

SD MAGAZIN



SPRACHE

SPIELEND LERNEN, ENGAGIERT VERMITTELN,
BRÜCKEN BAUEN

SOZIALE EINRICHTUNGEN UND BETRIEBE

KINDERBETREUUNG: NEUE KONSULTATIONSANGEBOTE

Bild: Martin Vogel

Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung hat die Palette seiner Konsultationsangebote für Fachleute erweitert. Neben den bisherigen Angeboten zur Bildungsorientierung und Säuglingsbetreuung können Interessierte neu auch Angebote zur Berufsbildung und Naturpädagogik besuchen und sich aus erster Hand darüber informieren, wie in den Kitas der Stadt Zürich in diesen Bereichen gearbeitet wird. Alle Konsultationsangebote sind sehr praxisorientiert. Im Zentrum stehen die tägliche Arbeit in den Kitas und der Austausch unter Fachleuten. Die Angebote richten sich an Mitarbeitende privater Kitas und Mitglieder von Kita-Trägerschaften. Des Weiteren werden auch Mitarbeitende von Fachstellen, die sich mit Kinderbetreuungsfragen auseinandersetzen, sowie von Institutionen, die Kinderbetreuungsfachleute ausbilden, angesprochen. (seb)

www.stadt-zuerich.ch/konsultationskitas

SOZIALE EINRICHTUNGEN UND BETRIEBE

SOCIAL MEDIA: SAFERPARTY.CH AUF FACEBOOK

Die Facebook-Seite von saferparty.ch wird ins Social-Media-Angebot der Stadt Zürich aufgenommen. Die Website saferparty.ch ist ein Angebot der Jugendberatung Streetwork, welche auch das Drogeninformationszentrum (DIZ) betreibt. Seit Ende 2008 ist saferparty.ch auf Facebook vertreten. Dort platziert Streetwork Drogenwarnungen und informiert über die Risiken des Partydrogenkonsums. Ebenso werden Hinweise zum mobilen Drugchecking und relevante Neuigkeiten rund ums Thema Partydrogen gepostet. Wer sich auf dem Laufenden halten will, wird am besten Fan der Seite. (zie)

www.facebook.com/saferparty

SOZIALE DIENSTE

25 JAHRE DYNAMO: ES WIRD GEFEIERT

Bild: Ruedi Staub

Das Jugendkulturhaus Dynamo feiert am 30. und 31. August 2013 sein 25-Jahr-Jubiläum und öffnet für Jung und Alt seine Türen. Stadtrat Martin Waser wird das Fest am Freitagabend eröffnen. Anschliessend ist ein Podiumsgespräch mit Zürcher Persönlichkeiten geplant. Nebst einer Theateraufführung, Konzertgästen wie z.B. Tim & Puma Mimi sowie abwechslungsreichen Tanzeinlagen kann bei diversen Aktionen selber Hand angelegt werden: Am Samstag werden die Veranstalter im und um das Jugendkulturhaus Dynamo u.a. Siebdruck anbieten. Ausserdem kann beim «Hausbazar» – bei hoffentlich schönem Wetter – gefeilscht und «krömlend» werden. Die beiden Sommernächte werden jeweils von frischem Partybeat eingeläutet und laden zum Tanzen ein. Nach ausgiebigem Feiern werden ab Oktober 2013 für eine umfassende Renovation einzelne Bereiche geschlossen. Das Dynamo zeigt sich wieder in neuem Gewand ab Frühjahr 2015; der Betrieb bleibt in der Renovationszeit weitgehend erhalten. (sfj)

STADTRAT

KINDERBETREUUNG: ANPASSUNG DER TARIFE BEANTRAGT

Die Elternbeiträge in Kitas und Horten hängen vom «massgebenden Betrag» ab, der berechnet wird, indem vom steuerbaren Einkommen Abzüge sowohl für den Haushalt als auch für die Personenzahl im Haushalt vorgenommen werden. Aktuell erhalten Eltern bis zu einem massgebenden Betrag von 120 000 Franken Subventionen, was einem Nettoeinkommen von rund 180 000 Franken entspricht.

Der Stadtrat beantragt dem Gemeinderat, die maximale Höhe des massgebenden Betrags, der zu Subventionen berechtigt, – den «Grenzbetrag» – von 120 000 auf 100 000 Franken zu senken. Hintergrund ist in erster Linie die Erhöhung des Kinderabzugs und des Fremdbetreuungsabzugs im kantonalen Steuergesetz. Dies würde den Kreis der subventionsberechtigten Familien in höhere Einkommensklassen erweitern. Die Senkung ist Teil eines umfassenden Massnahmenpakets, mit dem der Stadtrat die sinkenden Einnahmen aus den Tarifen kompensieren und die Finanzierbarkeit eines qualitativ guten Kinderbetreuungsangebots sicherstellen will. (meo)

QUARTIERWANDEL 2013: ZÜRCHER STADTQUARTIERE NEU ENTDECKEN



Bild: Martin Guggisberg

2011 haben die Sozialen Dienste im Rahmen ihres 10-Jahr-Jubiläums unter dem Titel «Quartierwandel» verschiedene Rundgänge in Zürcher Stadtquartieren angeboten. Der Erfolg führte zu einer Neuauflage für 2013. Der Auftakt zu den insgesamt acht Rundgängen erfolgte Mitte Mai in Leimbach, einem aufstrebenden Quartier am Rande der Stadt. Auf Interesse stiess auch der Streifzug durch die soziokulturellen Nischen der Langstrasse zum Thema «Kulturräume dank Zwischen-nutzung»: Maxim-Theater, Kunsthaus Aussersihl, Remise, Brauergarten usw. Der Rundgang im Sihlfeld bot Einblick in die Welt der jüngsten Quartierbewohnerinnen und -bewohner. Erstaunlich, was Wiedikon Kindern alles zu bieten hat: Spielplatz, Spielhaus und Spielanimation. Am 6. Juli findet der letzte Rundgang statt. Die Teilnehmenden treffen sich in Oerlikon Ost, einem Quartier zwischen Natur und Verkehr, und erfahren mehr über das Heute und Morgen des Siedlungsgebiets Waldgarten. (scw)

www.stadt-zuerich.ch/quartierwandel

SOZIALDEPARTEMENT

KINDERBETREUUNG UND SOZIOKULTUR: REPORTS ERSCHIENEN

Ende 2012 standen in 260 Kitas 7593 Betreuungsplätze zur Verfügung, 572 Plätze mehr als im Vorjahr. Die Betreuungsquote stieg um vier Prozentpunkte auf 62 Prozent, bei den Säuglingen um zwei Prozentpunkte auf 44 Prozent. Die Stadt Zürich beteiligt sich mit 64,7 Millionen Franken zu rund einem Drittel an den Gesamtkosten der familienergänzenden Kinderbetreuung im Vorschulalter. Die 81 privaten und städtischen soziokulturellen Einrichtungen stiessen auch 2012 auf grosse Nachfrage: Insgesamt wurden erneut mehr als zwei Millionen Besuche der Begegnungsmöglichkeiten, Veranstaltungen und Bildungsangebote verzeichnet. Das Gesamtbudget der Soziokultur für das Jahr 2012 betrug einschliesslich Raumkosten 31,1 Mio. Franken. Dies zeigen die Reports «Kinderbetreuung» und «Soziokultur und Quartierkoordination» für das vergangene Jahr. (meo)

