



## Klienten, die sämtliche Grenzen sprengen

### THEMA: Emotionen / Eskalation / Gewalt

Zu viele Emotionen, zu viel Papierkram, zu viele Rechnungen, zu viele Frustrationen – Überforderung in jedem Lebensbereich – wohin damit? Niemand ist da, um diese Überforderung abzufedern, zuzuhören, behilflich zu sein, zu beruhigen oder um Sicherheit zu geben. Bei SUBITA sind wir mit dem ganzen Spektrum der Folgewirkungen dieser emotionalen und sozialen Isolation konfrontiert.

Gestaute Emotionen in Form von Panik, Empörung, Aggressivität, Wut oder Zorn entladen sich immer öfter in lautstarken und grenzüberschreitenden Ausbrüchen. So wettert beispielsweise an einem frühen Vormittag jemand schreiend über den Bahnhofplatz: «Was heisst da, ich will nicht arbeiten – seit Monaten bin ich auf der Suche und niemand gibt mir einen Job». Wir werden zunehmend mit Eskalationen und Gewalt konfrontiert. Im öffentlichen Raum geschieht dies oftmals laut und aggressiv innerhalb der verschiedenen Gruppierungen. In den Beratungen erleben wir solche Not als gefährlich, wenn konkrete Suizid- beziehungsweise Gewaltandrohungen gegen Drittpersonen ausgesprochen werden. Solche Phänomene nehmen laut unseren Partnerstellen auch in anderen Städten zu. Eine wichtige Funktion unserer Präsenz im öffentlichen Raum wie auch in den Beratungsgesprächen ist deshalb, deeskalierend zu wirken und damit teilweise auch die Funktion eines Blitzableiters zu übernehmen.

Die gute Vernetzung von SUBITA ermöglicht uns, auch in delikaten Angelegenheiten mit Schlüsselpersonen direkt verhandeln zu können. Dies kommt unseren KlientInnen immer wieder ganz konkret zu Gute. Wir arbeiten ergänzend mit Fachleuten und Institutionen zusammen, welche mit den KlientInnen bereits in Kontakt stehen oder neu einbezogen werden. So gelingt es, konkrete, lebenspraktische Erleichterungen zu bewirken, damit unser Gegenüber möglichst eigenverantwortlich leben kann und auf emotionaler Ebene Entlastung findet.



## **SUBITA unterwegs auf Strassen und Plätzen**

Die Mitarbeitenden von SUBITA sind mehrmals wöchentlich in der Innenstadt von Winterthur unterwegs. Bei diesen Rundgängen geht es darum, soziale Veränderungen im öffentlichen Raum wahrzunehmen und bei Bedarf darauf zu reagieren. Das bedeutet, dass wir direkt vor Ort aktiv werden, indem wir die Betroffenen ansprechen, gemeinsam nach Lösungen suchen oder bei Konflikten intervenieren. Diese Unterstützung trägt immer wieder dazu bei, dass handgreifliche Konflikte im öffentlichen Raum und daraus resultierende Schäden und Folgekosten verhindert werden können. Allein durch die aufsuchende Sozialarbeit im öffentlichen Raum erreichen wir wöchentlich etwa 20 Personen, von denen die Mehrheit in Winterthur gemeldet ist.

Auf unseren Rundgängen am Hauptbahnhof, am Merkurplatz, im Stadtpark und in diversen halböffentlichen Treffpunkten erleben wir eine Zunahme von Menschen, welche durch Krisen oder psychische Erkrankungen aus dem Arbeitsmarkt und anderen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens ausgeschieden sind. Besonders prekär wird es, wenn der Ausbruch gestauer Emotionen dazu führt, dass die betroffenen Personen durch ihr Verhalten für viele soziale Institutionen nicht mehr tragbar sind. Die zunehmende Isolation führt oftmals zu einer Verschlechterung ihrer persönlichen Situation oder psychischen Verfassung, häufig einhergehend mit einem zunehmenden Misstrauen bis hin zu Verfolgungsängsten. Dieser Zustand führt dazu, dass die Betroffenen ihren Alltag sehr willkürlich gestalten. Zahlungen werden vernachlässigt oder Termine nicht wahrgenommen. Diese Personen sind selten dazu in der Lage, anfallende Kosten selber zu tragen. Hier sind wir oft die Einzigen, zu denen noch ein regelmässiger Kontakt besteht.

