



Handbuch **Freiwilligenarbeit**

5 Einsatzfelder für Freiwillige in der Stadt Zürich

Auszug

Dank

Das vorliegende Handbuch ist das Produkt einer intensiven Auseinandersetzung mit dem Thema Freiwilligenarbeit in den verschiedenen Departementen und Dienstabteilungen der Stadt Zürich. Der Umgang mit dem freiwilligen Engagement gestaltet sich in jeder einzelnen Organisationseinheit auf unterschiedliche Weise. Umso interessanter war es, im gegenseitigen Erfahrungsaustausch Einblick in die jeweils anderen Praktiken zu gewinnen.

Dank der tatkräftigen und wohlwollenden Unterstützung zahlreicher Beteiligter ist es – trotz aller Unterschiedlichkeiten – gelungen, in konstruktiver Zusammenarbeit ein gemeinsames Verständnis und eine gemeinsame Haltung zum Thema zu entwickeln. Es war in jeder Hinsicht ein bereichernder und äusserst lehrreicher Weg. Deshalb möchten wir an dieser Stelle allen danken, die zur Realisierung dieses umfangreichen Werkes beigetragen haben.

Unser Dank gilt in erster Linie Esther Diethelm, Fachkoordinatorin des Legislatorschwerpunktes «Stadt und Quartiere gemeinsam gestalten», die es uns ermöglicht hat, das Projekt über den LSP-Kredit zu finanzieren. Auch von fachlich-strategischer Seite her ist sie uns von Beginn an beratend zur Seite gestanden.

Zu danken haben wir insbesondere auch den Kolleginnen und Kollegen der Arbeitsgruppe «Handbuch», die mit ihren wertvollen und kritischen Beiträgen die fachliche Diskussion weiterentwickelt und wesentlich zu dieser Publikation beigetragen haben. Beteiligt waren Remo Blumenthal (Integrationsförderung), Belinda Harris, Vreni Nufer, Michaela Rohrer und Franziska Schawalder (Soziale Dienste). Zur erweiterten Echogruppe gehörten zudem Gabrielle Frey (Grün Stadt Zürich), Madeleine Haag (Gesundheits- und Umweltdepartement), Jeannine Stauffer (AOZ) und Ralph Steimle (Sportamt).

Einen speziellen Dank möchten wir an alle Vertreterinnen und Vertreter der Einsatzorganisationen aussprechen, die sich zur Verfügung gestellt haben und in diesem Handbuch die Tätigkeitsfelder der Freiwilligen in ihrer Institution in Form eines Einsatz-Porträts beschreiben. Unser Dank gilt auch dem Fotografen Niklaus Spoerri; ihm ist es hervorragend gelungen, mit seinem Feingefühl und künstlerischen Blick den Freiwilligen in diesem Handbuch ein Gesicht zu geben.

Schliesslich gebührt ein grosses Dankeschön auch der Kommunikationsabteilung der Sozialen Dienste. Sie hat uns während der Phase des Schreibens und bei der Gestaltung der Publikation mit kompetenter Beratung begleitet und dem Gesamtwerk den Feinschliff verliehen.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre!

Simone Gschwend und Anna-Katharina Thürer
Kontaktstelle Freiwilligenarbeit

5 Einsatzfelder für Freiwillige in der Stadt Zürich

Zwölf Porträts illustrieren die Vielfalt an Freiwilligen-Engagements in der Stadt Zürich. Sie vermitteln einen Einblick ins städtische Selbstverständnis sowie in den Umgang mit der Ressource Freiwilligenarbeit. Die porträtierten Organisationen sind Dienstabteilungen oder Kontraktpartner der Stadt Zürich.

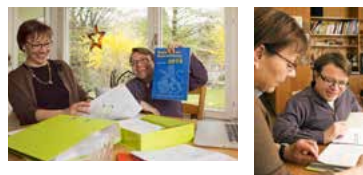
Alterszentren Stadt Zürich

Computercorner 14



Pro Infirmis Zürich

Treuhanddienst 26



AOZ

TransFair 16



Soziale Dienste der Stadt Zürich

Schreibdienst 28



Zürcher Forum der Religionen

Beitrag zum Dialog 18



Sportamt Stadt Zürich

Engagement im Sport 30



Grün Stadt Zürich

Corporate Volunteering 20



Zürcher Stadtmission

Café Yucca 32



Nachbarschaftshilfe Zürich

Einsatz im Quartier 22



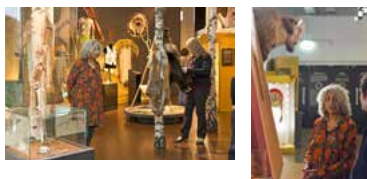
Stadtspital Triemli Zürich

FreiTAG 34



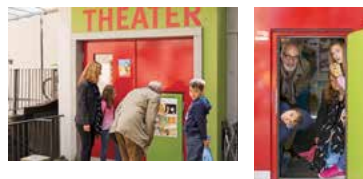
Nordamerika Native Museum in Zürich

Mitarbeit im NONAM 24



Zürcher Gemeinschaftszentren

Kulturgotte/götti 36



Computercorner



Von **Monika Bättschmann**

Die Internet- und Computercorner sind ein Angebot der Alterszentren Stadt Zürich für Bewohnerinnen und Bewohner und Seniorinnen und Senioren aus dem Quartier. Betreut von Freiwilligen, lernen die Teilnehmenden den Umgang mit Internet und Computer und erhalten Unterstützung bei Unsicherheiten.

Die Dienstabteilung Alterszentren Stadt Zürich des Gesundheits- und Umweltdepartements ist verantwortlich für 25 Alterszentren, in denen aktuell 2140 alte Menschen mitten in der Gemeinschaft wohnen, leben und ihre Privatsphäre schätzen. Rund 1250 kompetente, engagierte Mitarbeitende und 250 Lernende arbeiten in den Bereichen Ho-

tellerie, Betreuung und Pflege, Verwaltung, technischer Dienst, Support und Führung. Gegen 500 Freiwillige sind in verschiedenen Bereichen in den Alterszentren im Einsatz. Sie engagieren sich mit sehr viel Freude, denn der Dialog über alle Altersunterschiede hinweg ist eine Bereicherung für beide Seiten.

Die Freiwilligen im Programm Internet- und Computercorner (ICC) betreuen und unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner der Alterszentren und die Gäste aus dem Quartier bei Fragen rund um die Anwendung von Computerprogrammen. Es sind immer mindestens zwei freiwillige Expertinnen oder Experten im Einsatz. Die Corner finden in der Regel alle zwei Wochen in einem entsprechenden Alterszentrum statt. Die Bewohnerinnen und Bewohner und Gäste müssen sich vorgängig nicht anmelden. Die Begleitung und Betreuung ist ein Eins-zu-eins-Angebot. Die Aktivitäten im ICC sind bewusst niederschwellig, also keine Kursan-

«Oft entstehen freundschaftliche Beziehungen zwischen den Teilnehmenden und den Freiwilligen.»



gebote mit einem Referenten oder einer Referentin; es gibt keinen Frontalunterricht. Dadurch sollen Hemmungen abgebaut werden.

Die Freiwilligen sollten über Fachwissen und Erfahrung mit E-Mail, Internet und über gute Computer-Anwenderkenntnisse verfügen. Weiter sollten sie sozial kompetent, kontaktfreudig, redigewandt und geduldig im Umgang mit älteren Menschen sein. Wichtig ist auch eine gute und schnelle Auffassungsgabe.

Die Freiwilligen entscheiden selbst, wie oft sie ihre Zeit zur Verfügung stellen. Ein ICC-Treffen dauert in der Regel zwei Stunden. Viele Bewohnerinnen und Bewohner und Gäste sind regelmässig dabei, und so entstehen nicht selten auch freundschaftliche Beziehungen, die für alle Beteiligten

sehr wertvoll sind. In den acht Alterszentren, die ICC anbieten, ist jeweils ein hauptverantwortlicher Coach Ansprechperson für die anderen Freiwilligen im Haus. Ein- bis zweimal jährlich tauschen die freiwilligen Computerexpertinnen und -experten gemeinsam ihre Erfahrungen aus. Sie werden wie die anderen freiwilligen Mitarbeitenden der Alterszentren Stadt Zürich in ihrem jeweiligen Alterszentrum zu Veranstaltungen, Feiern und Festen eingeladen. Das schafft zusätzliche Verbindungen und stärkt die Zusammenarbeit, auch mit den bezahlten Mitarbeitenden.