www.stadt-zuerich.ch/sd > Über das Departement > Publikationen

SPRACHE VERBINDET UND TRENNT



Bild: Niklaus Spoerri

Liebe Leserin, lieber Leser

Stellen Sie sich vor, Sie wachen eines Tages auf und alle um Sie herum sprechen eine andere Sprache. Niemand versteht Sie mehr. Wie fühlen Sie sich? Wahrscheinlich etwas verloren und hilflos. Sprache verbindet, doch Sprache kann auch trennen. Und Sprache ist viel mehr als nur einzeln aneinandergereihte Wörter. Sprache lässt immer Spielraum zur Interpretation. Und manchmal braucht es zur Verständigung Kulturwissen. Weil nicht alle unter demselben dasselbe verstehen.

Dass ein Satz nicht immer dasselbe bedeutet, sondern kulturell verschieden verstanden werden kann, macht ein einfaches Beispiel deutlich. Pünktlichkeit ist urschweizerisch. Doch was bedeutet es, in der Schweiz pünktlich zu sein? Genau zu dem abgemachten Zeitpunkt zu erscheinen. Lieber noch zehn Minuten früher. Während in anderen Kulturen auch eine halbstündige «Verspätung» noch als überpünktlich gilt. Solche kleinere und grössere kulturelle Unterschiede, die sich im Sprachgebrauch finden, gibt es weitere zuhauf.

Um sich in einer neuen Sprache, einer neuen Kultur zurechtzufinden, ist der Kontakt zu anderen Menschen und deren Unterstützung wichtig. Menschen, die vermitteln. So findet man Zugang zu einer anderen Sprache und zu einer anderen Kultur. Auf beiden Seiten – «Lernende» und «Lehrende».

In dieser Ausgabe mit dem Schwerpunkt Sprache stehen solche Menschen und Geschichten im Mittelpunkt. Ein Artikel erzählt aus dem Alltag einer Kita, in der Kinder aus 24 Nationen betreut werden. Und in einem Porträt lernen wir den interkulturellen Übersetzer Ridha Ghnichi kennen. Aber Sprache kann auch analysiert werden, und wer könnte das besser als der bekannte Satiriker und Psychoanalytiker Peter Schneider. In einem Interview nimmt er unter anderem die Sprache des Sozialbereichs unter die Lupe und erzählt, was er von Bemühungen um Political Correctness hält.

Gute Lektüre!

Martin Waser, Stadtrat

SPRACHE

WENN MEHRERE SPRACHEN UND KULTUREN ZUSAMMENTREFFEN,
KÖNNEN MIT OFFENER HALTUNG UND KREATIVEN IDEEN
SPRACH- UND KULTURBARRIEREN ÜBERWUNDEN WERDEN.

SCHWERPUNKT: SPRACHE



Bild: Niklaus Spoerri

Begrüsst die Eltern auch einmal in deren Sprache: Angela Slezák, Leiterin des Kinderhorts Schwamendingen

DEN KINDERN EIN SPRACHVORBILD SEIN

KREIS 12, SCHWAMENDINGEN: NIRGENDWO IN DER STADT ZÜRICH IST DER ANTEIL AN KINDERN UND JUGENDLICHEN SO HOCH WIE HIER. UND NIRGENDWO LEBEN SO VIELE MENSCHEN, DEREN MUTTERSPRACHE EINE ANDERE IST ALS DEUTSCH. DARAUS ERGEBEN SICH VIELFÄLTIGE HERAUSFORDERUNGEN. SO AUCH IM KINDERHAUS SCHWAMENDINGEN, WO KINDER AUS 24 NATIONEN BETREUT WERDEN.

«Jetzt lupf ich dich uf de Wickeltisch. Und jetzt zieh ich dir diä nasse Windle ab und zieh der früschi Windle a.» So oder ähnlich tönt es, wenn Ilona Mäder ein Kind wickelt. Die 24-jährige Fachfrau für Betreuung (FaBe) achtet darauf, ihre Handlungen stets sprachlich zu begleiten. Sie will, wie es im Fachkonzept steht, ein Sprachvorbild für die Säuglinge und Kinder sein. Das bedeutet, sie spricht deutlich und macht einfache, klare Sätze. Angela Slezák, Leiterin des Kinderhauses, erklärt weshalb: «Die Kinder lernen die Sprachmelodie passiv übers Hören.» Ausserdem würden viele beim Eintritt in die Kita noch gar kein Deutsch sprechen.

BILDER FÜR BESSERES VERSTÄNDNIS

Dieser Herausforderung begegnet man im Kinderhaus Schwamendingen, wo Kinder aus 24 Nationen betreut werden, mit verschiedensten Methoden. Im Eingangsbereich der Kita hängt der «Stundenplan». Neben dem Wort «Basteln» klebt ein Foto, auf dem Schere, Leim und Stifte zu sehen sind. Andere Aktivitäten wie Musizieren oder Spielen sind ebenfalls mit Fotos illustriert. Für die älteren Kinder sind Gegenstände wie Tische oder Türen auf ihrer Augenhöhe mit den Wörtern beschriftet.

Den Kindern die deutsche Sprache näherzubringen, ist das eine – dass die Mitarbeitenden anderen Sprachen gegenüber offen sind, das andere. Kita-Leiterin Slezák spricht mit Eltern und Kindern Hochdeutsch, kann aber auch Russisch, Polnisch, Tschechisch, Englisch und ein wenig Türkisch. In einer Fremdsprache ein paar Sätze zu beherrschen, erlebte sie schon oft als Türöffner, erzählt sie. Ein Junge staunte nicht schlecht, als sie ihn auf Türkisch fragte «nasılın»? Er antwortete, ihm gehe es gut, und fasste schnell Vertrauen. Ebenso freuen sich die Eltern, wenn Slezák sie mit ein paar Sätzen in deren Sprache begrüsst. Mit Menschen aus fremden Kulturen zu arbeiten, empfindet Slezák als grosse Bereicherung ihres Berufs.

Auch der Erzieherin Ilona Mäder macht die Arbeit mit fremdsprachigen Kindern doppelt Spass: «Es gibt zwar mehr Herausforderungen, dafür aber auch mehr Erfolgserlebnisse und Abwechslung.» Die deutsche Sprache integriert sie spielerisch in den Alltag der Kinder. Etwa, wenn sie gemeinsam singen oder Verse aufsagen. Je nach Lied oder Reim auf Schweizer- oder auf Hochdeutsch. Wenn ein Kind kein Deutsch versteht,

kommuniziert sie mit Mimik und Gestik. «Die Kinder wissen sich aber immer zu helfen, selbst wenn sie die Sprache nicht sprechen», weiss sie aus Erfahrung. «Trotzdem ist es bei fremdsprachigen Kindern besonders wichtig, dass die Mitarbeitenden sensibel auf die Bedürfnisse der Kinder eingehen», so Angela Slezák, die seit mehr als 30 Jahren in der Kinderbetreuung tätig ist. Es könne zwar länger dauern, bis ein Kind zwei Sprachen beherrsche, schliesslich sei die Zweisprachigkeit für das spätere Leben aber immer ein grosser Gewinn.

