Verständnis benötigt und Verständnis nur via Eindenken und Einfühlen möglich ist. Mit einer moralischen Verurteilung, mit einer «Predigt», ist ihm nicht geholfen, im Gegenteil. Ratschläge, was er halt hätte tun oder unterlassen sollen, um die jetzige Situation zu vermeiden, sind kontraproduktiv. Sie verändern nichts – lassen den Ratsuchenden nur die Macht des Beraters spüren.

### *Noch etwas zur Wahrnehmung:*

Wahrnehmung ist ganz wesentlich ein subjektiver Vorgang. In der Beratungstätigkeit spielen «Eindrücke» und «Gefühle» eine grosse Rolle. Meine Wahrnehmung hängt auch davon ab, wie ich dem Klienten gegenüberstelle. Meine persönlichen Erfahrungen beeinflussen mich bezüglich dem Mass an Unvoreingenommenheit gegenüber dem Klienten. Wenn ich sehr sparsam lebe und nie Schulden machen würde, werde ich möglicherweise gedanklich stirnerunzeln, wenn der Klient nach und nach Rechnungen und Mahnungen und Kleinkreditverträge auf den Tisch blättert. Wenn ich ein vorbildlicher Arbeitnehmer bin, frage ich mich, wie man überhaupt wiederholt unentschuldigt der Arbeit fernbleiben kann. Und wenn Kinder tagsüber allein gelassen und auch sonstwie vernachlässigt werden, wird das Zurückstellen meiner Normvorstellungen schon fast zu einer Anstrengung.

Es ist hilfreich für die Beziehung zwischen Berater und Ratsuchendem, wenn sich der Berater mehr oder weniger klar darüber ist, weshalb *er* mit einem bestimmten Verhalten oder einer bestimmten Ansicht des Ratsuchenden Mühe hat. Mit dem Anlegen meines Massstabes habe ich wenig Chancen, beim Ratsuchenden eine Veränderung herbeizuführen. Meine Erfahrungen in ähnlichen Situationen helfen hier wenig.

Zuhören, Wahrnehmen und Eindenken und Einfühlen sind als Haltungen

und Gesprächsvoraussetzungen nicht voneinander zu trennen. Zur Verdeutlichung ihrer Funktion und Bedeutung habe ich sie «künstlich» getrennt.

### Zu den *Inhalten der Gespräche*:

Es gilt nun, die wahrgenommenen *Informationen zu sammeln*. Was mir der Klient erzählt hat und was mir vorerst einmal wichtig erscheint, muss ich mir merken. Nicht in Form offizieller Akten, sondern als Notizen zur Gedächtnisstütze notiere ich mir das für mich Wesentliche. Notiere ich in Gegenwart des Klienten während des Gesprächs, orientiere ich ihn über den Verwendungszweck der Notizen. Es ist peinlich, wenn ich dem Klienten wiederholt dieselben Fragen stelle, weil ich seine früheren Antworten vergessen habe.

Die Sammlung der *Informationen* ist Voraussetzung dazu, sie zu *ordnen*. Ich muss mir bewusst werden, welche Informationen für die Lösung des Problems aller Wahrscheinlichkeit nach

- unentbehrlich,
- allenfalls nützlich oder
- nebensächlich sind.

Gleichzeitig ermöglicht mir dieses Ordnen der Informationen auch festzustellen, welche Informationen mir

- noch fehlen.

Es geht also um eine Gewichtung einerseits und um eine sachlogische Ordnung andererseits. Es gibt Informationen zu Sachverhalten wie etwa Adressen, Gläubiger, Rechnungsbeträge, Fristen usw. Daneben – nicht weniger wichtig – gewinnen wir in den Gesprächen Informationen zur immateriellen Lage. Was bedrückt den Klienten, in welcher Richtung sieht er seinen Anteil am Problem, wer ist seiner Meinung nach in welcher Art und in welchem Mass beteiligt und müsste auch einbezogen werden? Was glaubt der Klient an Belastungen tragen zu können, wie lange und unter welchen Bedingungen?