Mit einer Grundausbildung werden die Freiwilligen bei den Alterszentren Stadt Zürich optimal auf ihre Aufgabe vorbereitet. Sie haben zusätzlich die Möglichkeit, an Weiterbildungsangeboten teilzunehmen.

Mit dem Internet- und Computercorner wird ein attraktives und modernes Angebot für die Bewohnerinnen und Bewohner der Alterszentren und die Gäste aus dem Quartier zur Verfügung gestellt, das sehr geschätzt wird. Dieses Angebot ist nur dank dem engagierten Einsatz der freiwilligen Coachs möglich, die ihre Zeit unentgeltlich zur Verfügung stellen. Sie erfahren durch ihren unverzichtbaren Einsatz viel Wertschätzung und Anerkennung. Ausserdem leisten sie mit ihrem Engagement einen wertvollen Beitrag zur Vernetzung zwischen den Generationen.

www.computercorner.ch

TransFair



Von **Jeannine Stauffer**

Im Programm TransFair der AOZ werden Asylsuchende, Flüchtlinge, Migrantinnen und Migranten von Freiwilligen begleitet und dabei unterstützt, sich im Schweizer Alltag einzuleben.

Die AOZ ist eine Fachorganisation im Migrations- und Integrationsbereich mit über fünfhundert bezahlten Mitarbeitenden und rund hundert Freiwilligen. Als selbstständige öffentlich-rechtliche Institution der Stadt Zürich ist die AOZ konfessionell und politisch neutral und erfüllt Aufgaben im Sozial-, Bildungs- und Integrationsbereich für Flüchtlinge, Migrantinnen und Migranten.

Die AOZ führt Durchgangszentren für Asylsuchende, leistet Sozialhilfe für Flüchtlinge und sorgt für

die Unterbringung und Betreuung von unbegleiteten minderjährigen Asylsuchenden.

Das Freiwilligenprogramm AOZ TransFair stellt den Kontakt her zwischen Asylsuchenden, Flüchtlingen, Migrantinnen und Migranten und Menschen, die schon länger in der Schweiz leben und sehr gut Deutsch sprechen. Die Freiwilligen von TransFair besuchen die begleiteten Personen während mindestens sechs Monaten regelmässig einmal pro Woche in ihrer Wohnung oder an einem geeigneten öffentlichen Ort. Die individuellen Inhalte und Ziele jeder Begleitung werden auf die konkreten Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten abgestimmt. Manche Beziehungen bestehen auch über eine längere Zeit.

Im Vordergrund der Unterstützung durch die Freiwilligen stehen regelmässige Kontakte und der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses. Die Begleiteten schätzen die Unterstützung von Freiwilligen,

«Der Kontakt zu den Freiwilligen ist oft die einzige Möglichkeit, sich auf Deutsch zu unterhalten.»



so finden sie sich im Quartier besser zurecht und können die Alltagsstrukturen in der Schweiz leichter kennenlernen. Sie benötigen Unterstützung bei der Wohnungssuche, beim Finden einer Arbeit oder eines Praktikums, wünschen Hilfe beim Übersetzen und Verstehen von Briefen oder beim Ausfüllen von Formularen. Dies bedeutet gleichzeitig auch Sprachförderung. Oft sind die persönlichen Kontakte zu den Freiwilligen für die Begleiteten die einzige Möglichkeit, sich auf Deutsch zu unterhalten. Begleitet werden sowohl schulungsgewohnte Personen – in Ergänzung zu einem Alphabetisierungs- oder Anfängerkurs – als auch bildungsgewohnte Menschen – beispielsweise bei der Vorbereitung auf eine Sprachprüfung oder Schülerinnen und Schüler in einem Berufsvorbereitungsjahr. TransFair-Freiwillige unterrichten auch in niederschwelligen Deutschkursen für Asylsuchende oder

bieten Gruppenaktivitäten in einem Durchgangszentrum oder im Bundeszentrum Juch an.

Interesse und Offenheit gegenüber Menschen aus anderen Ländern, Empathie und Einfühlungsvermögen gehören ins Gepäck von TransFair-Freiwilligen. Daneben sind eine grosse Selbstständigkeit und Zuverlässigkeit, aber auch viel Geduld und die Fähigkeit, sich abzugrenzen, wichtig. In einem persönlichen Gespräch mit potenziellen Freiwilligen klärt die Projektleitung sorgfältig ab, ob und welcher Einsatz infrage kommt. Nach dem Vermittlungsgespräch in der AOZ folgen der erste Besuch bei den begleiteten Personen und eine vierwöchige Probezeit mit regelmässigen Rückmeldungen an die Projektleitung.

Während der Zeit einer Begleitung erhalten die Freiwilligen bei Bedarf jederzeit fachliche Unterstützung durch die Projektleitung. Zudem besteht die Möglichkeit, an vier Abenden jährlich an einem Erfahrungsaustausch teilzunehmen und sich – moderiert von der Projektleitung – mit anderen Freiwilligen auszutauschen. Die von AOZ TransFair für die Freiwilligen organisierten Weiterbildungsangebote beinhalten den obligatorischen Einführungsabend und drei jährliche fakultative Veranstaltungen zu relevanten Themen wie Asylverfahren, Sprachvermittlung oder transkultureller Kommunikation. Zudem können die Freiwilligen an den regelmässig stattfindenden AOZ-Fachveranstaltungen für Mitarbeitende teilnehmen.

TransFair-Freiwilligenarbeit ist wirkungsvoll. Während bezahlte Fachpersonen sachlich in existenzsichernden Belangen beraten, sind die Freiwilligen näher bei den Menschen und bieten eine sehr persönliche Unterstützung an. Dadurch ergänzen sie die Arbeit der Fachpersonen auf sinnvolle Weise. Durch die regelmässigen Kontakte können sowohl für die Freiwilligen als auch für die Begleiteten bereichernde Begegnungen entstehen, wie folgendes Zitat eines Freiwilligen zeigt: «D. ist eine schüchterne Frau. Mit der Zeit wurde sie gelassener, lachte mehr und getraute sich, mehr zu sprechen.»

www.aoz.ch

→ Konflikte & Soziale Integration
→ Freiwilligenarbeit TransFair

Beitrag zum Dialog



Von **Virginia Suter Reich**

Bei Begegnungs- und Bildungsveranstaltungen des Zürcher Forums der Religionen helfen Freiwillige als Vertreterinnen und Vertreter ihrer Religionsgemeinschaften mit, Barrieren und Vorurteile gegenüber Unbekanntem abzubauen und eine Form des interreligiösen Dialogs zu ermöglichen.

Das Zürcher Forum der Religionen ist ein Zusammenschluss religiöser Gemeinschaften und staatlicher Stellen im Kanton Zürich und versteht sich als Plattform für die Diskussion von gesellschaftlichen Fragen mit religiösen Aspekten. Als neutraler Ansprechpartner setzt sich das Forum für ein Verständnis der Vielfalt gelebter Religionstraditionen in der Öffentlichkeit ein und will einen sachli-

chen, offenen und respektvollen Dialog ermöglichen. Der privatrechtliche Verein verfügt über eine Geschäftsstelle mit zwei Mitarbeitenden, welche die diversen Aktivitäten im Bereich der Begegnung, Vermittlung und Beratung koordinieren.

Ein Fokus der Tätigkeiten des Zürcher Forums der Religionen liegt auf niederschweligen Bildungs- und Begegnungsveranstaltungen mit dem Ziel, die unmittelbare Auseinandersetzung mit unterschiedlichen religiös geprägten Lebenswirklichkeiten in der Öffentlichkeit zu fördern. Rundgänge im jüdischen Zürich etwa gewähren Einblicke in verschiedene Ausprägungen des gelebten Judentums. Neben verschiedenen Synagogen werden zusätzliche für das jüdische Leben wichtige Einrichtungen wie die jüdische Bibliothek der Israelitischen Cultusgemeinde ICZ besucht. Exkursionen zu muslimischen Gemeindezentren im Grossraum Zürich vermitteln Besucherinnen und Besuchern verschiedene kulturelle und religiöse

«Die Freiwilligen teilen ihren religiösen Reichtum und ihr Wissen.»