MIT DEN ELTERN REDEN

Ebenso wichtig wie die Kommunikation mit den Kindern ist die Kommunikation mit deren Eltern. Der sprachliche Fortschritt eines Kindes hängt erwiesenermassen stark davon ab, wie intensiv sich die Eltern mit der Sprache auseinandersetzen. Nicht zuletzt ist eine gelungene Kommunikation Voraussetzung dafür, dass die Eltern mit den Kita-Mitarbeitenden über ihre Kinder sprechen können. Beispielsweise dann, wenn sie ihre Kinder von der Kita abholen oder in den jährlichen Standortgesprächen, die zwischen den Erzieherinnen und Erziehern und den Eltern stattfinden. An diesem Tag holt ein Vater aus dem Kongo seinen eineinhalbjährigen Sohn ab. Geduldig erzählt ihm Ilona Mäder auf Hochdeutsch, was sein Sohn heute alles erlebt hat, wann er gegessen und geschlafen hat. Der Mann nickt nach jedem Satz. Als Aussenstehende weiss man nicht, ob er wirklich alles versteht. Sobald sie die Eltern besser kenne, könne sie das gut einschätzen, erzählt Mäder. Der Vater sei nicht gesprächig, verstehe aber sehr gut Deutsch. Bei Eltern, bei denen das nicht der Fall ist, greift sie auf Piktogramme zurück, welche die wichtigsten Punkte illustrieren. So kann sie verständlich machen, wann ein Kind gewickelt wurde oder wann es zuletzt geschlafen, gegessen oder getrunken hat.

Schwieriger wird es bei komplexen Sachverhalten. Beispielsweise wenn Eltern Formulare auf Deutsch ausfüllen sollen. Kita-Leiterin Slezák stellt hier eine gewisse Nachlässigkeit fest: «Wenn die Eltern den Inhalt nicht verstehen, kann das dazu führen, dass Formulare zu spät oder gar nicht eingereicht werden.» Damit das nicht passiert, steht das Kita-Personal den Eltern beratend zur Seite und füllt, wenn nötig, Formulare zusammen mit ihnen aus. «Dass sich Eltern bei Unklarheiten an uns wenden, zeigt, dass sie uns



Bild: Niklaus Spoerri

Lernen spielerisch und mit verschiedensten Methoden die hiesige Sprache: Kinder der Kita Schwamendingen

vertrauen», sagt Slezák. Es kann vorkommen, dass fremdsprachige Eltern bei Besprechungen jemanden mitbringen, der für sie übersetzen kann. Wenn sich herausstellt, dass auch diese Person zu wenig Deutsch beherrscht, ziehen die Kita-Mitarbeitenden einen Dolmetscher oder eine Dolmetscherin bei.

Sprechen oder verstehen Eltern nur schlecht Deutsch, bleibt den Kita-Mitarbeitenden nichts anderes übrig, als die Eltern darauf aufmerksam zu machen, wie wichtig das Erlernen der Sprache für die Integration ist. Obligatorisch ist die Elternbeteiligung nämlich nicht, und daran können auch die Mitarbeitenden nichts ändern. «Praktisch alle Eltern setzen sich aber dafür ein, dass sie und ihre Kinder die Sprache lernen», ist Slezák froh. Die Eltern ebenso wie die Erziehenden würden schliesslich das Beste für die Kinder wollen, und das sei die ideale Voraussetzung für eine gelungene Zusammenarbeit.

FREMDE SPRACHEN, FREMDE KULTUREN

Fremdsprachige Kinder bringen zudem oft andere kulturelle Hintergründe mit. Aus Tibet, Indien, dem Iran oder Ghana kommen sie und praktizieren christliche, islamische oder jüdische Bräuche. Ebenso wie den Fremdsprachen räumt Slezák den unterschiedlichen Kulturen Platz im Alltag ein und nimmt Rücksicht auf andere Bräuche und Religionen. So serviert die Kita Schwamendingen beispielsweise kein Schweinefleisch. Wenn Ostern oder andere traditionelle Feiertage anstehen, thematisieren die Mitarbeitenden daneben fremdländische Feste und Traditionen.

Bei aller Rücksicht auf andere Kulturen bleiben in der Kita Schwamendingen die westlichen Wertvorstellungen handlungsleitend. Zum Beispiel wenn es um Geschlechterrollen geht. In einigen Kulturen ist es ungewohnt, wenn die Frau das Sagen hat. Die junge Erzieherin Ilona Mäder hat diesen kulturellen Unterschied schon zu spüren bekommen: «Manche Väter hatten Mühe, mich als Autoritätsperson zu akzeptieren. Dies legte sich aber jeweils rasch, sobald wir uns besser kennengelernt hatten.»

Um das Vertrauen von vornherein aufzubauen, legt Slezák viel Wert auf die Einführungsgespräche beim Eintritt eines Kindes in die Kita. Hier lernen die Eltern die Kita kennen, und umgekehrt setzen sich Slezák und ihr Team mit der jeweiligen Kultur der Familie auseinander. Durch Offenheit und Transparenz könnten so Ängste auf beiden Seiten abgebaut werden, sagt Slezák. «Schliesslich gibt es aber unabhängig von Kultur oder Religion ganz unterschiedliche Familienkonstellationen, die es zu berücksichtigen gilt», relativiert sie.

Jennifer Zimmermann

«ALLE WICHTIGTUEREIEN FALLEN ZURECHT DER SATIRE ANHEIM»

PETER SCHNEIDER, PSYCHOANALYTIKER UND SATIRIKER,
ÜBER DIE SPRACHE DES SOZIALBEREICHS

Herr Schneider, wozu dient eigentlich Sprache?

Sprache hat verschiedene Funktionen. Eine ist, jemandem etwas mitzuteilen. Das steht unter dem Gebot, dass stimmt, was man sagt. Sprache hat aber auch noch ganz andere Funktionen. Es gibt einen institutionellen Teil: Man kann mit Sprache Verträge schliessen, heiraten, Eide schwören. Da geht es nicht darum, eine aussersprachliche Wirklichkeit richtig zu beschreiben, sondern man schafft eine: Indem man im Standesamt an der richtigen Stelle «Ja» sagt, schliesst man eine Ehe. Und nicht zuletzt gibt es den Aspekt des Sozialen: «Wie geht's?» ist keine Frage danach, ob man irgendwelche Symptome hat, sondern ein anderer Ausdruck für «Hallo».

Wieso wird der Sprachgebrauch des Sozialbereichs eigentlich immer wieder Opfer der Satire?