### Zur *Beurteilung bzw. Gewichtung der Inhalte*:

Bevor wir anhand der geordneten und vervollständigten Informationen zur Frage der Zielsetzung unserer Arbeit übergehen, müssen wir eine *Beurteilung des Problems* vornehmen. Beurteilung bedeutet hier, dass wir uns über

- qualitative Bedeutung,
- quantitatives Ausmass und
- Dringlichkeit

der aufgeworfenen Probleme klarwerden. Wiederum ist wichtig, dass wir diese Beurteilung, gerade weil sie nicht objektiv getroffen werden kann, gemeinsam mit dem Ratsuchenden vornehmen. In der Regel betrachtet der Klient sein Problem als wesentlich dringlicher als der nicht persönlich betroffene Berater. Aber auch die qualitative Bedeutung ist von so viel Subjektivem, von soviel persönlicher Einschätzung, von Erleben und Empfinden abhängig, dass ich mir als Berater nie anmassen darf, eine Problemsituation als «nicht so schlimm» zu beurteilen. Am ehesten finden sich Berater und Klient in der Einschätzung quantitativer Auswirkungen. Aber auch hier mögen den einen

die Fr. 30 000.– Schulden scheinbar nicht sonderlich zu beeindrucken, ein anderer wird krank darob.

Zur Dringlichkeit möchte ich darauf hinweisen, dass diese sich aus mehreren Faktoren ergibt wie etwa Selbst- oder Drittgefährdung, Deckung des Existenzbedarfs, Vorhandensein weiterer Bezugspersonen, objektive Fristen. Ist z.B. eine Ehe- und Familiensituation offensichtlich seit Monaten mit Handgreiflichkeiten belastet, von Alkohol umwölkt und vernachlässigten Kindern erduldet, gibt es wenig Grund, hier überstürzt einzugreifen. Das eigene Entsetzen und Erbarmen darf uns nicht zu Kurzschlussreaktionen verführen. Denn damit hätten wir bereits den unerlässlichen Vertrauenskredit verspielt, den wir für eine anhaltende Sanierung solcher Verhältnisse unbedingt benötigen. Wenn wir – ungeachtet des persönlichen Eindrucks über solche Lebensbedingungen – die vorher aufgezeigten Prinzipien des Zuhörens und Wahrnehmens mit Geduld beachten, bleiben uns die Türen zu den Betroffenen buchstäblich am ehesten offen. Wenn wir unsere Beurteilung auf die Frage ihrer materiellen, psychischen und physischen Möglichkeiten abstützen, werden wir uns den Zugang zu ihnen in unserer Rolle als Helfer sichern können. Mit Vorschriften, die sich nicht an ihren Möglichkeiten orientieren, erreichen wir allenfalls eine vorübergehende Anpassung des offensichtlich Schwächeren an uns Mächtige. Mischen sich Dritte in die Beurteilung einer Situation ein (die Gefährdungsmelder, Nachbarn usw.), ist es wichtig, dass diese soweit Informationen erhalten, wie das Amts- bzw. Berufsgeheimnis nicht berührt wird. Die Behörde kann diesen z. B. zu verstehen geben, dass sie sich der Angelegenheit ernsthaft annimmt, dass jedoch Veränderungen Zeit brauchen.

(Fortsetzung in Nr. 7/84 dieser Zeitschrift)

## **Zusammenarbeit der Fürsorgebehörden mit regionalen Fachstellen**

Referat von *R. Hofstetter*, Affoltern, anlässlich der Tagung der Fürsorgekonferenz des Kantons Zürich vom 15. und 29. März 1984.

In meinen Ausführungen möchte ich einige Punkte, die in der Zusammenarbeit mit einem regionalen Sozialdienst und den Fürsorgebehörden der jeweiligen Gemeinde wichtig sind, ausführen. Es geht mir darum, Ihnen zu zeigen, was für Probleme und welche Vor- und Nachteile sich in der Zusammenarbeit ergeben können. Damit Sie sich ein etwas genaueres Bild machen können, möchte ich Ihnen zuerst unseren Sozialdienst vorstellen.

Der Zweckverband Sozialdienst für Erwachsene besteht seit 1965, wobei die Aufgaben des Sozialdienstes im Laufe der Zeit erweitert wurden. Der Sozialdienst ist heute Beratungsstelle für alleinstehende Erwachsene des ganzen Bezirkes. Zudem ist ihm die Amtsvormundschaft angegliedert. Der Sozial-

dienst hat 4 Mitarbeiter, 2 Sozialarbeiter, 1 Sekretärin und 1 Buchhalterin, die zu 40% angestellt ist.

Die 14 Gemeinden des Bezirkes Affoltern bilden zusammen den Zweckverband Sozialdienst für Erwachsene. Oberstes Organ ist die Delegiertenversammlung, jede Gemeinde stellt 2 Delegierte, wobei immer einer der Delegierten der Fürsorgebehörde und der andere der Vormundschaftsbehörde der jeweiligen Gemeinde angehört. Die Kosten des Sozialdienstes werden nach der Steuerkraft, berichtigt durch den Steuerkraftausgleichsbeitrag, auf die einzelnen Verbandsgemeinden übertragen. Bei uns werden also die Kosten nicht nach der Fallzahl oder nach dem Aufwand für den einzelnen Klienten berechnet. Die Aufsichtskommission des Sozialdienstes besteht aus 7 Mitgliedern. Sie hat die Oberaufsicht über die Tätigkeit des Sozialdienstes und ist am ehesten mit einer Geschäftsleitung vergleichbar.