Facetten des in unserer Gesellschaft gelebten Islams. Gemeindemitglieder der jeweiligen Moschee nehmen in ihren Kurzreferaten Stellung zu brisanten Themen.

Die Veranstaltungsreihe «Augenweide», welche die grossen fünf Religionen einbezieht, geht wiederum der Frage nach, welche Gestalt das Schöne in den Religionen annehmen kann. Zu sehen sind etwa die kostbare Zwillingssonstranz aus dem Kloster Muri, ein vergängliches Mandala aus Sand oder islamische Kalligrafie. Die einzelnen Abendveranstaltungen finden in den Räumlichkeiten und mit Unterstützung der jeweiligen Religionsgemeinschaft statt, sodass den Besucherinnen und Besuchern die Gelegenheit geboten werden kann, unterschiedliche Aspekte des religiösen Lebens der jeweiligen Gemeinschaft vor Ort

mitzuerleben und persönliche Kontakte zu Gemeinschaftsmitgliedern zu knüpfen.

Diese unterschiedlichen Veranstaltungsangebote des Zürcher Forums der Religionen verbindet ein wesentliches Merkmal: Sowohl bei den Vorbereitungen zu den Veranstaltungen als auch bei der effektiven Durchführung sind die Mitarbeitenden der Geschäftsstelle des Zürcher Forums der Religionen auf das Engagement von Freiwilligen angewiesen. Diese sind in erster Linie Mitglieder der verschiedenen Religionsgemeinschaften, die sich als Vertreterinnen und Vertreter im Vorstand des Zürcher Forums der Religionen ehrenamtlich engagieren. Sie helfen mit, die Veranstaltungen zu konzipieren und durchzuführen. Sie erarbeiten und beurteilen Vorschläge, wie die Veranstaltungsthemen in ihrer Glaubenstradition bespielt werden können. Zudem stellen sie Kontakte zu weiteren Freiwilligen aus ihrer Gemeinschaft oder anderen Institutionen her, die sich dann an den Veranstaltungen in irgendeiner Form beteiligen – seien dies buddhistische Mönche, die einen Gebetsritus durchführen, sei es ein muslimischer Imam, der zur Bedeutung der islamischen Kalligrafie referiert, ein Rabbiner, der seinen persönlichen Ehevertrag zur Verfügung stellt, oder seien es religiöse Laien, die das Buffet mit selbst gebackenen Spezialitäten aus ihrer Heimat bereichern.

Unabhängig vom Beitrag, den die einzelnen Personen für die unterschiedlichen Veranstaltungsangebote leisten, vereint sie eine gemeinsame Motivation: Sie sind stolz auf ihre eigene religiöse Herkunft und bereit, ihren Reichtum mit anderen zu teilen, ohne dabei missionarische Ziele zu verfolgen. Im Vordergrund stehen der Austausch und die Offenheit, sich – allenfalls auch unangenehm – Fragen zur eigenen religiösen Verortung zu stellen. Dieses ehrliche und persönliche Engagement ist sehr wirkungsvoll, weil es fern von polarisierenden Debatten die direkte Begegnung zwischen Menschen ermöglicht.

www.forum-der-religionen.ch

Corporate Volunteering



Von **Gabrielle Frey**

Grün Stadt Zürich bietet Firmen mit Sitz in der Stadt Zürich die Möglichkeit zu Freiwilligeneinsätzen in der Natur. Die Mitarbeitenden der Firmen helfen dabei tatkräftig mit, die ökologische Qualität in den Einsatzgebieten zu gewährleisten und die Biodiversität zu fördern.

Grün Stadt Zürich (GSZ) ist eine Dienstabteilung des Tiefbau- und Entsorgungsdepartements, in der die drei ehemals eigenständigen Ämter für Landwirtschaft, Forstwirtschaft und Gartenbau zusammengeschlossen wurden. Heute werden sämtliche Naturflächen im Besitz der Stadt – wie beispielsweise der Stadtwald, Naturschutzgebiete, Spielplätze, Parkanlagen – von rund 450 Mitarbeitenden aus 35 verschiedenen Berufen be-

wirtschaftet und gepflegt. Dabei richtet man sich, wenn immer möglich, nach dem «Leitfaden zur Erhaltung und Aufwertung wertvoller Naturflächen». Oft ist der Einsatz in der Natur mit viel Handarbeit verbunden, sodass freiwillige helfende Hände sehr willkommen sind.

Für Firmen, die in Gruppen von fünf bis fünfundzwanzig Personen statt im Büro einmal einen Tag lang draussen arbeiten möchten (Corporate Volunteering), sind die Einsatzgebiete und Arbeiten so vielfältig wie die Natur in der Stadt: Waldstrassen freischneiden, Waldränder pflegen, invasive Neophyten im Wald oder auf den Allmenden bekämpfen, Teiche, Riedwiesen oder Hecken pflegen, Brachflächen und Waldlichtungen entbuschen. Allen Einsätzen gemeinsam ist, dass alle, die nicht vor körperlicher Tätigkeit zurückschrecken und nicht zwei linke Hände haben, dafür geeignet sind. Meist geht es darum, überhandnehmende Pflanzen zurückzuschneiden, auszureissen, mit Spe-

«Wenn die Kleidung am Ende des Tages vor Dreck steht, hat das durchaus Spasspotenzial.»



zialwerkzeug auszustecken oder mit dem Pickel auszugraben, Schnittgut oder Laub zusammenzurechen und ab und zu Abfall aufzusammeln. Nebst solch notwendigen Pflegearbeiten können an manchen Orten auch ökologische Aufwertungen vorgenommen werden: Asthaufen für Kleinsäuger und Amphibien aufschichten, Steinlinsen für Reptilien anhäufen, Holzbeigen für Amphibien und Wildbienen erstellen u. a. m. Dies alles ist mit etwas Ausdauer, Geschicklichkeit und einem normalen Mass an Beweglichkeit und Kondition gut zu bewältigen. Vorkenntnisse sind nicht nötig, Trittsicherheit und natürlich Freude, bei jedem Wetter draussen zu arbeiten, hingegen schon. Die geeignete Ausrüstung ist Sache der Teilnehmenden (Regen-, Kälte- bzw. Sonnenschutz, gutes Schuhwerk, ein stärkendes Znüni und genügend Wasser). Dass beim Arbeiten bei feuchten Ver-

hältnissen nicht nur die Hände schmutzig werden, sondern manchmal auch die Kleidung am Tagesende vor Dreck stehen kann, hat durchaus Spasspotenzial.

Interessierte Firmen melden sich über Internet oder telefonisch bei der zuständigen Mitarbeiterin von Grün Stadt Zürich. Aufgrund der Gruppengrösse und des gewünschten Zeitraums oder Einsatzdatums wird der Firma ein passendes Angebot offeriert. Treffpunkt ist jeweils um acht oder halb neun Uhr in Zürich in der Nähe einer Haltestelle des öffentlichen Verkehrs. Gemeinsam begibt man sich zu Fuss zum Einsatzort, wo eine Fachperson zunächst über die Besonderheiten des Gebiets informiert. Danach werden Werkzeuge verteilt und deren Handhabung und die konkreten Arbeiten erläutert. Unter fachkundiger Betreuung wird meist in vier Blöcken von ca. anderthalb Stunden gearbeitet. Dazwischen gibt es Znüni- und Zvieripausen und ein durch die Firma organisiertes Mittagessen. Vor dem Feierabend wird das Werkzeug gründlich gereinigt und gepflegt, sodass spätestens um 17 Uhr die Heimreise angetreten werden kann.