Überall – und nicht nur dort –, wo man sich besonderer Professionalität versichern will oder um seinen Status kämpft, kommt es zu Wichtigtuereien – und die fallen alle zurecht der Satire anheim. Das sind Luftballons, in die man gerne mit der Stecknadel hineinsticht. Allerdings ist Wichtigtuerei nicht auf den Sozialbereich beschränkt. Der ganze Wirtschafts-Slang etwa im Kaderstellenanzeiger des Tages-Anzeigers – und nicht nur der Slang, auch die Inhalte –, das ist teilweise von einer derartigen Trivialität, dass es einem schier die Schuhe auszieht. Insofern müssen sich die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter nicht besonders blöd vorkommen. Quark wie «ressourcenorientiert» findet man auch in der Psychologie, «Migrationshintergrund» wird gerne in der Politik verwendet. Bei Ausdrücken wie «verhaltensoriginelle Jugendliche» bin ich gar nicht sicher, ob das nicht ursprünglich bloss ein Kalauer war und sich verselbständigt hat. Hinzu kommt, dass die ganze Erregung über die sogenannte politische Korrektheit, mit der die Kritik an der Sozialarbeitersprache ja immer verbunden ist, oftmals auch ideologisch getönt ist.

Wie meinen Sie das?

Man meint die Sozialarbeit und haut den Sack der Sozialarbeitersprache. Als ob man schon an der Sprache sehen könnte, dass die ganze Sozialarbeit Quatsch und blöder Firlefanz von Weicheiern für Weicheier ist. Das ist eine ideologische Falle, in die man nicht tappen darf. Sozialarbeit ist für die Gesellschaft unverzichtbar. In einem gewissen

ideologischen Diskurs wird gerne ausgeblendet, dass jeder auf Hilfe angewiesen sein kann, die er nicht selber organisieren kann – und dann kann man besonders gut auf einen Slang eindreschen, der nur verschleierte, dass die Leute sich gefälligst einmal anstrengen sollen. Um jene, denen beide Beine fehlen, müsse man sich vielleicht kümmern. Aber selbst bei denen sehe man bei den Paralympics, wie viel sie mit genug Willen erreichen können.

Was halten Sie von Bemühungen um Political Correctness in der Sprache?

Da schwingt eine Art von Autoritätsgläubigkeit mit, die mir als altem antiautoritärem Linken schwer auf den Keks geht: Wenn man richtig spricht, ein Plansoll an richtigen Ausdrucksweisen erfüllt, steht man auf der richtigen Seite. Das hat so etwas Schülerhaftes vor einem imaginären Lehrer. Zweitens soll so gewissermassen die Welt magisch über die Sprache umgedeutet werden, das gefällt mir auch nicht. Andererseits kann man sich auch nicht einfach auf den Standpunkt stellen, «Neger» sei lateinisch und heisse «schwarz», also könne dieses Wort unmöglich diskriminierend sein, die Etymologie habe immer recht. Das verkennt den sozialen und geschichtlichen Aspekt der Sprache: Es ist nun einmal so, dass dieser Ausdruck zu einem Schimpfwort geworden ist.

Was würden Sie Sozialarbeitenden empfehlen, wie sie reden sollen?

Es ist schwierig, sich jenseits eines Fachjargons zu bewegen – jede Professionalisierung geht einher mit der Ausbildung eines Fachjargons. Aber ich würde trotzdem raten, diesen tunlichst zu vermeiden, wo er nicht wirklich einen präzisierenden Sinn hat. Ein gutes Beispiel ist Sigmund Freuds Prosa: Es ist erstaunlich, wie er mit nur wenigen Fachtermini, die meistens aus der Alltagssprache entliehen sind, eine neue wissenschaftliche Disziplin gründete. Es gibt auch andere Beispiele grosser Philosophen und Theoretiker, die es geschafft haben, verständlich zu bleiben. Wieso soll das nicht auch in ganz normalen Berufen gelingen?

Interview: Thomas Meier

DER BRÜCKENBAUER

RIDHA GHNICHI ARBEITET ALS INTERKULTURELLER ÜBERSETZER
IM GESUNDHEITS-, BILDUNGS- UND SOZIALWESEN. AUCH IN
SOZIALZENTREN IST ER IMMER WIEDER IM EINSATZ.

SCHWERPUNKT: SPRACHE



Übersetzt während des Gesprächs und erläutert, falls gewünscht, auch kulturelle Unterschiede: Ridha Ghnichi



Bilder: Niklaus Spoerri

Nein, Dolmetscher ist nicht sein Traumberuf. In seiner Heimat Tunesien hat Ridha Ghnichi Jura studiert und ein Nachdiplomstudium in internationalen Beziehungen absolviert. Wenn es möglich gewesen wäre, hätte er seinem Lebenslauf nach seiner Flucht in die Schweiz 1998 ein weiteres Studium hinzugefügt: Pädagogik. Doch nach sechs Semestern an der Pädagogischen Hochschule Zürich muss er den Versuch abbrechen. Das Geld reicht nicht, die familiären Verpflichtungen sind zu gross – Ghnichi ist Vater von fünf Kindern. Statt zu studieren, arbeitet er fortan in diversen Arbeitsintegrationsprogrammen und bezieht Sozialhilfe. Seine Beraterin bei der AOZ schlägt dem gut Deutsch sprechenden Mann vor, sich als Dolmetscher zu versuchen. Ghnichi erhält bald erste Aufträge vom Obergericht des Kantons Zürich und vom Psychosozialen Dienst der AOZ. Von 2006 an ist er regelmässig als Übersetzer für Medios, den Übersetzungsdienst der AOZ, tätig.

«Am Anfang hatte ich Angst, Fehler zu machen», erzählt Ghnichi. Vor allem die vielen Fachausdrücke hätten ihm Kopfzerbrechen bereitet. Die Angst hat er inzwischen abgelegt. Dank seiner Erfahrung und der Ausbildung zum interkulturellen Übersetzer, die er bei der AOZ absolviert, weiss Ghnichi, wie er Fachbegriffe korrekt übersetzen oder umschreiben kann. Er hat sogar eine eigene Methode entwickelt, um sich auf die Gespräche vorzubereiten. «Vor jeder Übersetzung lese ich Texte zum Thema parallel auf Arabisch und Deutsch. So bin ich selbst schon ein halber Doktor geworden», scherzt Ghnichi.

IMMER WIEDER ANDERE HERAUSFORDERUNGEN

Der Tunesier, der sämtliche arabischen Dialekte versteht, übersetzt im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen. Auch in den städtischen Sozialzentren war er schon im Einsatz. Dabei erlebt er immer wieder andere, herausfordernde Situationen. «Die Menschen, für die ich dolmetsche, sind sehr unterschiedlich. Manche sind schon sehr lange in der Schweiz, sprechen aber kaum Deutsch. Andere können zwar gut Deutsch, haben aber Angst, die Fachausdrücke nicht zu verstehen.» Wieder andere wären zwar auf eine Übersetzung angewiesen, schämten sich jedoch, dies zuzugeben. Es sei auch schon vorgekommen, dass man ihn vor dem Gespräch weggeschickt habe, erzählt Ghnichi. «Das muss man respektieren.»

