

Nachbarschaftshilfe



Christian Guler (l.) und Ernst Ravasio sind überzeugt, dass Selbständigkeit und Eigeninitiative zentrale Elemente der Arbeitszufriedenheit – und damit auch der Qualität sind. Ihr Credo: «Wer den Sinn einer Arbeit einsieht, engagiert sich und dadurch verbessert sich das Ergebnis.»

Arbeit mit Sinn.

Oder: Warum Dienstleistungen manchmal gratis sind.

50 000 Stunden im Jahr unbezahlt arbeiten – für die Aktivisten der Zürcher Nachbarschaftshilfe ist das selbstverständlich. Dass man mit der Kraft selbstlosen Handelns viel erreichen kann, beweisen auch Ernst Ravasio und Christian Guler. Die beiden Pensionäre haben der Nachbarschaftshilfe zu einem neuen Image verholfen – mit unkonventionellen Methoden und grossem Erfolg.

Text: Alexandra Stark
Fotos: Andri Pol

Was nichts kostet, ist nichts wert, lautet eine ökonomische Binsenwahrheit. «Falsch», sagt Christian Guler, Präsident des Fördervereins Nachbarschaftshilfe Zürich: «Wertvoll ist das, was als wertvoll angesehen wird.» Dienstleistungen zum Beispiel: 50 000 Stunden haben sich im Jahr 2006 Freiwillige in Zürcher Quartieren um ihre Nachbarn gekümmert – gratis. Für Ernst Ravasio, Geschäftsleiter des Vereins, ist dies der Beweis, dass es «einen Markt für Sinn gibt, der in der bezahlten Welt manchmal zu kurz kommt».

Guler und Ravasio – gemeinsam 132 Jahre alt – haben in den letzten Jahren der Nachbarschaftshilfe in Zürich einen neuen, professionellen Auftritt verschafft. Was als Freizeitbeschäftigung gelangweilter Hausfrauen und Rentner galt, ist unterdessen ein Trend mit fröhlicher Ausstrahlungskraft – wie der Tag der Nachbarschaft, der am 29. Mai dieses Jahres in einigen Schweizer Städten mit Grillfesten in den Quartieren begangen wurde, beweist.

Aber Nachbarschaftshilfe ist mehr als gemeinsames Cervelatbraten: Allein in Zürich gibt es 14 Quartiergruppen, die zum Teil seit über zwanzig Jahren bestehen. Die kleinen Organisationen vermitteln Freiwillige, die Kinder hüten, Katzen füttern, alte Menschen zum Arzt fahren, für Kranke

einkaufen. Arbeiten, für die es keinen Markt gibt – weil sie als Dienstleistung für die «Kunden» unerschwinglich wären. In Zürich engagieren sich rund 1000 Freiwillige stadtweit unentgeltlich in diesem niederschweligen Bereich, der von professionellen Organisationen wie etwa der Spitex nicht abgedeckt wird.

Bis vor wenigen Jahren waren die autonomen Quartiergruppen in Zürich bunte Häufchen Freiwilliger die, nach dem Prinzip Zufall und ohne grosse Organisation, von anderen Freiwilligen Aufgaben zugewiesen bekamen. Dann aber wuchs das Bedürfnis, sich zu vernetzen, eine breitere Schicht an Helfern und Hilfesuchenden anzusprechen und eine gemeinsame Website aufzuschalten.

Die Kraft des Wertes Nachbarschaft

Manchmal sind es kleine Geistesblitze, die etwas Grosses einleiten. Christian Guler erinnert sich gern daran: Im Frühling 2002 sass er in einer Sitzung der Interessengemeinschaft der Nachbarschaftshilfen der Stadt Zürich. Thema war der gemeinsame Webauftritt der 14 unabhängig organisierten Quartiergruppen.

Guler – damals noch in der Leitung der Zentralstelle Spitex der Stadt Zürich tätig – war gebeten worden, von den Erfahrungen der Spitex zu berichten, die kurz zuvor eine eigene Site aufgeschaltet hatte. Für eine professionellere Beratung fehlte den Nachbarschaftshelfern das Geld. Guler erinnert sich: «Ich hörte der Diskussion zu und

dachte mir plötzlich: Das ist doch verrückt! Seit Jahren helfen diese Menschen Wildfremden und leisten damit einen unglaublich wertvollen Dienst an der Gesellschaft, ohne dafür bezahlt zu werden. Und trotzdem haben sie kein Geld für eine Website und müssen sich um ihr Image sorgen!»

«In dem Moment wurde mir schlagartig klar, was zu tun war», sagt Guler mit einem verschmitzten Lächeln. «Nachbarschaft – dieses Wort hat doch eine magische Ausstrahlung, der sich niemand entziehen kann! Und ich dachte mir: Nachbarschaftshilfe ist so etwas Fantastisches, da kann doch eigentlich nur das Beste gut genug sein!»