Solche Einsätze bieten eine willkommene Abwechslung zum Büroalltag. Oft lernt man Teamkolleginnen und -kollegen von einer anderen Seite kennen, oder es arbeiten für einmal Personen verschiedener Abteilungen und Hierarchiestufen einen Tag lang zusammen am gleichen «Projekt». Am Abend freut man sich gemeinsam und stolz über das Erreichte – ein in der Landschaft sichtbares Resultat. Gleichzeitig lernt man die Naherholungsgebiete der Stadt auf eine spezielle Art kennen. Man erfährt einige interessante Details über vorhandene ökologische Werte und kann vielleicht auch einmal eine Kostbarkeit des Einsatzgebiets ganz aus der Nähe betrachten. Das Gefühl, der Natur und der Gesellschaft einen guten Dienst erwiesen zu haben, hilft einem über die Müdigkeit am Abend und den Muskelkater während der nächsten zwei Tage hinweg.

www.stadt-zuerich.ch/gsz

→ Angebote & Beratung → Corporate Volunteering

Einsatz im Quartier



Von **Barbara Albrecht und Kurt Zogg**

Rund 700 Freiwillige der 14 Nachbarschaftshilfen in Zürich zeigen jährlich, wie wertvoll die Einsätze einer gelebten Nachbarschaft bei den Bewohnerinnen und Bewohnern der Zürcher Quartiere sind, indem sie Lücken im sozialen Netz schliessen und damit ganz nahe bei den Quartierbewohnerinnen und -bewohnern und ihren Bedürfnissen sind.

Die vierzehn Nachbarschaftshilfen – sieben davon als Kontraktpartner der Stadt Zürich – erbringen ihre nachbarschaftlichen Dienstleistungen mit Hilfe von Freiwilligen aus dem Quartier. Diese unterstützen die Bewohnerinnen und Bewohner von Zürich in ihrem Quartier und in ihrem Alltag. Mit

dieser Arbeit ergänzen sie die Dienste professioneller Institutionen wie beispielsweise der Spitex und der verschiedenen Kinderbetreuungsangebote. So tragen die Nachbarschaftshilfen beispielsweise dazu bei, dass Seniorinnen und Senioren länger in ihrer gewohnten Wohnumgebung bleiben können. Aber auch die Jüngsten gehören zu den «Klientinnen und Klienten» der Nachbarschaftshilfe. Freiwillige betreuen die Kinder zur Entlastung der Eltern. Der gesamtstädtische Förderverein Nachbarschaftshilfe Zürich unterstützt und entlastet die Nachbarschaftshilfen in den einzelnen Stadtquartieren in erster Linie im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit und bei der Suche nach neuen Freiwilligen.

Anfragen für eine Dienstleistung nimmt die Vermittlerin in einer Nachbarschaftshilfe entgegen und sucht eine Freiwillige oder einen Freiwilligen für den Einsatz. Die Dienstleistungen der Nachbarschaftshilfen sind dabei sehr vielseitig und

«Durch Freiwilligenarbeit werden Brücken zwischen Generationen und Kulturen gebaut.»



reichen von Einkaufen, Kinderbetreuung, Tierfütterung, Gesellschaft leisten bis zur Begleitung zu Terminen oder auf einen Spaziergang. Nach der Erstvermittlung vereinbaren die Freiwilligen und die Klientinnen oder Klienten die weiteren Termine jeweils eigenständig. Die Einsätze der Freiwilligen sind auf zwei Stunden pro Woche beschränkt. Somit ist gewährleistet, dass die Hilfeleistung nicht zu einer Belastung für die Freiwilligen wird.

Mit jeder neuen freiwilligen Person wird eine Vereinbarung abgeschlossen. Diese umreißt die Kompetenzen und Pflichten innerhalb des jeweiligen Einsatzes. Die Vermittlerin begleitet die Freiwilligen fachlich in ihrer Aufgabe und ist Ansprechpartnerin bei Fragen und Erlebnissen, die sich aus der Arbeit ergeben. Der regelmässige Erfahrungsaustausch unter den Freiwilligen ist ein

wichtiger Bestandteil der Freiwilligenförderung. Durch den Förderverein haben die Freiwilligen die Möglichkeit, die unterschiedlichsten Weiterbildungen zu besuchen. Ausserdem organisieren die einzelnen Nachbarschaftshilfen für ihre Freiwilligen einen jährlichen Ausflug oder ein gemeinsames Essen als Dankeschön für die geleisteten Einsätze. Die Suche nach neuen engagierten Personen, die sich mit ihren Fähigkeiten und ihrer Tatkraft in die Nachbarschaftshilfen einbringen wollen, ist die grösste und wichtigste Aufgabe der Nachbarschaftshilfen und des Fördervereins.

Die Nachbarschaftshilfen bieten Freiwilligen mitten in ihrem Wohnquartier einen sinnvollen Einsatz. Klientinnen und Klienten über einen längeren Zeitraum zu begleiten, fördert lebendige Beziehungen und kann zu Freundschaften führen. Weiter werden durch Freiwilligenarbeit Brücken zwischen den Generationen und Kulturen gebaut. Und nicht zuletzt soll die Arbeit als Freiwillige oder als Freiwilliger auch Freude bereiten und hat somit einen immateriellen Wert. Dazu das Zitat einer Freiwilligen: «Dank der Nachbarschaftshilfe profitiere ich von einem guten Quartiernetzwerk.» Und eine Klientin meint: «Alleine käme ich nicht mehr selbstständig ins Quartier zum Einkaufen.»

www.nachbarschaftshilfe.ch

Mitarbeit im NONAM



Von **Monika Egli**

Im NONAM stehen dem Museumsteam rund 15 ehrenamtliche Mitarbeitende zur Seite. Die Freiwilligen nehmen vielfältige Aufgaben wahr: Sie empfangen die Besucherinnen und Besucher in den Räumlichkeiten der Ausstellungen und in der Cafeteria und stehen für deren Fragen und Anliegen zur Verfügung.

Das Nordamerika Native Museum (NONAM) – das ehemalige Indianermuseum – gibt es seit fünfzig Jahren. Es ist ein städtisches Museum, das sich seit 2003 im Zürcher Seefeld befindet und ein beliebtes Ausflugsziel für alle ist, die sich für indigene Kulturen in Nordamerika interessieren. In der Dauerausstellung können

sich die Besucherinnen und Besucher auf einen Rundgang durch verschiedene Regionen in Kanada und den USA begeben. Zahlreiche Objekte warten darauf, entdeckt zu werden. In jährlichen Sonderausstellungen nimmt das NONAM Bezug auf aktuelle Themen. Zu den Ausstellungen finden begleitend Workshops, Filmvorführungen und spezielle Anlässe mit indigenen Gästen statt.

Im NONAM arbeiten die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchschnittlich vier bis sechs Stunden pro Woche. Sie empfangen die Besucherinnen und Besucher in den Ausstellungsräumen, wo sie Aufsichts- und Ansprechpersonen für Fragen und Anliegen sind, oder helfen in der Cafeteria mit. Ihre Motivation, das Museum zu unterstützen, ist so verschieden wie ihre Interessen und Herkunft. Die einen knüpfen gerne Kontakte ausserhalb ihres Arbeitsumfeldes, andere nutzen den Einsatz zur

«Die Arbeit kann eine gute Vorbereitung für einen Wiedereinstieg ins Berufsleben sein.»



Verbesserung und Erweiterung ihrer Sprachkenntnisse. Besucherinnen und Besucher aus aller Welt haben Fragen oder möchten von ihren Erlebnissen in Nordamerika berichten und geniessen es, sich auszutauschen. Besonders die kleinen Besucherinnen und Besucher sprudeln vor Ideen und sind begierig, ihr Wissen und auch ihre Fragen anzubringen.

Nicht wenige der ehrenamtlichen Mitarbeitenden haben nach der Pensionierung die Gelegenheit ergriffen, ihr berufliches Können weiter anzuwenden und in ein neues Umfeld einzutauchen. Die Freiwilligenarbeit im NONAM hat sich ausserdem auch schon als attraktive Vorbereitung für einen Wiedereinstieg ins Berufsleben bewährt.