Dann gebe es die Leute, die eigentlich keinen Übersetzer bräuchten, sich jedoch wohler fühlten, wenn jemand aus ihrem Kulturkreis neben ihnen sitze. «Sie sehen in mir eine Art Anwalt für ihre Sache», sagt Ghnichi. In diesen Fällen sei es besonders wichtig, dass er den Klientinnen und Klienten seinen Auftrag zu Beginn des Gesprächs genau erläutere, ihnen deutlich mache, dass er nur übersetze, und zwar möglichst wortgetreu. Das ist leichter gesagt als getan. Wenn der Kontext fehlt, kommt es rasch zu Missverständnissen, beim Dolmetscher wie bei den Klientinnen und Klienten. «Wenn mir etwas nicht klar ist, darf ich während des Gesprächs nachfragen. Ich darf mich aber nicht ins

Gespräch einmischen. Für die Gesprächsleitung bleibt der Auftraggeber, die Auftraggeberin verantwortlich», so Ghnichi. Wenn ein Gespräch gar nicht gut laufe, dann gebe er der Gesprächsleitung nachträglich ein Feedback, weise auf mögliche Missverständnisse hin, als Anregung für das nächste Gespräch.

FRÜHERER EINBEZUG SINNVOLL

Ridha Ghnichi fände es gut, wenn die interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzer öfter und früher in die Klientenarbeit einbezogen würden. «Meiner Erfahrung nach verstehen viele Menschen aus dem arabischen Kulturkreis das schweizerische Sozialsystem nicht richtig. Sie haben das Gefühl, dass der Sozialarbeiter, die Sozialarbeiterin für ihr Leben verantwortlich ist.» Ghnichi sieht sich als Brückenbauer für solche Menschen. Nicht nur, weil er ihnen die deutschen Sätze verständlich macht, sondern auch weil er ihnen als Vorbild dienen kann. «Es motiviert die Leute, wenn sie sehen, dass ich in einer ähnlichen Situation bin wie sie und trotzdem nicht aufgebe, dass ich trotz Studium immer weiter lerne, weil ich auf eigenen Füssen stehen will.»

Das könnte ihm in absehbarer Zeit gelingen. Mittlerweile kommt Ghnichi mit Übersetzungsaufträgen schon fast auf ein 50-Prozent-Pensum. Als Nächstes will er das Deutschzertifikat Niveau C2 und den eidgenössischen Fachausweis für interkulturelles Übersetzen erwerben. Auch wenn Dolmetscher nicht sein Traumberuf ist: Seinen Traum von der Unabhängigkeit kann Ridha Ghnichi sich dadurch vielleicht trotzdem erfüllen.

Barbara Strebel

MEDIOS

Der Übersetzungsdienst Medios der AOZ vermittelt interkulturelle Übersetzerinnen und Übersetzer an Institutionen im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereich. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher stammen aus 40 Ländern und übersetzen aus 70 Sprachen ins Deutsche. Im Zentrum ihrer Tätigkeit steht die wortgetreue Übersetzung des Gesagten. Auf Wunsch der Gesprächsteilnehmenden können die Übersetzerinnen und Übersetzer zusätzlich Erläuterungen zu kulturellen Unterschieden abgeben. Neben der Vermittlung von Dolmetscherinnen und Dolmetschern für Gespräche vor Ort bietet Medios rund um die Uhr einen Telefondolmetschdienst sowie den Lehrgang Trialog für interkulturelles Übersetzen an.

www.aoz.ch/medios



Bild: Niklaus Spoerri

DIETER MÄDER, LAUFBAHNZENTRUM

«15 000 Tango-Musikstücke sind auf meiner Festplatte gespeichert. Und im Schuhregal stehen etwa ein Dutzend Tanzschuhe. 2005 habe ich mit Tango begonnen. Es hat mir gleich «de Ärmel inegnoh», so dass ich eine Weile lang fünfmal wöchentlich tanzen ging und schnell grosse Fortschritte machte – doch ausgelernt hat man im Tango nie. Das wird mir in Argentinien immer wieder bewusst. Meine Faszination für den Tango teile ich mit meiner Frau. Wir reisen jedes Jahr für vier bis sieben Wochen nach Argentinien. Tango bedeutet für mich Lebensfreude und totale Entspannung. Ein intuitiver, sinnlicher Tanz, der nach Improvisation auf hohem Niveau verlangt. Improvisationstalent verlangt auch mein Berufsalltag als

Organisations- und Informatikbeauftragter im Laufbahnzentrum, und genau wie im Tango bin ich immer mit Herzblut und Lebensfreude bei der Arbeit. Meine Aufgabe ist es, dafür zu sorgen, dass die Informatik im Laufbahnzentrum läuft, dass alle einen funktionierenden Arbeitsplatz haben. Hier im Laufbahnzentrum schätze ich die engagierten und aufgestellten Kolleginnen und Kollegen. Doch in knapp einem Jahr beginnt für mich ein neuer Lebensabschnitt. Nach meiner Pensionierung werde ich mich wieder vermehrt meinem zweiten Hobby, dem Tauchen, widmen können.»

Aufgezeichnet von Isabelle Wenzinger

WER BEZIEHT SOZIALHILFE?

SEIT DER JAHRTAUSENDWENDE HABEN SICH DIE ZAHL DER UNTERSTÜTZTEN UND DIE BETROFFENEN BEVÖLKERUNGSKREISE MEHRMALS STARK VERÄNDERT. EINE STATISTISCHE ANALYSE ZU DEN HINTERGRÜNDE.

Im Jahr 2012 waren 5,1% der Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Zürich auf Sozialhilfe angewiesen, also ungefähr jede 20. Person. Der Anteil ist etwa gleich gross wie nach der Jahrtausendwende. Dazwischen gab es einen deutlichen Anstieg der Sozialhilfequote auf 6,6% im Jahr 2005 und dann einen Rückgang bis zum Jahr 2011 (4,9%).

Konkret sind in Zürich heute gut 19 000 Personen auf Sozialhilfe angewiesen. Im Jahr 2005 wurden etwa 22 500 Personen unterstützt, 2001 rund 16 500. In diesem Zeitraum wuchs die Bevölkerung kontinuierlich an: Sie umfasst Ende 2012 mit 376 000 Personen – fast 40 000 Personen mehr als im Jahr 2001 (ohne Wochenaufenthalterinnen und -aufenthalter sowie ohne Asylbewerberinnen und -bewerber).

