

Tipps für den Manager und die Bäuerin

Zürcher Studie belegt die positive Wirkung von Erstgesprächen mit neu zugezogenen Ausländern

Wohin mit Karton, Plastic und Altglas? Wie und wo den Führerschein umtauschen? Werden in persönlichen Erstgesprächen konkrete Fragen geklärt, gelingt die Integration von Ausländern besser.

DOROTHEE VÖGELI

Kaum war das Ehepaar Ivanova von Moskau in die Schweiz gezogen, erhielt es von seiner neuen Wohngemeinde Thalwil Post. Olga Ivanova ahnte nichts Gutes. Haben wir etwas falsch gemacht?, fragte sich die 33-jährige Akademikerin besorgt. Zwar hiessen die Behörden sie und ihren in der IT-Branche tätigen Mann in dem Schreiben willkommen, machten aber gleichzeitig Terminvorschläge für ein Gespräch zur Beantwortung von Fragen. Ivanova zögerte. Unklarheiten etwa bezüglich Abfallentsorgung hatte sie letzten Herbst zwar viele, aber ihr Handicap waren fehlende Deutschkenntnisse. Also meldete sie sich auf Englisch per E-Mail – und erhielt innerhalb von zehn Minuten eine ausführliche Antwort auf Englisch. Solche Höflichkeit im Umgang mit Behörden hatte Ivanova noch nie erlebt.

Der Aufwand lohnt sich

Die zweite Überraschung folgte im direkten Gespräch mit der Zuständigen für Integrationsförderung: Als Erstes holte sie Spielzeug für die kleine Tochter des russischen Paares hervor, dann gab sie diesem eine ganze Reihe von praktischen Tipps – darunter Angaben zu Deutschkursen, Spielgruppen, Elternvereinen und Gemeindeanlässen.

Kaum zu Hause, erhielt das Paar eine E-Mail mit weitergehenden Links und Informationen – Olga Ivanova war beeindruckt von der Professionalität und dem freundlichen Umgang. Sie hätte bestimmt eigene Wege gefunden, um etwa einen Deutschkurs zu organisieren, sagt sie. Aber die Erfahrung, dass hierzulande die Verwaltungen nicht furchtflössende gottähnliche Gebilde seien, sondern aus ganz normalen Leuten bestünden, die man immer fragen könne, sei absolut zentral.

Eine im Auftrag der kantonalen Fachstelle für Integrationsfragen durchgeführte Untersuchung bestätigt die positive Wirkung individueller Begrüssungsgespräche: Neu zugezogene Migranten empfinden die Behörden als freundlicher, sie fühlen sich besser informiert und besuchen eher einen Deutschkurs, lautet der Befund (siehe Zusatz). Die Studie bestätige, dass ein Schlüssel zum erfolgreichen Einleben am neuen



Der direkte Kontakt mit Neuzuzügern gleich zu Beginn fördert deren Motivation, deutsch zu lernen.

GAETAN BALLY / KEYSTONE

Ort das Gefühl sei, willkommen zu sein, schreibt die Justizdirektion in einer Pressemitteilung. Sie empfiehlt den Gemeinden, neu Zuziehende mittels Erstgesprächen zu begrüssen.

Eine Pionierin auf diesem Gebiet ist die Dübendorfer Integrationsbeauftragte Gina Sessa. Vor vier Jahren entwickelte sie zusammen mit ihrer damals in Dietikon tätigen Kollegin Priska Alldis einen Leitfaden für Begrüssungsgespräche. Darin ist unter anderem festgehalten, dass in der Schweiz Frauen und Männer gleichgestellt sind. Im Gespräch mit Muslimen weise sie stets auf diesen

Punkt hin, sagt Sessa. Ihren Leitfaden stellt die kantonale Fachstelle interessierten Gemeinden zur Verfügung. Nach Dietikon und Dübendorf haben inzwischen 18 weitere Kommunen Erstgespräche eingeführt. Aus ihrer Sicht lohnt sich der Aufwand – auch weil der Staat das Angebot mitfinanziert. Im Rahmen des kantonalen Integrationsprogramms erhielten die Gemeinden letztes Jahr insgesamt 6,4 Millionen Franken; der grösste Teil stammt aus den Integrationspauschalen des Bundes.

Dübendorf setzt etwa 30 Stellenprozente für jährlich gut 100 Erstgespräche

in 6 Sprachen ein. Sie dauern maximal anderthalb Stunden. Aufgrund der Angaben der Einwohnerkontrolle lädt Sessa alle Neuzugezogenen mit längerfristiger Aufenthaltsbewilligung aus dem nicht deutschsprachigen Raum ein. Im Falle von Andrea Brejová war ihr schon im Vorhinein klar, dass sie das Thema Frühförderung ansprechen wird. Die 34-jährige, aus der Slowakischen Republik stammende Bäuerin zog letzten Sommer mit ihren beiden Kindern im Rahmen des Familiennachzugs in die Schweiz. Ihr Mann ist hier seit vier Jahren als Baumonteur tätig.