## **20+**

Junge Erwachsene stellen eine besondere Herausforderung für unsere Stelle dar, da sie mangels Tagesstruktur ein ganz anderes Zeitgefühl haben. Dies führt in vielen Fällen dazu, dass sie wichtige Termine auf den Ämtern nicht wahrnehmen und keine Rechnungen bezahlen. Sie holen sich erst Hilfe, wenn Kündigungen oder Betreibungen ins Haus flattern oder wichtige Medikamente nicht mehr bezogen werden können. In ihrer Verzweiflung wollen sie dann sofort eine Lösung für alle Themen, die sie vorher über Monate verschleppt haben. Dies erfordert von unserer Seite häufig Notfallpläne, um mit Essensgutscheinen und kurzfristig organisierten Terminen mit den zuständigen Stellen eine Eskalation verhindern zu können. Die jungen Erwachsenen lernen wir hauptsächlich bei der aufsuchenden Sozialarbeit am Bahnhof und im Stadtpark kennen. Dank der niederschweligen Arbeitsweise von SUBITA ist es schon mehrfach gelungen, junge Erwachsene unter 25 Jahren, die bis anhin von Sozialhilfe gelebt haben, zu erreichen. Immer wieder gelingt es uns, Junge zu animieren, einen notwendigen Entzug in Angriff zu nehmen oder eine Lehrstelle zu absolvieren, um so in Zukunft ihren Lebensunterhalt selbstständig bestreiten zu können.



Das SUBITA Team, Martin Hartmann, Barbara Heusser

### **Kontakt:**

#### **SUBITA**

Steinberggasse 18  
8400 Winterthur  
052 213 10 10  
079 500 10 10  
[www.subita.ch](http://www.subita.ch)  
[info@subita.ch](mailto:info@subita.ch)



## Einzelfallhilfe

Ein verzweifelter Mann sucht aufgebracht unsere Stelle auf. Nach seinem eigenen Empfinden ist ihm bis anhin in seinem Leben nur Unrecht zugefügt worden. Er habe dies über Jahre hin erduldet und sich nie gewehrt. Seit er sich aber auch auf dem Arbeitsmarkt als chancenlos wahrnimmt, ist das Mass für ihn voll. Dies führt zu einem massiven Hass auf die involvierten Fachpersonen, insbesondere auf Frauen. Obwohl er seinen Bedarf nach Hilfe und Unterstützung deutlich zum Ausdruck bringt, ist er gleichzeitig der Meinung, dass ihm niemand helfen kann. Dieses divergierende Verhalten macht es schwierig, ihn bei seinen Abklärungen zu unterstützen. Nach diversen Sitzungen kann er motiviert werden, psychiatrische Hilfe in Anspruch zu nehmen. Die ersten Termine nimmt er nur dank Begleitung durch SUBITA wahr, da er befürchtet, die Kontrolle verlieren und gewalttätig werden zu können. Der Psychiater erkennt grosse Selbst- und Fremdgefährdung. Mit zusätzlicher Behandlung mit Medikamenten zeigt sich nach einigen Monaten eine deutliche Verbesserung seines Zustandes.

Ein 30-jähriger Klient verweigert sich allen Ämtern und reagiert auf keinerlei Appelle seiner Beiständin. Er schreibt täglich E-Mails an SUBITA und an vielfältigste Institutionen, Versicherungen, Ombudsstellen, Behörden und Beschwerdeinstanzen. Er macht keinen Halt vor Telefonaten, Briefen, manchmal auch nicht vor Hausbesuchen bei Amtspersonen. Diverse PolitikerInnen auf regionaler, kantonaler und Bundesebene haben Kenntnis von seinen Nöten und wurden schon hartnäckig belagert. Diese verbalen, grenzüberschreitenden Aufdringlichkeiten sprechen wir an und vermitteln zwischen den involvierten Stellen und Personen. Dabei ist unser Ziel zu verhindern, dass sein noch vorhandenes Helfersystem weiter zerbricht.

Das Phänomen, dass öffentliche Personen auch in ihrem privaten Umfeld aufdringlichen Belästigungen ausgesetzt sind, nimmt aus unserer Sicht zu. Selbst juristische Massnahmen schrecken Menschen in ihrer Verzweiflung nur noch selten ab.

Zwei Androhungen von Wohnungskündigungen werden zurückgezogen, weil SUBITA schnell und unkonventionell aktiv wird. In einem Fall wurde durch den Vermieter bereits die gerichtliche Ausweisung veranlasst. Dies bedeutet, dass innerhalb einer Woche die Forderung des Vermieters erfüllt werden muss. In beiden Fällen kann keine städtische Stelle in dieser kurzen Zeit einspringen und die nötigen Massnahmen

organisieren. Beide Betroffenen hätten keine Chance, alleine und innert nützlicher Frist eine Ersatzwohnung zu finden. Die Gefahr, dass für sie eine kostspielige betreute Wohnform gefunden werden müsste, wäre deshalb hoch. Durch die unkonventionelle Unterstützung von SUBITA kann in beiden Fällen eine Lösung gefunden werden. Beide Personen leben heute noch in ihren Wohnungen.