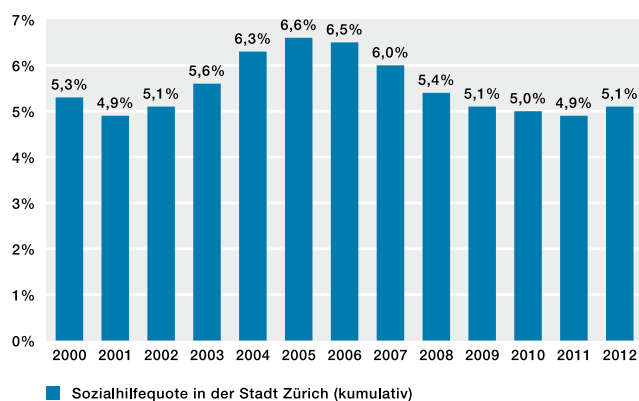
ALLEINSTEHENDE UND ALLEINERZIEHENDE BESONDERS BETROFFEN

Doch wer bezieht eigentlich Sozialhilfe, und wie hat sich die Zusammensetzung dieser Gruppe in den letzten Jahren verändert? Die beiden grössten Gruppen von Unterstützten sind Alleinstehende und Alleinerziehende (inklusive deren Kinder). Das Risiko, auf Sozialhilfe angewiesen zu sein, ist in Paarhaushalten – egal ob mit oder ohne Kinder – deutlich geringer, weil zwei Personen zum Lebensunterhalt beitragen können. Je etwa die Hälfte der Unterstützten sind Männer bzw. Frauen. Ebenfalls je etwa hälftig vertreten sind Personen Schweizer Nationalität bzw. anderer Nationalität. Fast 30% der Sozialhilfebeziehenden sind Kinder und Jugendliche. Dank den Zusatzleistungen zur AHV/IV sind fast keine Personen im Rentenalter auf Sozialhilfe angewiesen.

AUSWIRKUNGEN DER WIRTSCHAFTSKRISE

Von der Wirtschaftskrise und den zwischen 2001 und 2003 stark angestiegenen Arbeitslosenzahlen am stärksten betroffen waren junge Erwachsene sowie Ausländerinnen und Ausländer. So stieg die Zahl der 18- bis 25-Jährigen in der Sozialhilfe von 1500 im Jahr 2001 auf rund 2500 im Jahr 2005. Danach sank die Zahl wieder bis auf 1800 im Jahr 2011. Das bedeutet, dass nach der Jahrtausendwende viele jungen Erwachsenen – insbesondere jene mit tiefer Ausbildung – ihre Stelle verloren oder den Einstieg ins Berufsleben nicht gefunden haben. Von der anschliessenden Phase wirtschaftlichen Aufschwungs haben die 18- bis 25-Jährigen umge-

Entwicklung der Sozialhilfequote in der Stadt Zürich



kehrt stark profitiert, was zahlreiche Ablösungen aus der Sozialhilfe ermöglicht hat. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei den 26- bis 35-Jährigen und bei den Ausländerinnen und Ausländern.

Ganz anders ist die Entwicklung hingegen bei den 51- bis 64-Jährigen: In dieser Altersgruppe ist die Zahl von 2100 im Jahr 2001 kontinuierlich auf rund 3000 in den Jahren 2011/2012 angestiegen. Älteren Sozialhilfebeziehenden gelingt es also auch in wirtschaftlich günstigen Zeiten sehr viel schlechter als den jungen Erwachsenen, noch einmal in der Arbeitswelt Fuss zu fassen.

Der Anstieg der Sozialhilfe-Fallzahlen im Jahr 2012 hat nichts mit der wirtschaftlichen Entwicklung zu tun, sondern ist mit der Anpassung des Sozialhilfegesetzes zu erklären. Durch diese Anpassung erhalten im Kanton Zürich seit 2012 auch die vorläufig Aufgenommenen* Sozialhilfe. Entsprechend werden diese neu in der Statistik erfasst. Bei den übrigen Bevölkerungsgruppen sind die Fallzahlen im Jahr 2012 stabil geblieben.

Peter Grau, Leiter Sozialstatistik und Evaluation der Sozialen Dienste

*«Vorläufig Aufgenommene» sind Personen, die aus der Schweiz weggewiesen wurden, wobei sich aber der Vollzug der Wegweisung als unzulässig (Verstoss gegen Völkerrecht), unzumutbar (konkrete Gefährdung der Person) oder unmöglich (vollzugstechnische Gründe) erwiesen hat.

«WAS MAN IN 30 JAHREN VON UNS SAGT, BESCHÄFTIGT MICH SCHON»

MICHAEL ALLGÄUER ÜBER SEINEN EINSTIEG IN SEINE NEUE FUNKTION,
DIE SITUATION DER NEUEN BEHÖRDE UND DIE HERAUSFORDERUNGEN
IM BEREICH KINDES- UND ERWACHSENENSCHUTZ

INTERVIEW



Bild: Niklaus Spoerri

«Eigentlich habe ich zwei Jobs»: Michael Allgäuer, Präsident der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

Michael Allgäuer, wie haben Sie Ihren Einstieg bei der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) erlebt?

Sehr positiv, ich wurde wohlwollend aufgenommen. Ich fand in der damaligen Vormundschaftsbehörde eine gut aufgestellte Organisation vor, deren Professionalität mich beeindruckte. Ich hatte Zeit, in das Ganze hineinzufinden, weil ich mich nicht von Anfang an mit Fällen beschäftigte. Das kam erst nach eineinhalb Monaten, zum Jahreswechsel, hinzu, als die Umstellung zur KESB erfolgte.

Was bedeutete die Umstellung für die Organisation?

Es ist eine grosse Umstellung. Das neue Recht brachte sowohl inhaltliche als auch organisatorische Veränderungen. Es brachte einen Ausbau der Organisation mit sich und auch mehr Behördenmitglieder, neu drei statt zwei Kammern. Die Einheitlichkeit in unseren Entscheiden sicherzustellen, ist bei drei Spruchkörpern eine Herausforderung.

Wie stellen Sie diese Einheitlichkeit sicher?

Wir haben monatlich eine «Plenarversammlung» aller Behördenmitglieder, wo wir miteinander Praxisfragen besprechen. Wir versuchen dort, wo Einheitlichkeit sinnvoll ist, eine Praxis festzulegen, ohne die Freiheit der einzelnen Mitglieder und Kammern allzu stark einzuschränken.

Was bedeutet die Umstellung auf das neue Recht für die einzelnen Mitarbeitenden?

Weil das Vormundschaftsrecht vollständig revidiert wurde, muss im Kleinen und im Grossen sehr vieles neu gestaltet werden, ohne dass man auf Lehrbücher und Rechtsmittelentscheide zurückgreifen könnte. Das schafft Unsicherheit, ist aber auch spannend. Viele unserer Mitarbeitenden schätzen die Herausforderung durch neue Fragestellungen.

Worin hat sich das Vormundschaftsrecht verändert?

Ein zentraler Pfeiler ist die Stärkung des Selbstbestimmungsrechts. Es entspricht einer Anpassung an gesellschaftliche Entwicklungen, dass man von den schematisierten Massnahmen der Vergangenheit wekommt und auf die konkrete Situation der Betroffenen zugeschnittene Massnahmen vorsieht. Diese Individualisierung bedeutet einen zusätzlichen Aufwand, für die Betroffenen aber weniger schwerwiegende Eingriffe.