Welche Personen suchen unseren Sozialdienst auf? Unser Sozialdienst wird vor allem von Leuten aus unteren sozialen Schichten aufgesucht, d. h. von Personen, die über eine schlechte bis keine berufliche Ausbildung verfügen, die nur geringe finanzielle Mittel zur Verfügung haben und die mit teilweise massiven psychischen Problemen, ich denke an Depressionen, Schizophrenien, schwerem Alkoholismus, belastet sind. Es sind Personen, die durch ein plötzlich eintretendes Ereignis, z. B. Krankheit, Unfall, Arbeitslosigkeit, in Bedrängnis geraten. Unsere Klienten sind häufig mit schweren Suchtproblemen, vor allem Alkoholproblemen, belastet. Es handelt sich also um Personen mit den gleichen Problemstellungen, wie Sie sie in der täglichen Arbeit in der Fürsorgebehörde auch erleben. Meist auch um Personen, bei denen immer ein grosses Mass an Arbeit geleistet werden muss, damit sie überhaupt den Sinn einer Veränderung ihrer Situation einsehen.

Für diese zum Teil massiven Probleme, mit denen wir konfrontiert werden, sind wir recht gut gerüstet. Aufgrund der Ausbildung, der permanenten Weiterbildung und der Supervision sind wir in der Lage, schnell und genau abzuklären, was der Klient an Hilfe benötigt und was zu unternehmen ist. Uns steht für komplizierte administrative Aufgaben, ich denke da an eine Schuldensanierung, eine Buchhaltung zur Verfügung. Da wir uns den ganzen Tag mit sozialen Problemen beschäftigen und nach Lösungsmöglichkeiten suchen müssen, verfügen wir über ein weit verzweigtes Beziehungsnetz im sozialen Bereich und wir können in kurzer Zeit die nötigen Informationen zusammentragen, um dem Klienten möglichst wirkungsvoll helfen zu können. Voraussetzung sind auch recht gute rechtliche Kenntnisse in den verschiedensten Bereichen, um die Interessen des Klienten wahren zu können.

Nach diesem kurzen Werbespot für den Beruf des Sozialarbeiters komme ich nun auf unser eigentliches Thema zu sprechen, unsere Zusammenarbeit mit den Fürsorgebehörden. Personen, die unsere Hilfe in Anspruch nehmen, stammen aus dem ganzen Bezirk Affoltern. Da wir unter Schweigepflicht stehen, geben wir die Informationen über die Namen und die Probleme unserer Klienten nicht weiter. So erfährt also auch eine Fürsorgebehörde nicht, wenn ein Einwohner der Gemeinde unsere Hilfe in Anspruch nimmt. Die Fürsorgebehörde erfährt erst dann etwas, wenn wir aufgrund unserer Beurteilung der

Ansicht sind, dass der Person auch materielle Hilfe gewährt werden muss. In einem solchen Fall stellen wir ein schriftlich begründetes Gesuch an die Fürsorgebehörde um Unterstützung. Dieses Gesuch enthält ein genaues Budget, das sich weitgehend an den Zahlen der Schweiz. Konferenz für öffentliche Fürsorge orientiert. Wenn es eilt, rufen wir jedoch vorher an und besprechen mit dem zuständigen Fürsorgebehördemitglied die Situation und können dann gleich einen Teil der Unterstützungsleistungen auszahlen. Das bedingt natürlich, dass die Fürsorgebehörden Vertrauen in unsere Arbeit haben. Es ist uns immer sehr wichtig, dass die Fürsorgebehörden wissen, was wir tun und aus welchen Überlegungen wir etwas tun. Wir sind bemüht, unsere Arbeit transparent zu machen und einen guten Kontakt zu den Fürsorgebehörden zu pflegen. So lassen wir uns hin und wieder an die Sitzung der Fürsorgebehörde einladen, nicht um über Fälle zu sprechen, sondern um allgemeine Themen zu behandeln.