Weil er keine Bezugspersonen hat, erzählt ein 60-jähriger Mann wahllos jedem, dem er begegnet, seine persönlichsten Angelegenheiten. Dies sind beispielsweise VerkäuferInnen, KundenberaterInnen oder das Servicepersonal in diversen Restaurants. Einer jungen flüchtigen Bekanntschaft hat er zudem Zugriff auf sein Bankkonto ermöglicht, weil er glaubte, dass diese in ihn verliebt sei. Mit den daraus entstandenen Turbulenzen wendet er sich täglich und zum Teil mehrmals an SUBITA. Er sprengt den Rahmen unserer Möglichkeiten. Mit seinen pausenlosen Appellen ist er schwer zu vernetzen mit Gleichgesinnten, aber auch mit andern Fachstellen. Trotzdem bleiben wir dran.

Eine ältere Frau sucht regelmässig unsere Stelle auf. Sie hat sich allerlei Verträge aufschwätzen lassen, ohne davon wirklich profitieren zu können. Da sie an einer unheilbaren Muskelkrankheit leidet und im Notfall auf externe Hilfe angewiesen ist, benötigt sie dringend ein Telefon. Gleichzeitig ist sie überfordert, ein solches zu kaufen oder zu bedienen. Aus gesundheitlichen Gründen kann sie zudem nicht weiter selbständig wohnen. Mit unserer Unterstützung kann sie die Verträge regeln beziehungsweise künden. Wir helfen ihr, das Telefon in ihrer Wohnung in Betrieb zu nehmen und erstellen für sie eine einfache Bedienungsanleitung. Da sie keine Bezugspersonen zur Seite hat, sind wir ihr zudem behilflich, eine betreute Wohnmöglichkeit zu finden.





# SUBITA

Mobile Sozialarbeit Winterthur

## Projekte

### Ausgesteuert – wohin?

#### (Gruppe: VIOLA – Vision Leben und Arbeit)

Die VIOLA-Gruppe trifft sich bereits seit fünf Jahren einmal pro Monat zum Austausch, zur gegenseitigen Unterstützung und zum Planen von gemeinsamen Anlässen. Die VIOLA-Gruppe bietet einen Ort, wo sich Betroffene gegenseitig Tipps geben, für schwierige Situationen konstruktive Lösungen gesucht werden, aber auch gemeinsam gelacht und gefeiert werden kann.

Es zeigt sich, dass die Situation auf dem Arbeitsmarkt unverändert hart bleibt. Es gibt Leute mit Berufsausbildung und -erfahrung, welche bis zu 300 Bewerbungen eingereicht haben – erfolglos! Die Situation spitzt sich zu. Unterdessen konkurrieren sich verschiedene Bevölkerungsgruppen, welche auf den Arbeitsmarkt drängen und insbesondere in niederschweligen Arbeitsbereichen Stellen suchen. Gleichzeitig werden Arbeitsfelder, in denen bisher Erwerbstätige ohne Berufsausbildung einen Job fanden, zunehmend von Arbeitsintegrationsprojekten in Beschlag genommen, was wiederum eine Verdrängung von Arbeitssuchenden zur Folge hat. Solche Veränderungen sind zum Beispiel im Reinigungs- und Gastronomiebereich auszumachen. Nach neusten Informationen von Ausgesteuerten, welche eine Tagesstruktur suchen, ist es unterdessen sogar schwieriger geworden, einen passenden Platz für Freiwilligenarbeit zu finden.

In der VIOLA-Gruppe findet im September eine Veranstaltung mit zwei Fachleuten von RAV und Work-in statt. Für einmal kommen die Fachpersonen zu den Betroffenen. Zwanzig Personen nehmen teil. Betroffene bekommen die Möglichkeit, ausserhalb des Beratungsprozesses Informationen zu erhalten und Fragen zu stellen. Dabei zeigt sich, dass längst nicht alle Teilnehmenden durch ihre Beratungspersonen über bestimmte Angebote informiert wurden, welche sie als Stellensuchende hätten beantragen können.

#### **ZHAW (Züricher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Dept. Soziale Arbeit)**

Auch in diesem Jahr geben wir aktuelle Erkenntnisse von gesellschaftlich relevanten Themen aus unserem niederschweligen Praxisalltag an Studierende des Bachelor Studiengangs Soziale Arbeit weiter.