Schwerwiegende Eingriffe, die im Nachhinein offensichtlich ungerechtfertigt erscheinen, sind ja immer wieder ein Thema, von den «Kindern der Landstrasse» bis zu «administrativ Versorgten». Fragen Sie sich manchmal, ob man über Entscheide Ihrer Behörde auch einmal denken wird: Wie konnten die nur?

Wir sind uns der belasteten Geschichte des Vormundschaftswesens in der Schweiz sehr bewusst.

Unsere Eingriffe gehen sehr weit, etwa wenn wir Eltern ihre Kinder wegnehmen, die Handlungsfähigkeit einschränken oder Menschen in psychiatrische Kliniken einweisen. Über diese massiven Eingriffe entscheiden wir oft unter hohem Zeitdruck. Es ist ein dauernder Prozess, verantwortungsvoll Lösungen zu finden und abzuwägen, was verhältnismässig ist. Wir haben eine gute Kultur im Austausch. Auch die Interdisziplinarität, die das neue Recht vorschreibt, – dass unsere Behörde Mitglieder aus den Bereichen Soziale Arbeit, Recht, Gesundheit und Psychologie hat – hilft beim Ringen um Lösungen. Aber die Frage, was man in 30 Jahren von uns sagt, beschäftigt mich schon.

Sie selber sind Jurist – was hat Sie an diesem Job gereizt?

Eigentlich habe ich zwei Jobs: Ich bin Präsident der Behörde in der Funktion eines Dienstchefs. Zugleich bin ich Behördenmitglied, habe eine eigene Abteilung und beschäftige mich mit Fällen. Diese Kombination finde ich sehr reizvoll. Zudem ist die Thematik des Kindes- und Erwachsenenschutzes sehr spannend: So wie unsere Mitarbeitenden mit Herzblut arbeiten, hat es auch mich gepackt. Und der Übergang von der alten zur neuen Behörde ist natürlich eine besonders interessante Zeit.

Wie ist die Zusammenarbeit im SD?

Wir sind dem SD administrativ zugeordnet. Wir haben vor allem viel mit den Sozialen Diensten zu tun, die in unserem Auftrag Kindes- und Erwachsenenschutzmassnahmen führen. Diese Zusammenarbeit ist eng, traditionsreich und gut. Wir schätzen die hohe Kompetenz und die unkomplizierte Zusammenarbeit mit den Sozialen Diensten. Nur dank dem guten Zusammenspiel der beiden Organisationen gelingt es uns, die schwierigen Aufgaben im Kindes- und Erwachsenenschutz zu erfüllen.

Die administrative Zuordnung zum SD ist neu, hat sich etwas verändert?

Die Behörde ist ja inhaltlich unabhängig, und das ist der Behörde sehr wichtig für ihre tägliche Arbeit. Die Zuordnung zum SD liegt inhaltlich nahe. Neu ist ja auch meine Funktion: Die Geschäftsführerin der Vormundschaftsbehörde hatte weniger Kompetenzen. Die Behördenmitglieder sind für die Entscheide in ihren Fällen verantwortlich, aber der organisato-

ZUR PERSON

Michael Allgäuer wurde 1966 im Fürstentum Liechtenstein geboren. Nach dem Jura-Studium in Bern und der Anwaltsprüfung in Zürich war er 17 Jahre im Departementssekretariat des Gesundheits- und Umweltschutzdepartements der Stadt Zürich tätig, die letzten vier Jahre als Departementssekretär. Der Vater dreier Kinder zwischen 12 und 18 Jahren wohnt im Kreis 6 in Zürich.

risch-administrative Bereich ist mir zugeordnet. Das ist auch eine Erleichterung für die Behördenmitglieder, die sich auf fachliche Fragen konzentrieren können.

Wo sehen Sie die grössten Herausforderungen für die KESB?

Die Erwartungen an unsere Behörde sind enorm hoch und bilden ein Spannungsfeld: Man erwartet, dass wir alles wissen, aber möglichst nicht eingreifen. Wir erhalten viele Gefährdungsmeldungen – ein irreführender Begriff, weil man nicht aufgrund jeder Meldung sofort etwas machen muss –, Meldungen von Sozialdiensten, Heimen, der Polizei, Privaten, mit der Erwartung, dass wir das Problem lösen. Unsere Möglichkeiten sind aber begrenzt. Oft gibt es gar keine gute Lösung. In einer Familie mit häuslicher Gewalt kann es sein, dass weder die Fremdplatzierung eines Kindes noch das Aufwachsen zu Hause unter diesen Umständen eine gute Lösung ist – wir suchen die am wenigsten schlechte Lösung. In diesem Spannungsfeld zurechtzukommen, intern damit umgehen, das aber auch nach aussen kommunizieren zu können, ist eine unserer grössten Herausforderungen.

Wie kann man den Mitarbeitenden den Umgang damit erleichtern?

Nicht zufällig arbeiten in unseren belastenden Jobs viele Leute Teilzeit. Wichtig ist die Kultur im Haus: Der Umgang miteinander ist gut, wir haben ein offenes Ohr füreinander, ein Sensorium, wo wir uns gegenseitig unterstützen können. Zudem gibt es spezielle Gefässe, etwa regelmässige Supervisionen.

Und wie versuchen Sie, Ihre Arbeit gegenüber der Öffentlichkeit zu vermitteln?

Wir versuchen, auch die positive Seite unserer Arbeit zu zeigen und als kompetente Organisation aufzutreten. Und nicht zuletzt müssen wir immer unsere schwierige Situation aufzeigen: Es kann sich als falsch herausstellen, eine Massnahme anzuordnen, aber als genauso falsch, nichts zu tun. Wenn wir Verständnis für dieses Dilemma wecken können, ist einiges erreicht.

Was sind Ihre wichtigsten Ziele?

Die Fachkompetenz der Behörde ist hoch, wir stehen an einem guten Punkt. Das müssen wir bewahren durch laufende Weiterbildung und die Auseinandersetzung mit neuen Entwicklungen. Das ist mir ein grosses Anliegen, ebenso die Dienstleistungsorientierung im Umgang mit Klientinnen und Klienten, aber auch mit Partnerorganisationen. Wichtig ist mir auch unser Profil als Arbeitgeber: Ich möchte, dass unsere Mitarbeitenden gerne hier arbeiten, weil wir ihnen spannende Jobs mit verantwortungsvollen Aufgaben bieten und sie in ihrem schwierigen Umfeld auch nicht alleinlassen.

Interview: Thomas Meier

1

FESTSPIELE: WAGNER

Die Festspiele Zürich würdigen den 200. Geburtstag des Komponisten Richard Wagner, der als politisch Verfolgter von 1849 bis 1858 in der Stadt Zürich Zuflucht und Nährboden für seine Ideen fand. Auftakt und künstlerisches Herzstück ist die erstmalige Koproduktion von Opernhaus und Schauspielhaus Zürich «Wie ich Welt wurde».