Neugier, Offenheit für neue Themen und Freude am Umgang mit den Museumsbesucherinnen und -besuchern sind die wichtigsten Voraussetzungen, die man für einen solchen Einsatz mitbringen sollte. Ist all das gegeben, resultieren daraus oft jahrelange Einsätze im NONAM, was sowohl von den fest Angestellten als auch vonseiten der Ehrenamtlichen sehr geschätzt wird. Im NONAM wären viele Ausstellungen ohne die tatkräftige Unterstützung der Freiwilligen nur beschränkt möglich.

Gemeinsame Kaffeepausen, Einführungsveranstaltungen anlässlich neuer Sonderausstellungen und Sondereinsätze bei Veranstaltungen garantieren einen regelmässigen Austausch unter den freiwilligen und den fest angestellten Mitarbeitenden. Besonders der gemeinsame Herbstausflug und der inzwischen traditionelle Neujahrszorgorge sind besondere Anlässe, mit denen das NONAM die Einsätze der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter würdigt.

www.stadt-zuerich.ch/nonam

Treuhanddienst



Von **Selina Bernasconi und Margrit Nussbaum**

Dass die persönliche Administration überfordern kann, erleben gerade auch Menschen mit Behinderung. Freiwillige Mitarbeitende von Pro Infirmis Zürich helfen ihnen, die Übersicht über Korrespondenz, Rechnungen, Kontostand und Steuern zu behalten.

Pro Infirmis setzt sich als grösste Schweizer Behindertenorganisation für eine inklusive Gesellschaft ein. Das heisst: Menschen mit Behinderung nehmen aktiv an allen Lebensbereichen teil – selbstverständlich und ohne gesellschaftliche Barrieren. Es ist eine Gesellschaft, in der Menschen mit und ohne Behinderung miteinander in Kontakt kommen.

Ein Schritt in diese Richtung haben die Freiwilligen von Pro Infirmis Zürich bereits getan. Zum Beispiel gestalten sie einen Teil der Freizeit zusammen, gehen miteinander an eine Veranstaltung, deren Besuch ohne fremde Hilfe nicht möglich wäre. Weitere Freiwillige kommen im Treuhanddienst zum Einsatz.

Dieses Angebot richtet sich an Menschen mit Behinderung, die Hilfe bei der Administration benötigen, und an Freiwillige, die Freude an der Arbeit im privaten Büro haben und diese weitergeben möchten.

Menschen mit Behinderung bekommen in vielen Fällen eine Rente zugesprochen, was die Administration oft komplizierter macht. Die Freiwilligen im Treuhanddienst von Pro Infirmis Zürich helfen, Ordnung zu schaffen, oder beugen – im besten Fall – überfordernden Situationen bereits vor. Zu-

«Die Unterstützung der freiwilligen Treuhänderin beruhigt mich.»



dem ermöglicht der Treuhanddienst Menschen mit Behinderung ein selbstständiges, selbstbestimmtes Leben in den eigenen vier Wänden.

Alle ein oder zwei Wochen nimmt sich der oder die Freiwillige zwei Stunden Zeit für einen Besuch beim Kunden von Pro Infirmis Zürich und hilft ihm bei verschiedensten administrativen Aufgaben. Gemeinsam füllen sie die Steuererklärung aus, erstellen ein Budget, setzen Prioritäten beim Einzahlen von Rechnungen oder vergleichen die Abopreise fürs Handy.

Bei Anliegen aufgrund seiner Behinderung holt sich zum Beispiel ein kleinwüchsiger Mann immer wieder mal Unterstützung bei Pro Infirmis Zürich. Die administrativen Aufgaben sind ihm etwas über

den Kopf gewachsen. «Das eigene Büro überfordert mich seit ein, zwei Jahren. Irgendwann bekam ich eine grosse Abneigung gegen alles Papier, ich bin eher praktisch veranlagt. Die Unterstützung der freiwilligen Treuhänderin beruhigt mich», sagt er. «Sie sagt mir immer wieder, es komme schon gut.»

Auch wenn sie für die Erfüllung ihres Auftrags keinen Lohn erhalten, arbeiten die Freiwilligen ebenso seriös und gewissenhaft wie in ihren bezahlten Tätigkeiten. Für die Tätigkeit bei Pro Infirmis braucht es viel Sozialkompetenz und die Bereitschaft, sich eine längere Zeit zu verpflichten. Die freiwillige Tätigkeit sei abwechslungsreich, sagt die Freiwillige, und gebe ihr ein gutes Gefühl.

Pro Infirmis bietet Freiwilligen eine Einführung in die Aufgabe, regelmässige Weiterbildungen und Spesenentschädigung. Die für die Koordination zuständige Sozialarbeiterin unterstützt die Freiwilligen und steht als persönliche Ansprechperson für Fragen oder bei Schwierigkeiten zur Verfügung. Zudem wird mit Veranstaltungen der regelmässige Erfahrungsaustausch unter Freiwilligen gefördert und ihre Arbeit unter anderem mit einem «Dossier freiwillig engagiert» anerkannt. «Als Einsteigerin schätze ich auch die Schulungen sehr», sagt eine Freiwillige. Sie hat ihren Vorsatz wahr gemacht, wann immer möglich auch für andere da zu sein – und hat dabei wie viele gemerkt: Auch kleine, hilfsbereite Gesten können eine grosse Wirkung haben.

www.proinfirmis.ch

→ Kantonale Angebote → Zürich → Recht & Administration
→ Treuhanddienste

Schreibdienst



Von **Caroline Uhrmann, Sabrina Ben Salah und Belinda Harris**

Im Schreibdienst der Sozialen Dienste der Stadt Zürich schreiben Freiwillige Briefe, Lebensläufe, Bewerbungen und vieles mehr – gemeinsam mit Menschen, die nicht genügend Deutsch- oder Computerkenntnisse haben. Dabei kommen Menschen miteinander ins Gespräch, und es entsteht Raum für Hilfe zur Selbsthilfe.

In den fünf Sozialzentren der Sozialen Dienste (SOD) der Stadt Zürich setzen sich rund 900 Mitarbeitende täglich dafür ein, dass die Menschen in der Stadt Zürich auf eine wirksame soziale Grundversorgung zählen können. Sie engagieren sich für eine gute Lebensqualität in allen städtischen Quartieren. Die Zusammenarbeit von Professionellen und Freiwilligen ist in den SOD in ver-

schiedenen Bereichen etabliert. Zum Beispiel in Kooperation mit engagierten Einzelpersonen und Gruppen in den Quartieren, in den Sozialzentren im Tandem mit den Klientinnen und Klienten in der Einzelfallhilfe oder ganz niederschwellig und offen für alle: im Schreibdienst.

Die Anliegen im Schreibdienst sind so vielfältig wie die Menschen, die ihn besuchen. Sie kommen aus den unterschiedlichsten Kulturen, Lebenslagen und Beweggründen. «Konversationskenntnisse in Urdu braucht es nicht», fasst eine Freiwillige zusammen. «Wichtig ist neben Sattelfestigkeit in Word und speditiver neuer kaufmännischer Briefschreibung vor allem Geduld und die Fähigkeit, im Gespräch herauszufiltern, was wir jetzt genau schreiben sollen. Aktives Zuhören ist der Schlüssel zum Briefeschreiben, besonders, wenn der Mensch vis-à-vis noch nicht so gut Deutsch kann oder wenn er vielleicht belastet oder auch aufgeregt ist.»

«Ein Brief gibt denjenigen Menschen eine Stimme, die sonst nicht gehört werden.»



Beratung ist dabei nicht das Ziel, dafür gibt es im Sozialzentrum ausgebildete Sozialarbeitende. Wo es erwünscht ist, verweisen die Schreibdienst-Verantwortlichen Rat Suchende an spezialisierte Beratungsstellen, beispielsweise unentgeltliche Rechtsberatungen.

Bewerbungen und Lebensläufe machen etwa zwei Drittel der Schreibarbeit aus. Die Freiwilligen sollten das Bewerbungsprozedere in der Schweiz folglich gut kennen. Die Vorlagensammlung dafür stammt aus der Feder von Profis aus dem Arbeitsintegrationsbereich. Ein weiteres Drittel macht einfache Korrespondenz aus: Vertragskündigungen, Ratenzahlungsanträge oder Wohnungsbewerbungen. Auch Antworten auf amtliche Verfügungen gehören zum Repertoire, beispielsweise Stellungnahmen, rechtliches Gehör oder auch einfache Einsprachen gegen Entscheide, mit denen die Rat Suchenden nicht einverstanden sind.