### Brennpunkt. (unser Treffpunkt)

Jeden Donnerstagnachmittag findet unser Treffpunkt statt, welcher für alle Winterthurerinnen und Winterthurer offen und kostenlos ist. Unsere Gäste sind Menschen mit wenigen bis gar keinen sozialen Kontakten und mit mangelnder Tagesstruktur. Parallel zum Brennpunkt ist es den Besuchenden möglich, niederschwellig mit uns in Kontakt zu treten und ihre problematische Situation zu besprechen. Bei grösseren Anlässen, welche mehrmals im Jahr stattfinden, nehmen bis zu 50 Personen teil.

In Zusammenarbeit mit einer Arbeitsintegrationsstelle bieten wir Einsatzplätze für Menschen an, die im ersten Arbeitsmarkt wieder Fuss fassen möchten. Diese Personen unterstützen uns jeweils in der Betreuung des Brennpunkts. Zwei dieser Personen waren im letzten Jahr erfolgreich und haben wieder eine Stelle gefunden.

### Schachfelder

Die Schachfelder am Graben und am Merkurplatz wurden 2008 von SUBITA initiiert und dienen dazu, dass Menschen niederschwellig miteinander in Kontakt treten können. Bei unserer aufsuchenden Sozialarbeit besuchen wir regelmässig die Schachfelder, um so mit den anwesenden Personen in Kontakt zu treten und unser Angebot vorzustellen. Auf diese Weise haben wir schon diverse Menschen in der Lösung ihrer problematischen Themen unterstützt.

### BCVW/ AHAB

Im Rahmen von AHAB (Aktionsplan Hauptbahnhof) bietet SUBITA gemeinsam mit der Suchpräventionsstelle Winterthur Schulungen zum Thema Partydrogen an. Adressaten dieser Schulungen sind die Stadtpolizei und diverse Club- und Bar-BetreiberInnen rund um den Bahnhof Winterthur.

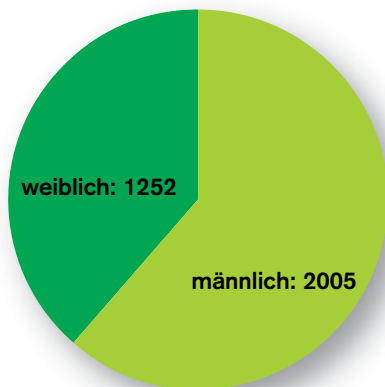
### Homepage

Auf unserer Homepage [www.subita.ch](http://www.subita.ch) erfahren Sie mehr über unsere interessanten Tätigkeiten.

## SUBITA in Zahlen

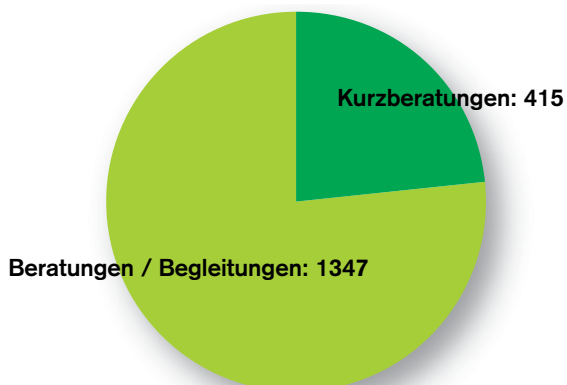
### Kontakte Total: 3257

SUBITA verzeichnete dieses Jahr 3257 Kontakte. Als Kontakt gilt eine Begegnung nur, wenn ein Gespräch stattgefunden hat. Ein einfaches «Hallo» wird nicht als Kontakt gezählt. Seit ein paar Jahren erleben wir einen markanten Anstieg von KlientInnen.



### Beratungen Total: 1762

Auch hier stellten wir dieses Jahr wieder eine Zunahme von Menschen fest, welche den vielfältigen Anforderungen nicht mehr gewachsen sind und ohne niederschwellige Hilfe den Forderungen der Ämter nicht Folge leisten können.



### Kontakte nach Alter

Eine Zunahme erlebten wir dieses Jahr erneut bei den 20- bis 30-Jährigen.

Die Erstkontakte bei dieser Alterskategorie finden häufig am Bahnhof oder im Stadtpark statt. Dabei handelt es sich in den meisten Fällen um junge Erwachsene ohne Erstausbildung und wenig Tagesstruktur. Hier setzt SUBITA gezielt an, indem sie junge Erwachsene, die sich jeglichen Strukturen und Massnahmen entziehen, mit ihrer Thematik konfrontiert.