14. Juni bis 14. Juli 2013

www.festspiele-zuerich.ch

2

NATUR: FLEDERMAUSBABYS

An der Fledermaus-Ausstellung im Zoo Zürich können Fledermausbabys bestaunt werden, die als verwaiste Jungtiere zur Pflegestation gebracht und hier von einer «Ersatzmutter» aufgezogen werden.

Sonntag, 30. Juni 2013, 12 bis 21 Uhr
Zoo Zürich

www.fledermausschutz.ch

3

KONZERTE: WINTERTHURER MUSIKFESTWOCHE

Zwölf Tage, drei Bühnen und mehr als 60 nationale und internationale Acts von Pop über Rock bis Weltmusik: Das Open Air in der Winterthurer Altstadt bietet täglich kulturelle Veranstaltungen und jeden Abend Konzerte – die meisten (bis auf drei bis vier Hauptkonzerte) gratis.

14. bis 25. August 2013

www.musikfestwochen.ch

4

TRICKFILME: FANTOCHE 2013

Die Vielfalt der animierten Filmwelt lockt jährlich mehrere Zehntausend Fans nach Baden. Kenner, Entdeckungsfreudige, Filmliebhaber und Familien können sich sechs Tage lang von der sprühenden Fantasie der Trickfilmer verzaubern lassen.

3. bis 8. September 2013
Baden

www.fantoche.ch

Zusammengestellt von Nadine Bozzolo



Bild: T+T Fotografie

1



Bild: Stiftung Fledermausschutz

2



Bild: Marc Zander

3



Bild: Fantoche

4

Wer entscheidet, welche Flaggen in der Stadt Zürich wehen?

Die offizielle Beflaggung der Stadt Zürich ist an die Immobilien-Bewirtschaftung (IMMO) delegiert. Ein Sechs-Mann-Team des Regie-Betriebs sorgt nebenamtlich dafür, dass die Flaggen fristgerecht an den richtigen Masten gehisst werden. Je nach Anlass werden unterschiedliche Masten geschmückt. Üblicherweise sind es jene an den Amtshäusern, auf der Bahnhof- und der Quaibrücke, ums untere Seebecken und bei den Autobahnzubringern.

Die städtische Beflaggung unterscheidet grundsätzlich zwischen wiederkehrenden und einmaligen Anlässen. Zur ersten Kategorie gehören Zürcher Traditionsanlässe wie das Sechseläuten und das Knabenschessen oder Feiertage wie der 1. Mai und der 1. August. Über diese wiederkehrenden

Beflaggungen entscheidet der Gesamtstadtrat. Um eine einmalige Beflaggung hingegen kann sich bei der IMMO jeder Veranstalter bewerben, der in Zürich einen Anlass mit über-regionaler Ausstrahlung plant. Diese Kategorie bewilligt der Vorsteher des Hochbaudepartements.

Die Anfragen für einmalige Beflaggungen haben in den letzten Jahren stets zugenommen – von Art on Ice bis Zurich Film Festival. Gerade im Sommerhalbjahr, in dem auch sämtliche wiederkehrenden Anlässe stattfinden, kommt es unterdessen zu Terminkollisionen. Wir können leider nicht mehr alle Veranstalter berücksichtigen.

Urs Aplitzsch, Leiter Regie-Betrieb, Immobilien-Bewirtschaftung

Was macht eigentlich die Stadtschreiberin?

Die Stadtschreiberin leitet die Stadtkanzlei mit ihren rund 50 Mitarbeitenden. Fast die Hälfte davon sind im Weibeldienst tätig (Post- und Kurierdienste, Betreuung Stadt- und Gemeinderat, Geldtransporte), weitere Teams sind für die Einbürgerungen, die stadtweite Kommunikation, die Durchführung der Abstimmungen und Wahlen und die Amtliche Sammlung sowie den Geschäftsbericht der Stadt Zürich zuständig. Ich persönlich arbeite am engsten mit dem Protokollteam zusammen, das die Traktanden und die Beschlüsse aller Stadtratssitzungen vor- und nachbereitet. Ich lese sämtliche Geschäfte des Stadtrats (beginnt am Freitag), führe zusammen mit dem Rechtskonsulenten eine letzte Prüfung durch und bereite dann mit ihm und der Stadtpräsidentin die Sitzung vor (Dienstag). An den Stadtratssitzungen (Mittwoch) sind der Rechtskonsu-

lent und ich immer anwesend, wobei ich für die Protokollierung der Beschlüsse verantwortlich bin. Anschliessend übergebe ich wieder dem Protokollteam, das für die Ausfertigung und Veröffentlichung zuständig ist. Dass wir da alle höllisch aufpassen müssen, brauche ich wohl nicht weiter auszuführen! Als Stabsstelle des Stadtrats bin ich auch bei allen Veranstaltungen, bei denen der Stadtrat als Gesamtbehörde in Erscheinung tritt, dabei (oft am Freitagabend, im Muraltengut oder auswärts). Schliesslich öffne ich auch als Briefkasten des Stadtrats sämtliche an ihn gerichtete Post (täglich). Mein Chef heisst Mauchwolffwasergennerleupitürlernielsenodermattlauber. Der Job ist herausfordernd – spannend – schnell (jederzeit)!

Claudia Cucho-Curti, Stadtschreiberin

Wieso muss ich bei einem Computerproblem den Service Desk anrufen?

Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle der Stadt Zürich für sämtliche Anliegen zur Informatik (Probleme, Fragen usw.). Alle Meldungen werden in einem gesamtstädtischen Ticketing-Tool erfasst. Knapp zwei Drittel der Anfragen kann der Service Desk selber lösen bzw. beantworten, den Rest leitet er an die spezialisierten IT-Fachstellen der Organisation und Informatik (OIZ) bzw. der Departemente und Dienstabteilungen weiter.

Diese Organisation entspricht den internationalen Standards für das IT-Service-Management. Dank der Zentralisierung des Service Desk kann eine hohe Erreichbarkeit gewährleistet werden. Zudem ist sichergestellt, dass ein Ticket nicht einer einzelnen Person, sondern einer Organisationseinheit zugeordnet wird. Jedes Anliegen hat eine eindeutige Referenz, auf die sich alle Beteiligten beziehen können. Abhängig von der

Kategorie des Tickets ist eine Lösungszeit hinterlegt. Falls diese überschritten ist, wird automatisch ein Eskalationsmechanismus ausgelöst. Dank dem Ticketing-Tool werden Häufungen von Störungen entdeckt, analysiert und behoben.

Die Anwenderinnen und Anwender der Dienstabteilungen Soziale Dienste, Soziale Einrichtungen und Betriebe, Support Sozialdepartement und der Zentralen Verwaltung des SD nehmen jährlich rund 15 000-mal die Dienste des Service Desk in Anspruch. In knapp 4000 Fällen wird das Ticket an die SD-interne IT-Fachstelle bei Support Sozialdepartement weitergeleitet.

Michael Dormann, Teamleiter IT-Support Infrastruktur, Support Sozialdepartement