Gulers Vision: Die Website sollte nicht aus Mangel an Finanzen von einem Studenten und auch nicht von einem Pensionär gemacht werden. Die versierteste Agentur der Stadt sollte diese Aufgabe übernehmen. Und überhaupt sollte man nur noch mit den besten Profis und Firmen zusammenarbeiten – egal ob beim Sponsoring oder bei der Kommunikation.

Als der Spitex-Mann dies den Sitzungsteilnehmern vorschlug, erntete er fassungsloses Staunen. «Klar klang es im ersten Augenblick verrückt, dass nur das Beste gut genug sein könne», erinnert er sich. «Aber schlussendlich war die Einsicht, dass Nachbarschaft etwas Wertvolles ist, der Durch-



Sonja Virchaux, Mutter von zwei Kindern, Nachbarschaftshilfe Schwamendingen:
 «Ich bin seit zehn Jahren dabei. Den Austausch mit den Menschen, denen ich helfe, finde ich spannend und bereichernd. Ich mache etwas Sinnvolles, komme aus dem Haus und kann trotzdem zu Hause sein, wenn meine Kinder von der Schule kommen.»



Mitglieder des grossen Quartiervereins Nachbarschaftshilfe Höngg:
 (v.l.n.r.) Verena Mätzler, Bruno Schöchli, Heidi Schenk, Loni Schumacher und Leiterin Elisabeth Kleiner.

Verena Mätzler, Vermittlerin:
 «Ich habe es im Leben bisher gut gehabt. Jetzt habe ich Zeit und möchte einen Beitrag dazu leisten, dass es anderen besser geht.»

Bruno Schöchli, seit sechs Jahren dabei:
 «Ich bin nach der Pensionierung in ein Loch gefallen, die Freiwilligenarbeit hat mir geholfen, da wieder herauszukommen.»

bruch bei den Bestrebungen, die Nachbarschaftshilfe bekannt zu machen.» Und weil Christian Guler damals gerade vor der Früh-pensionierung stand, übernahm er kurze Zeit später diesen Job gleich selbst. Guler machte sich mit Elan und gestärkt durch das Wissen um das wertvolle Produkt daran, die ersten Agenturadressen Zürichs abzutelefonieren. «Ich hatte mit so etwas keine Erfahrung und fragte mich: Wo findet man erste Adressen? Natürlich an der Bahnhofstrasse.» Im Telefonbuch stiess er auf die Agentur Iris Wirz c&p communications. Und gleich beim ersten Anruf gelang es ihm, die Eigentümerin dazu zu bringen, eine Website für die Nachbarschaftshilfe kostenlos umzusetzen.

Dank des Engagements der Agentur verfügt der Verein heute über einen professionellen Auftritt, der weit über das ursprünglich Geplante hinausgeht. Beflügelt von diesem Erfolg kontaktierte Guler auf der Suche nach finanzieller Unterstützung namhafte Firmen und Institutionen – und nach sechs Wochen hatte er 100 000 CHF zusammen. Gespendet von der Stadt Zürich, den Landeskirchen sowie weiteren Institutionen und Unternehmen, darunter auch PwC als Hauptsponsor. «Plötzlich taten sich Türen auf, die wir verschlossen glaubten», staunt Guler.

In den Erfolg mischte sich allerdings bald die Einsicht, dass die Website alleine nicht ausreichen würde, um das Angebot der Quartiergruppen bekannt zu machen. Dazu brauchte es kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit. Zudem verlangten die neuen, grosszügigen Geldgeber nun einen Jahresbericht. All dies sprengte den Rahmen der bislang unverbindlichen Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Gruppen. 2005 wurde aus der Interessengemeinschaft Öffentlichkeitsarbeit deshalb der Förderverein Nachbarschaftshilfe Zürich. Eine effiziente Organisation mit klaren Verantwortungen sollte für möglichst wenig Overhead und möglichst grosse Akzeptanz sorgen. Kein leichtes Unterfangen, denn zwischen den voneinander unabhängigen Gruppen gibt es grosse Unterschiede. Während die einen straff geführt als Verein funktionieren, bestehen andere Gruppen nur als lose Zusammenschlüsse, die nicht einmal eine Buchhaltung haben.

Von der Hilfskraft bis zur Akademikerin, vom alteingesessenen Stadtzürcher bis zur jungen Seconda: Die Schar der freiwilligen Nachbarschaftshelfer ist bunt durchmischt. Allerdings sind sie eher älter, weil Pensionäre mehr Zeit haben, und die Frauen sind in der Mehrzahl, weil sie weniger in der bezahlten Arbeitswelt eingebunden sind. Sie alle arbeiten gratis, nur die Vermittlerinnen werden zum Teil für ihre Arbeit entschädigt, wenn ihr Pensum mit Telefondienst und Koordinationsarbeit das übersteigt, was man Freiwilligen zumuten kann. So unterschiedlich die Freiwilligen sind, so verschieden sind ihre Motive. Die einen kommen aus sozialen Überlegungen, die anderen aus der Überzeugung heraus, nicht alles dem Staat überlassen zu wollen.