Freiwillige finden auf unterschiedlichen Wegen zum Schreibdienst: über Freunde, direkt über die Website der Stadt Zürich oder auch über benevol-jobs.ch, die Plattform für Freiwilligenarbeit. Nach einem ersten Gespräch gibt es einen Schnuppereinsatz. Darauf folgt die Unterzeichnung einer Einsatzvereinbarung für mindestens ein Jahr. Nach einer sorgfältigen Einführung arbeiten Freiwillige in wechselnden Teams von drei bis vier Personen, jeweils zwei bis drei Stunden pro Einsatz. Die gemeinsame Planung erfolgt quartals- oder trimesterweise, Freiwillige bestimmen dabei selbst, wie oft sie zum Einsatz kommen. In der Regel sind es ein bis drei Einsätze pro Monat. Die dabei erworbenen Kompetenzen werden mit dem «Dossier freiwillig engagiert» von Benevol Schweiz ausgewiesen.

Der Schreibdienst setzt auf die Mitsprache der Freiwilligen: Ihre Rückmeldungen fließen ins Konzept und in die Abläufe ein. Mehrmals jährlich finden Erfahrungsaustausch-Workshops in den Teams statt. Zusätzlich gibt es einmal im Jahr eine Weiterbildung mit externen Fachleuten. Themen dafür werden gemeinsam gesetzt. Und natürlich gibt es einen Dankes Anlass mit allen Freiwilligen, da wird zusammen etwas Kulturelles oder Spielerisches unternommen und in gemütlicher Runde gut gegessen.

Jenseits aller organisierten Wertschätzung zählt aber vor allem das menschliche Miteinander. Eine langjährige Schreibdienst-Freiwillige beantwortet die Frage nach der Begründung für ihr Engagement folgendermassen: «Ganz einfach: Weil ich kann. Mit einem Brief können wir denjenigen Menschen eine Stimme geben, die sonst nicht gehört werden. Es ist immer wieder schön zu sehen, wie wenig es braucht, um gemeinsam etwas zu bewirken.»

www.stadt-zuerich.ch/schreibdienst

Engagement im Sport



Von **Jeanette Pape**

Sportvereine sind auf freiwillige Helferinnen und Helfer angewiesen, egal, ob als Trainerin oder Trainer, als Vorstandsmitglied oder in weiteren Funktionen. Das Sportamt der Stadt Zürich bietet für Personen, die sich im Sport gerne engagieren möchten, Kontaktdaten zu diversen Sportvereinen.

Das Sportamt der Stadt Zürich ist das Kompetenzzentrum für Sportförderung. Insbesondere die Förderung von Jugend- und Breitensport und von Vereinen steht dabei im Fokus. Von den über 500 Vereinen, die in der Stadt Zürich beheimatet sind, bieten rund 200 ein regelmässiges Jugendtraining an. Aktuelle Statistiken zeigen, dass in der Limmatstadt schätzungsweise 5000 Personen für

Sportvereine rund eine Million Arbeitsstunden pro Jahr leisten. Das Sportamt bietet auf seiner Webseite Kontaktdaten und Informationen zu sämtlichen städtischen Vereinen, wozu auch der Turnverein (TV) Altstetten gehört, der im Herbst 2014 sein 140-jähriges Bestehen feiert.

Ein Verein lebt von den unentgeltlichen Arbeitsstunden, die zahlreiche Freiwillige Woche für Woche leisten. Für die meisten Personen sind diese Aufgaben eine Herzensangelegenheit. Sie waren als Kinder und Jugendliche selber aktiv und wollen nun dem Verein etwas zurückgeben. Zum Teil sind es auch Eltern, welche die Organisation unterstützen, weil ihre Kinder das Training besuchen. Die Mitgliedschaft in einem Verein ist für viele ein Gemeinschaftserlebnis, das beispielsweise Neuzuzügerinnen und Neuzuzügern hilft, über ein gemeinsames Interesse in Kontakt zu kommen und Freundschaften zu schliessen.

«Die Mitgliedschaft in einem Sportverein ist für alle ein Gemeinschaftserlebnis.»



Das Beispiel des TV Altstetten veranschaulicht die Bedeutung der Freiwilligenarbeit im Sport:

Der Turnverein zählt insgesamt 490 Mitglieder. Davon sind 160 Kinder und Jugendliche und 92 Aktive. 16 verschiedene Gruppen trainieren regelmässig. Diese Trainings sind alle geleitet, wobei vor allem jene der Wettkampfgruppen viel Zeit für die Planung und Nachbereitung beanspruchen. Dazu kommt die Betreuung an Wettkämpfen, die an den Wochenenden stattfinden. Die Präsenzzeit in der Halle ist jedoch nur ein Teil der Arbeit. Ungefähr einmal pro Woche muss man sich den administrativen Aufgaben widmen. Zusätzlich sind Trainerinnen und Trainer Ansprechperson für die Eltern, die Kinder und die Jugendlichen. Als Gruppenleiterin oder Gruppenleiter ist man oft so fest

mit dem Verein verbunden, dass neben der eigentlichen Trainertätigkeit auch weitere Aufgaben übernommen werden.

In unserer heutigen Gesellschaft wollen sich Individuen immer weniger binden und verpflichten, das macht sich in Vereinen stark bemerkbar. Es stellt diese nicht nur beim Anwerben von Nachwuchs, sondern auch auf der Suche nach Trainerinnen und Trainern, Vorstandsmitgliedern und Helferinnen und Helfern vor Probleme. Der TV Altstetten ist deshalb bemüht, die jugendlichen Turnerinnen und Turner für kleine Aufgaben zu gewinnen. Mit Events ausserhalb des Trainings- und Wettkampfbetriebs wie z.B. Skiweekends, Grillabenden oder Turnfahrten soll eine tiefere Bindung entstehen.

Für Personen, die gerne an wiederkehrenden Sportevents helfen möchten, unterhält Swiss Olympic eine eigens entwickelte Plattform. Die Events, die man über Swiss Olympic Volunteer unterstützen kann, bereiten je nachdem genauso viel Freude wie das Engagement in einem Verein. Man ist Teil von etwas Grosseem und ermöglicht den vielen Teilnehmerinnen und Teilnehmern, dass der Anlass überhaupt stattfinden kann. Zudem ist man ganz nah dabei, wenn ein Stück Sportgeschichte geschrieben wird.

Eva Ulmann, Juniorentrainerin von zwei Mädchen-Turngruppen und Vertreterin der kleinen und grossen Riege im TV Altstetten, sagt, dass ihr vor allem die Kinder und Eltern viel Wertschätzung entgegenbringen. Es sei für sie schön zu sehen, wie die Kinder Fortschritte machen und wie sie mit viel Enthusiasmus und Freude an Trainings und den Wettkämpfen teilnehmen. Eva Ulmann kann von der Arbeit für den Verein auch profitieren: «Die Zusammenarbeit mit den Kindern gibt mir viel positive Energie. Meine Motivation ist sehr gross. Ausserdem kann ich mich in Führungsarbeit üben. Die gemachten Erfahrungen sind in der Berufswelt sehr wertvoll.»

www.stadt-zuerich.ch/sportamt

→ Sportförderung → Dienste für Sportvereine

Café Yucca



Von **Kurt Rentsch**

Im Café Yucca sind Freiwillige zusammen mit den Team-Mitarbeitenden Gastgeberinnen und Gastgeber. Sie bieten Menschen mit ungewöhnlichen, manchmal auch schwierigen Lebensgeschichten Begegnungsmöglichkeiten, heissen sie willkommen und offerieren ihnen eine warme Suppe.

Das Café Yucca ist ein Arbeitszweig der Zürcher Stadtmission, die seit über 150 Jahren verschiedenste diakonische Einrichtungen in der Stadt Zürich unterhält. Am Puls der Zeit reagiert sie auch heute noch auf die Not von Benachteiligten und Bedürftigen. Die direkte Begegnung mit den Menschen und das Schaffen von geeigneten Orten

dafür ist das Markenzeichen der Zürcher Stadtmission.