1855 Neuzugezogene und 101 Gemeinden befragt

vö. · Jährlich ziehen gut 30 000 Ausländerinnen und Ausländer in den Kanton Zürich. Die Gemeinden sind angehalten, diesen in Erstinformationen alltagspraktische Gepflogenheiten näherzubringen. Nun hat das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS) das Angebot untersucht. An der Befragung beteiligten sich 101 Gemeinden und 1855 Neuzugezogene. In vier Kommunen wurden Varianten individueller Erstgespräche untersucht. Es zeigte sich, dass gut drei Viertel der neu Zuzie-

henden ein Angebot der persönlichen Erstinformation haben.

Die Stadt Zürich, in der sich mehr als die Hälfte der Neuzugezogenen niederlässt, trägt zu diesem relativ hohen Prozentsatz mit ihrem «Welcome Desk» wesentlich bei. Ausserhalb der Stadt Zürich steht rund der Hälfte der neu zuziehenden Ausländer ein Angebot zur persönlichen Erstinformation zur Verfügung. Vorwiegend kleinere Gemeinden verzichten darauf, weil die Verantwortlichen die Zahl neu zugezogener

Ausländerinnen und Ausländer als zu gering und den Aufwand als zu gross zu erachten. Gemäss Studie sind die Begrüssungsgespräche für die Einwanderer wie für die Gemeinden ein Gewinn. Auch kleineren Kommunen wird deshalb empfohlen, Erstgespräche etwa auf der Einwohnerkontrolle anzubieten, um den Aufwand in Grenzen zu halten. Der kantonalen Integrationsförderung raten die Verfasser, kleinere Kommunen bei der Einführung eines persönlichen Beratungsangebots gezielt zu unterstützen.

Auch Andrea Brejová war von der Einladung der Dübendorfer Integrationsförderung überrascht. Heute sagt sie: «Das Gespräch war sehr nützlich. Ich erfuhr wichtige Dinge, zum Beispiel, wie ich meinen Führerschein umschreiben lassen kann, wie der Abfall zu entsorgen ist, dass es Kinderbetreuungsangebote während des Deutschkurses und Elternabende in der Primarschule gibt.» Laut Sessa, die Andrea Brejová kürzlich zufällig getroffen hat, beherzigte diese die Ratschläge: Sie lerne intensiv Deutsch, das Paar nutze die Chance der Frühförderung und bringe den nicht schulpflichtigen Sohn in eine Spielgruppe, wo er schweizerdeutsch spreche. Die Eltern wiederum kommen so in Kontakt mit der Schweizer Wohnbevölkerung.

Portugiesen schwer erreichbar

Obwohl der französische Manager wie die einfache Familie aus Osteuropa von den persönlichen Erstgesprächen klar profitieren, nehmen viele Neuzugezogene das Angebot nicht an, wie auch die Studie belegt. Laut Sessa sind es nicht unbedingt Bildungsferne, die eher fernbleiben. Was sie zudem beobachtet, ist die schwere Erreichbarkeit der grossen in Dübendorf lebenden Gruppe der Portugiesen. Eine Rolle spiele wohl der Zeitpunkt des Gesprächs: In Dübendorf erfolgen die Terminvorschläge rund vier Wochen nach der Ankunft der Neuzugezogenen. Manche Arbeitnehmenden scheuen sich, gleich in der Anfangsphase auf der Baustelle oder in der Reinigungsfirma zu fehlen. Für die meisten sei der Zeitpunkt jedoch gerade richtig, sagt Sessa.

Zu den brennendsten Themen gehören ausser der Abfallentsorgung und dem Bildungswesen die Krankenversicherung und das Steuersystem. Aber selbst Sessa, die sich mittlerweile gut in solchen Dingen auskennt, muss immer wieder einmal Abklärungen treffen. Geht es zum Beispiel um die Anstellung einer Nanny, schickt sie ihre Besucher direkt aufs Steueramt. Dort werden sie dann manchmal nicht mehr so offen empfangen, kommuniziert wird oft nur noch in der Amtssprache Deutsch.

Für Olga Ivanova und Andrea Brejová gab es bis jetzt allerdings kein böses Erwachen. Sie fühlen sich von den Behörden generell sehr respektvoll behandelt und wollen alles daransetzen, die hier geltenden Regeln zu kennen und einzuhalten. Laut Sessa verfolgen manche Neuzugezogene dieses Ziel mit viel Akribie. So wandte sich ein Ausländer nach einem Erstgespräch mit der Frage an sie, ob er die Zeitungen mit einer ganz normalen Schnur bündeln dürfe.