Natürlich ist es nicht immer so, dass die Personen, die Hilfe benötigen, sich zuerst an den Sozialdienst wenden. Bevor ein Klient zu uns kommt, hat er vielleicht bereits Hilfe bei der Fürsorgebehörde gesucht. Es stellt sich nun die Frage, welche Personen eher zur Fürsorgebehörde und welche eher zum Sozialdienst kommen sollten. Dazu kann ich keine genauen Regeln aufstellen. Wir auf dem Sozialdienst haben keineswegs den Anspruch, sämtliche Personen, die Hilfe benötigen, zu betreuen. Wir sind der Meinung, dass die Fürsorgebehörden gute Arbeit leisten und nicht immer auf die Hilfe eines Sozialarbeiters angewiesen sind. Es sind vor allem die schwierigen Klienten mit massiven sozialen und persönlichen Problemen, bei denen die Fürsorgebehörden in ihrer Arbeit nicht mehr weiter wissen, die uns überwiesen werden. Es sind Klienten, die die Möglichkeiten einer Fürsorgebehörde aus fachlichen oder auch aus administrativen Gründen übersteigen. Fast immer handelt es sich um Klienten, bei denen eine langfristige und aufwendige Beratung oder Betreuung notwendig ist.

Bei der Betreuung von Klienten aus dem ganzen Bezirk zeigt sich auch ein kleiner Nachteil einer regionalen Beratungsstelle. Von verschiedenen Gemeinden des Bezirkes sind wir schlecht erreichbar. Es bedeutet für Klienten manchmal einen recht grossen Aufwand, zu uns zu gelangen. In solchen Fällen versuchen wir jedoch immer, eine möglichst günstige Lösung zu finden, d. h. wir machen auch Hausbesuche und bestehen nicht darauf, dass der Klient unbedingt zu uns aufs Büro kommt. Einen wichtigen Vorteil einer regionalen Stelle sehe ich vor allem in der Anonymität. Personen, die Hilfe suchen, können zu uns kommen, ohne dass Nachbarn, Freunde oder Bekannte etwas davon erfahren.

Wie gesagt, wir sind nicht der Ansicht, dass wir alle Personen mit Problemen auf dem Sozialdienst betreuen müssen. Es ist im Bezirk Affoltern immer so, dass wir in einem Gespräch mit der Fürsorgebehörde das weitere Vorgehen abklären. Es ist deshalb sehr wichtig, dass wir mit Fürsorgebehörden und Fürsorgebehörden mit uns im Gespräch bleiben. Es ist schon vorgekommen, dass Fürsorgebehörden versucht haben, bei schwierigen Klienten ohne unsere Hilfe vorzugehen und uns viel zu spät informiert haben. In solchen Fällen ist

es dann auch vom Sozialdienst her sehr schwierig, etwas zu unternehmen, da vielfach der richtige Zeitpunkt verpasst wurde, um noch etwas verändern zu können.

Eine unserer Aufgaben sehen wir auch darin, Fürsorgebehörden in der Arbeit mit schwierigen Klienten zu beraten. Es kann durchaus sein, dass uns ein Mitglied der Fürsorgebehörde anruft und uns fragt, was wir in einem solchen Fall tun würden. Wir treffen uns dann zu einem Gespräch und versuchen, der Fürsorgebehörde Wege in der Zusammenarbeit mit dem Klienten aufzuzeigen.

Kommen wir im Laufe dieses Gespräches zum Schluss, dass es besser ist, wenn der Klient zum Sozialdienst kommt, vereinbaren wir ein gemeinsames Gespräch. Dieser Übergang ist sehr wichtig und nicht unproblematisch. Der Klient muss damit einverstanden sein, und es muss genau geklärt werden, was die Fürsorgebehörde bis jetzt getan hat und welches die Erwartungen an den Sozialdienst sind.