Heute wird diese Tradition im Café Yucca weitergeführt und gepflegt. Das Café hat sich mitten in der Zürcher Altstadt etabliert als ein verlässlicher Ort für Menschen – egal, ob alt oder jung, Mann oder Frau –, die nicht in die umliegenden Trendlokale passen. Manche Gäste sind alkohol- oder drogenabhängig, haben Klinikaufenthalte hinter sich, sind einsam oder arbeitslos. Andere stehen aufgrund ihrer Mehrfachbelastungen am Rand der Gesellschaft. Das Yucca ist ein Café im Sinn einer Wohnstube für Menschen, die keine eigene Wohnstube haben oder die in den eigenen vier Wänden einsam sind. Für die Gäste besteht dabei kein Konsumationszwang.

Die Freiwilligen im Café Yucca unterstützen und entlasten das Team der Mitarbeitenden vor allem im Gastrobereich, nach Möglichkeit in den Stoss-

«Die Freiwilligen lindern das Schicksal der Betroffenen nicht messbar, aber fühlbar.»



zeiten, in der Regel am Sonntagabend. Ihre Aufgaben bestehen darin, die Gäste an der Theke zu bedienen und ihnen Getränke, Essen und Suppe abzugeben. Weiter wirken sie im Office oder in der Küche mit, wo sie verantwortlich sind für den Abwasch, das Aufräumen und das Zubereiten von Speisen. Im Café begegnen sie den Gästen als Gesprächspartnerinnen und -partner und sind wie die Mitarbeitenden der Schweigepflicht unterstellt. Mit ihrem Engagement halten die Freiwilligen den Mitarbeitenden des Café Yucca den Rücken für Beratungs-, Abklärungs- und Seelsorgegespräche frei.

Freiwilligeneinsätze finden üblicherweise im Abstand von vier bis sechs Wochen statt. Sie dauern ungefähr vier Stunden, jeweils abends zwischen 17 und 22 Uhr.

Freiwillige im Café Yucca müssen bereit sein, sich in ein Team einzufügen und in den bestehenden Strukturen und Arbeitsabläufen mitzuwirken. Eine Tätigkeit, die politisches, weltanschauliches oder religiöses Gedankengut verbreitet, wird nicht erwartet. Erwünscht ist hingegen die Freude am Umgang mit Menschen in schwierigen Lebenslagen, gastronomisches Geschick, ein vorurteilsfreier und gefestigter Charakter, Toleranz und Offenheit. Die Bereitschaft, psychisch erkrankten und vom Leben gezeichneten Menschen mit manchmal nicht ganz pflegeleichten Charaktereigenschaften offen zu begegnen, ist unverzichtbar. Oft ändert sich im Leben der Gäste über lange Zeit nichts Offensichtliches oder Entscheidendes, das gilt es auszuhalten. Die Zuwendung der Mitarbeitenden und Freiwilligen im Café Yucca macht es für sie aber möglich, trotz schwieriger Lebenssituation loszulassen, anzukommen und neue Schritte zu wagen.

Die Freiwilligen sind nie allein im Einsatz. In der Regel sind ein bis zwei Teammitarbeitende und ein Zivildienstleistender anwesend. Es ist jederzeit jemand mit viel Erfahrung als Ansprechpartnerin oder -partner erreichbar. Die Teammitglieder haben Ausbildungen als Sozialarbeitende, Seelsorgerinnen und -seelsorger, Sozialbegleiter, Migrationsfachleute oder Ähnliches. Sie sind bereit, schwierige Erfahrungen und Beobachtungen aufzufangen und im Gespräch zu bearbeiten und professionell zu beraten. Die Freiwilligen im Café Yucca dürfen sich jederzeit für einen persönlichen Dialog an die Vorgesetzten wenden. Sie erhalten auf Wunsch oder bei Abschluss ihrer Tätigkeit eine Bestätigung für ihre Mitarbeit auf den Grundlagen des «Dossier freiwillig engagiert».

Die Freiwilligen schenken den Gästen ihre Zeit und Aufmerksamkeit. Sie lindern damit das Schicksal dieser Menschen oft unbewusst und nicht direkt mess- oder sichtbar. In einer schwierigen oder gar aussichtslosen Lebenslage ist es für sie jedoch hilfreich und hoffnungsvoll, um einen Ort zu wissen, wo man ankommen kann und nicht alleine bleibt.

www.stadtmission.ch/cafe-yucca

FreiTAG



Von **Caroline Raschein**

Im Programm «FreiTAG» des Stadtspitals Triemli werden Patientinnen und Patienten in einer akuten Behandlungssituation von Freiwilligen am Bett besucht, in die Cafeteria oder bei externen Unternehmungen begleitet.

Man schenkt Menschen Zeit und Gehör und macht den Spitalalltag professionell und menschlich.

Das Stadtspital Triemli Zürich ist ein Akutspital mit überregionalem Wirkungskreis, breitem medizinischem Angebot, modernster Diagnostik und Therapie. Die Notfallabteilung ist die zweitgrösste des Kantons Zürich. Es wird grosser Wert auf eine umfassende medizinische, pflegerische und therapeutisch hochstehende Dienstleistung gelegt.

Als Ausbildungs- und Lehrbetrieb wird für qualifizierten Nachwuchs gesorgt. Im Jahr 2013 wurden insgesamt 134 656 Personen im Stadtspital Triemli behandelt, 20 776 davon stationär. 2390 fest Angestellte und 170 Freiwillige boten ihre Dienste für die Patientinnen und Patienten an. Bei FreiTAG waren im selben Jahr 25 Freiwillige tätig.

Der Name «FreiTAG» leitet sich von «freiwillige Tagesbegleitung» ab. Jeden Nachmittag sind zwei bis drei Freiwillige von FreiTAG im Spital anwesend und besuchen die angemeldeten Patientinnen und Patienten. Die Freiwilligen von FreiTAG kommen vor allem dort zum Einsatz, wo etwa die Angehörigen nicht in der Nähe wohnen oder voll im Arbeitsprozess stehen. Es kommt auch vor, dass jemand alle Beziehungen abgebrochen hat, alleinstehend oder sozial kaum vernetzt ist. Die Anmeldung für den FreiTAG-Dienst geschieht entweder auf Wunsch der Patientinnen und Patienten, auf Initiative des medizinischen Personals oder des Sozialdienstes.

«Die Freiwilligen machen das Akutspital zu einem menschlicheren Ort.»



Patientinnen und Patienten im Akutspital sind krank und bettlägerig und somit in einer besonders verletzlichen und abhängigen Situation. Wenn jemand von FreiTAG kommt, braucht es deshalb für die erste Kontaktaufnahme oft Fingerspitzengefühl. Ein Besuch dauert maximal eine Stunde. Am Bett wird geredet, manchmal ist vor allem Zuhören gewünscht. Andere möchten gerne eine Begleitung in die Cafeteria. Es gibt Patientinnen oder Patienten, welche als Notfall eingeliefert wurden und dringend persönliche Dinge von zu Hause benötigen. Dann begleiten Freiwillige sie, um das Nötigste zu besorgen. Andere Patientinnen oder Patienten müssen eine Nachfolgeinstitution (z. B. eine Entzugsklinik oder ein Sterbehospiz) besichtigen und brauchen dabei die Begleitung eines Freiwilligen.

Das Anforderungsprofil für die Freiwilligen im Akutspital ist relativ hoch und beinhaltet psychische Stabilität, Belastbarkeit, Geduld und kommunikative Fähigkeiten. Es braucht eine gesunde Distanz und respektvolles Verhalten, Diskretion, Toleranz für Andersdenkende und persönliche Bereitschaft, sich mit Themen wie Krankheit und Tod auseinanderzusetzen. Dazu kommen Bereitschaft für Weiterbildung, Zuverlässigkeit und Kooperation mit dem Spitalpersonal. Im Erstgespräch für Freiwillige beim Sozialdienst (Leitung von FreiTAG) ist auch eine langjährige Freiwillige anwesend. Gemeinsam wird eruiert, ob Vorstellungen und Erwartungen mit der Realität übereinstimmen und ob die Person geeignet ist. In einem weiteren Schritt geht die Kandidatin oder der Kandidat zweimal mit zum Schnuppern und schaut, wie es die anderen Freiwilligen machen. Man lernt das Spital, die Abläufe und die wichtigen Örtlichkeiten kennen.