Ein Top-down-Ansatz funktioniert nicht

Gemeinsam ist allen, dass sie überzeugt davon sind, dass eine gute Gesellschaft persönliches Engagement braucht. «Viele Menschen haben das Bedürfnis, dem, was sie tun, einen Sinn zu geben, denn der kommt in der bezahlten Welt manchmal zu kurz. Diesen Sinn holen sich die Leute durch ihr unentgeltliches Engagement», sagt Ernst Ravasio, Geschäftsleiter des Fördervereins Nachbarschaftshilfe, den Guler vor bald zwei Jahren ins Boot geholt hat. Gemeinsam sind der enthusiastische Lenker Guler und der konsequente Macher Ravasio so etwas wie ein Dreamteam. Ravasio arbeitet 30 bis 50 Stunden pro Woche für den Verein, Guler im Schnitt 20 bis 30 Stunden. Heute weiss Christian Guler, dass auch er der Faszination des Wertes Nachbarschaft erlegen ist – wie schon so viele vor ihm. «Ich möchte für meine Arbeit hier gar kein Geld bekommen, es würde mein Feuer löschen!», bekennt er. Als Präsident kümmert er sich um die Kontakte und das Fundraising. Geschäftsleiter Ravasio, der ein langes Berufsleben lang in der Beratung tätig war und interimistisch verschiedenste Unternehmen leitete, ist für den Aufbau einer professionellen Struktur zuständig, im Sommer will er damit fertig sein.

Mittlerweile sind 12 der 14 Zürcher Gruppen dem Förderverein beigetreten. Allerdings war zu Beginn die Skepsis gross. Die Gruppen hatten Angst davor, bevormundet zu werden. «Diese Angst ist völlig unbegründet», sagt Ravasio: «Wir sind kein Dachverband, sondern erbringen Dienstleistungen für die einzelnen Gruppen.» Der Förderverein greife nicht in die «klassischen» Aufga-

bengebiete der Quartiergruppen ein, sondern übernehme Aufgaben, die die einzelnen Gruppen nicht selber übernehmen könnten.

Das sind neben der professionellen Öffentlichkeitsarbeit etwa die Durchführung des Europäischen Nachbarschaftstages oder die Herausgabe des Buches «Grüezi», in dem sich namhafte Persönlichkeiten zum Thema Nachbarschaft äussern. Auch gibt es unterdessen ein 50 Seiten starkes Kommunikationskonzept, erstellt vom Institut für Angewandte Medienwissenschaft der Zürcher Hochschule Winterthur. Darüber hinaus sorgt der Verein für die systematische Vernetzung mit anderen sozialen Institutionen und hilft, Weiterbildungen für die Freiwilligen zu organisieren, die lernen möchten, sich abzugrenzen oder wie man mit psychisch Kranken richtig umgeht.

Der Förderverein, dem auch Vertreter der Quartiergruppen angehören, macht Angebote – wer nicht will, muss nicht. In diesem Prinzip sieht der ehemalige Manager Ravasio den Schlüssel zum Erfolg, denn: «Freiwillige verfolgen nicht das Ziel der Organisation, sondern ihre eigenen Ziele.» Aus organisatorischer Sicht wäre es sicher einfacher, von oben eine Vereinheitlichung zu diktieren. Das würde die Transparenz verbessern und die Koordination vereinfachen. «Aber ein Top-down-Ansatz funktioniert nicht!», ist Ravasio überzeugt. «Die Freiwilligen sind alle nicht auf den Kopf gefallen und haben ihre guten Gründe, warum sie Dinge so tun, wie sie sie tun», sagt er. Da spiele das persönliche Engagement ebenso eine Rolle wie eingespielte Abläufe, die Entstehungsgeschichte ebenso wie die Gruppendynamik.

«Selbständigkeit und Eigeninitiative sind bei uns zentrale Elemente der Arbeitszufriedenheit – und damit auch der Qualität», sagt Guler. «Wer den Sinn einer Arbeit einsieht, engagiert sich und dadurch verbessert sich das Ergebnis.» Indem man den Helfern durch bessere Strukturen mehr Freiraum schaffe, könne man sicherstellen, dass das Ergebnis spitze sei. Und Ravasio fügt hinzu: «Sobald wir den Freiwilligen etwas aufzwingen, das sie nicht möchten, sinkt ihre Motivation – oder sie hören sogar ganz auf. Und das dient der Sache ganz bestimmt nicht! Aber wir können sie überzeugen, dass es anders besser wäre. Und daran arbeiten wir.» //