Wenn uns die Fürsorgebehörde einen Klienten übergeben hat, übernehmen wir die ganze Betreuung, d. h. wir regeln auch alle finanziellen Angelegenheiten. Wir übernehmen nie nur Teile der Betreuung, z. B. Gespräche über die Ehesituation, und überlassen den finanziellen Teil, z. B. Ausrichtung von Unterstützungsbeiträgen, der Fürsorgebehörde. Die Übernahme der vollen Verantwortung hat den Vorteil, dass die Zuständigkeit genau geklärt ist. Es ist fast unmöglich, den Klienten richtig zu betreuen, wenn er sowohl zum Sozialdienst wie auch zur Fürsorgebehörde geht. Nur schon der Austausch von Informationen, das Festhalten von verbindlichen Absprachen ist sehr schwierig und kann zu unhaltbaren Situationen führen. Diese Regelung, die gesamte Betreuung des Klienten zu übernehmen, hat noch einen weiteren Vorteil. Als Sozialarbeiter nehme ich die Interessen des Klienten wahr. Ich setze mich für ihn ein und versuche, mit ihm zusammen das Bestmögliche aus seiner Situation zu machen. Diese Haltung, die Interessen des Klienten zu vertreten, kann dann mit der Fürsorgebehörde zu Konflikten führen, wenn ich finanzielle Leistungen fordere, die umstritten sind. Die Fürsorgebehörde kann mit gutem Recht sagen, dass sie diesen Betrag für den Klienten nicht bezahlen will. Aufgabe des Sozialarbeiters ist es, der Fürsorgebehörde klar zu begründen, warum er diesen Unterstützungsbetrag gerne hätte. Gerade in solchen Situationen, wenn sich Sozialarbeiter und Fürsorgebehörde über die Höhe von Unterstützungsgeldern nicht einig sind, ist ein gutes, auf Vertrauen aufgebautes Verhältnis notwendig. Diese Konflikte, und das möchte ich hier mit aller Deutlichkeit sagen, treten nicht mit allen Fürsorgebehörden auf. Wenn sie jedoch auftreten, sollten sie nicht verdrängt, sondern angegangen werden, damit die unterschiedlichen Gewichtungen deutlich werden.

Zum Schluss möchte ich noch einmal meine wesentlichsten Thesen zusammenfassen:

- Die Zusammenarbeit zwischen Fürsorgebehörden und regionalem Sozialdienst muss auf gegenseitigem Vertrauen basieren. Hier möchte ich insbesondere Fürsorgebehörden ermuntern, mehr mit Sozialarbeitern zusammenzuarbeiten und die zum Teil unberechtigten Feindbilder etwas abzu-

bauen, wobei ich da auch meinen Berufskollegen sagen muss, dass auch sie sich mehr mit Anliegen und Vorstellungen von Fürsorgebehörden auseinandersetzen müssten.

- Eine klare Kompetenzaufteilung zwischen Sozialdienst und Fürsorgebehörden lässt sich nicht festlegen. Personen mit schweren sozialen und persönlichen Störungen, bei denen eine langfristige mit grossem Aufwand verbundene Betreuung notwendig ist, gehören zum Sozialdienst.
- Wenn die Fürsorgebehörde dem Sozialdienst einen Klienten übergibt, sind genaue Absprachen notwendig. Alle Arbeiten und Aufgaben sollten dann vom Sozialdienst übernommen werden, auch die Auszahlung von Unterstützungsgeldern.
- Zwischen regionalen Sozialdiensten und auch allen anderen Sozialdiensten und den Fürsorgebehörden muss ein reger Austausch über die Arbeit stattfinden.

---

## MITTEILUNGEN

---

### **Weltgesundheitstag 1984:** **«Gesundheit für unsere Kinder»**

«Gesundheit für unsere Kinder» heisst das Thema des diesjährigen Weltgesundheitstages der WHO. Seit 36 Jahren führt die Weltgesundheitsorganisation jeweilen im April weltweit diese Schwerpunktaktion durch. 1984 werden die mannigfachen Einflüsse, die auf das gesundheitliche Schicksal der Kinder einwirken, zur Diskussion gestellt. Es geht etwa um Einflüsse des sozialen Umfeldes wie die Familie oder die Schule, um Suchtgefahren, Krankheiten und Behinderungen, aber auch um das Vorbildverhalten Erwachsener. Aufgezeigt werden sollen die Möglichkeiten der Hilfe durch und für die Familie, durch den Kindergarten, durch die Schule, in der Freizeit. Ziel ist es, die seelisch-geistige, die soziale und die körperliche Gesundheit vor allem des kleinen Kindes zu fördern.

Der Generaldirektor der Weltgesundheitsorganisation WHO, Dr. Halfdan Mahler, hält in seiner Botschaft zum Weltgesundheitstag 1984 fest: «Alle Bemühungen, welche die Gesundheit und das Wohlergehen der Kinder sichern, sind Voraussetzung für die Gesundheit kommender Generationen. Auf der Grundlage der Satzung der Weltgesundheitsorganisation und vor dem Hintergrund allgemeiner humanitärer Prinzipien, ja selbst auf der Basis biologischer und ökonomischer Erkenntnisse, appelliere ich an alle Menschen: Nehmen Sie diesen Weltgesundheitstag zum Anlass, ernsthaft darüber nachzudenken, wie eine bessere Gesellschaft errichtet werden kann, die den Kindern der Welt ein gesünderes Leben und bessere Chancen als der gegenwärtigen Generation einräumt, die Möglichkeiten der menschlichen Existenz umfassender auszuschöpfen.»

SFA