Der konkrete Freiwilligeneinsatz erfolgt einmal pro Woche zusammen mit zwei weiteren Freiwilligen. Man bespricht und verteilt die Aufträge und trifft sich später wieder zum Austausch.

Für alle neuen Freiwilligen bietet das Gesundheits- und Umweltdepartement eine Grundschulung an. Zudem steht den Freiwilligen ein internes Weiterbildungsangebot zur Verfügung. Die Leitung von FreiTAG steht bei Bedarf als Ansprechperson beratend zur Seite und organisiert jährlich vier Treffen in der Grossgruppe.

Die Freiwilligen entlasten das Spitalpersonal, weil sie Zeit haben. Sie sind eine wertvolle Ergänzung und konkurrenzieren keine bezahlten Angestellten. Sie machen das Akutspital mit seinen hoch professionalisierten Abläufen menschlicher. Durch ihre Tätigkeit nehmen sie am Puls des Lebens teil, sind für die Patientinnen und Patienten und das Spital hilfreich und leisten einen wichtigen Beitrag für unsere Gesellschaft. Die Freiwilligen erzählen von erschütternden Realitäten, aber auch von wunderschönen Begegnungen. Und von viel Dankbarkeit seitens der Patientinnen und Patienten.

www.triemli.ch

→ Human Resources → Freiwillige

Kulturgotte/götti



Von **Stefan Feldmann und Monika Cajas**

Nicht alle Kinder haben die Möglichkeit, regelmässig kulturelle Veranstaltungen zu besuchen. Diesen Kindern den Zugang zu Kunst und Kultur zu ermöglichen, ist das Ziel des Projektes «Kulturgotte/götti» der Zürcher Gemeinschaftszentren. Begleitet werden die Kinder von freiwilligen Kulturpatinnen und -paten.

Die 17 Zürcher Gemeinschaftszentren sind sozio-kulturelle Einrichtungen für die Bewohnerinnen und Bewohner der Stadt Zürich. Sie werden von einer unabhängigen Stiftung geführt und fördern im Auftrag der Stadt Zürich die gesellschaftliche Teilhabe, die Chancengleichheit und die Integration aller Bevölkerungsgruppen. Dazu initiieren sie Entwick-

lungsprojekte in den Quartieren, stellen Infrastruktur zur selbstständigen Nutzung zur Verfügung und unterstützen Einzelne und Gruppen bei der Realisierung von eigenen Ideen. Die Zürcher Gemeinschaftszentren setzen bei ihrer Arbeit stark auf die Mitwirkung der Quartierbewohnerinnen und -bewohner; viele ihrer Projekte und Programme können nur dank dem Einsatz von Freiwilligen umgesetzt werden. So auch das Kinderkultur-Projekt «Kulturgotte/götti».

Das Projekt «Kulturgotte/götti» will die Sensibilität der Kindern für Kunst und ihre Freude an eigener künstlerischer Betätigung wecken. Die Beschäftigung mit Kunst und Kultur schult die Wahrnehmung und Urteilskraft und hilft, einen differenzierten Umgang mit der Umwelt zu entwickeln. Nicht alle Kinder haben aber die Möglichkeit, regelmässig kulturelle Veranstaltungen zu besuchen. Das Projekt «Kulturgotte/götti» bringt Kinder, die solche Möglichkeiten nicht haben, mit interessierten

«Die Kinder geniessen es, die volle Aufmerksamkeit ihrer Gotte oder ihres Göttis zu haben.»



Erwachsenen aus dem Quartier zusammen, die als Kulturgotten und Kulturgöttis mit den Kindern pro Jahr vier Ausflüge zu Kulturveranstaltungen oder -institutionen unternehmen und sie so mit unterschiedlichen Kunstrichtungen wie Theater, Musik, Literatur, Tanz, Malerei oder Film in Berührung kommen lassen.

Die viermal jährlich stattfindenden Kulturausflüge werden durch die Zürcher Gemeinschaftszentren sorgfältig ausgewählt, organisiert und begleitet. Sie finden an einem Sonntagnachmittag statt und beinhalten auch Begegnungen mit den Künstlerinnen und Künstlern, Schreiben eines Kulturtagebuchs oder den Versuch, sich selber etwa als Kunstmalerin oder -maler zu versuchen. Die Kulturpatinnen und -paten begleiten dabei die Kinder,

helfen ihnen, das Erlebte einzuordnen, und regen zu weiteren Beschäftigungen mit dem Thema an.

Der Auswahl der freiwilligen Kulturpatinnen und -paten kommt eine grosse Bedeutung zu. Zum einen müssen die Kulturgotten und -göttis Interesse an Kunst und Kultur haben, zum anderen ist die Bereitschaft gefragt, sich auf die Kinder und ihre Sichtweise auf Kunst einzulassen. Die Kulturpatinnen und -paten werden in einem persönlichen Gespräch in den beteiligten Gemeinschaftszentren auf ihr Engagement vorbereitet. Durch die Organisation von vier gemeinsamen Kulturausflügen ist zudem der Austausch mit den Projektverantwortlichen der Gemeinschaftszentren sichergestellt. Der Einsatz dauert mindestens ein Jahr.

Vom Projekt profitieren neben den Kindern auch die Patinnen und Paten: Der Austausch mit Künstlerinnen bzw. Künstlern und anderen Kulturgotten und -göttis ermöglicht es auch ihnen, ihr soziales Netz und ihre kulturellen Erfahrungen zu erweitern und neue Sichtweisen auf Kunst und Kultur zu erlangen. Weiter werden die anfallenden Kosten der Patinnen und Paten (z. B. Eintritte) von den Gemeinschaftszentren übernommen. Und als Dankeschön werden die Freiwilligen vom jeweiligen Gemeinschaftszentrum zum jährlichen Helferfest eingeladen.

Die Rückmeldungen nach den ersten Veranstaltungen sind ausnehmend positiv. Die Kinder sind mit Begeisterung dabei und geniessen, dass sie die volle Aufmerksamkeit ihrer Gotte oder ihres Göttis haben. Da und dort haben sie mit ihrer Schwärmerei über das Erlebte sogar ihre Eltern angeregt, sich auf Kultur einzulassen. Die Kulturpatinnen und -paten wiederum empfinden die Auseinandersetzung mit den Kindern als interessant und bereichernd.

Das Projekt «Kulturgotte/götti» wird aktuell in den Gemeinschaftszentren Grünau, Oerlikon und Seebach angeboten.

www.kinderkultur.gz-zh.ch/kulturgottegoetti

Herausgeberin

Stadt Zürich
Soziale Dienste
Kontaktstelle Freiwilligenarbeit
Selnastrasse 17
8026 Zürich

Tel. 044 412 66 77
freiwillige@zuerich.ch
www.stadt-zuerich.ch/freiwillige

Projektleitung und Redaktion

Simone Gschwend, Anna-Katharina Thürer, Soziale Dienste

Mitarbeit

Belinda Harris, Vreni Nufer, Michaela Rohrer, Franziska Schawalder, Soziale Dienste
Remo Blumenthal, Integrationsförderung

Lektorat

Jennifer Zimmermann, Kommunikation Soziale Dienste
Sabina Altermatt, www.wortfabrik.ch

Korrektorat

Christoph Gassmann, www.fehlervogel.ch

Bild

Niklaus Spoerri, www.niklausspoerri.ch

Gestaltung

Monika Salzgeber, www.maniok.ch

Druck

Geomatik + Vermessung Stadt Zürich

Das Copyright des Handbuchs liegt bei den Sozialen Diensten der Stadt Zürich.
Auszugsweiser oder vollständiger Abdruck nur mit dem Zusatz «Soziale Dienste Stadt Zürich,
Kontaktstelle Freiwilligenarbeit» erlaubt.

Stadt und Quartiere gemeinsam gestalten

Ein Legislatorschwerpunkt der Stadt Zürich