

Heim und Öffentlichkeit : das Heim in seinem engeren und weiteren Umfeld

Autor(en): **Schaffner, Gerhard**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA**

Band (Jahr): **60 (1989)**

Heft 9

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-811194>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Das Heim in seinem engeren und weiteren Umfeld

Von Gerhard Schaffner *

Meine kommenden Ausführungen sollten Ihnen einen Überblick über das Thema «*Heim und Öffentlichkeit*» geben und gleichzeitig eine Grundlage für das Podiums- und Plenumsgespräch vom Nachmittag schaffen. Dabei möchte ich mein Referat den drei Zielen unterordnen, die im gedruckten Tagungsprogramm enthalten sind:

- Ich möchte Ihr Verständnis erweitern für die Mechanismen und Prozesse, die zwischen dem Heim und seinem engeren und weiteren Umfeld ablaufen.
- Zweitens will ich Ihnen einige Hinweise darauf geben, wie die Dynamik zwischen dem Heim und seiner Umwelt beeinflusst werden kann.
- Schliesslich sollen Sie ermuntert werden, für Ihr Heim oder für den Bereich, für den Sie verantwortlich sind, im Hinblick auf den Umgang mit der Öffentlichkeit aktiv zu werden, falls Sie das nicht ohnehin schon sind.

Die zweite Zielsetzung ist dabei für mich die wichtigste. Und von meinen eigenen beruflichen Erfahrungen her liegt mir die Problematik der Kinder-, Schul- und Jugendheime näher als diejenige der Altersheime. Es kann daher sehr wohl sein, dass meine Sichtweise einseitig bleibt. Ich rechne deshalb in dieser Beziehung mit Korrekturen durch das Podium und durch das Gespräch im Plenum.

Aus meiner persönlichen Einschätzung wird Öffentlichkeitsarbeit für die Zukunft der Heime von entscheidender Bedeutung sein. Unsere Zeit wird wesentlich durch die Massenmedien gestaltet, ob uns das sympathisch ist oder nicht. Wer in den Medien nicht präsent ist, der existiert nicht. Das Heimwesen darf sich deshalb nicht darauf beschränken, diesen Umstand bedauernd zur Kenntnis zu nehmen. Es muss vielmehr bei der Gestaltung seines Bildes in der Aussenwelt selber aktiv mitarbeiten und darf diese Arbeit nicht ändern überlassen. Deshalb ist *Öffentlichkeitsarbeit kein Luxus, sondern ein absolutes Muss.*

1. Über die Beziehungen zwischen Heim und Öffentlichkeit

In einem ersten Schritt möchte ich mit Ihnen zusammen das Feld der Beziehungen zwischen Heim und Öffentlichkeit näher ansehen. Aus zwei Gründen will ich mich dabei einschränken:

- Heinz Bollinger (2) und Heini Sattler (3) haben darüber in Kreisen des VSA in den letzten Jahren wiederholt profilierte Referate gehalten und diese auch im Fachblatt publiziert. Da Sie alle fleissige Fachblattleserinnen und -leser sind, kann ich mir erlauben, Sie auf die entsprechenden Publikationen in unserem Fachblatt hinzuweisen.

* Vortrag gehalten an der Jahresversammlung 1989 der Vereinigung der Heimleiter VSA., Region Zürich, in Winterthur.

- Ich persönlich bin stärker an der Einflussnahme auf die Dynamik der Beziehungen zwischen Heim und Öffentlichkeit interessiert als an deren Analyse.

Hier unterscheide ich mich auch in den Auffassungen von Heini Sattler: Seiner Meinung nach ist dieses Verhältnis irrational, weshalb rationale Argumente nicht weiter helfen. Ich bin hier vergleichsweise optimistischer und möchte deshalb versuchen, Ihnen diesen Optimismus weiterzugeben. Ein Aspekt dieser Beziehung zwischen Heim und Öffentlichkeit ist mir so wichtig, dass ich trotz der erwähnten Einschränkung etwas ausführlicher darauf eingehen möchte.

1.1 Die Brüchigkeit der Beziehung zwischen Heim und Öffentlichkeit

In Heimleiterkursen wird mir immer wieder erzählt, dass das Verhältnis zwischen Heim und Öffentlichkeit problematisch sei. Auch als Heimleiter habe ich selber ähnliches erlebt. Aber ist dieses Verhältnis wirklich so ganz anders als die Beziehung der Öffentlichkeit zu anderen Institutionen, zum Beispiel zur Schule, zum Gesundheitswesen oder zur Armee? – Vieles ist doch ähnlich:

- Die Öffentlichkeit ist grundsätzlich daran interessiert, zu wissen, was in den Heimen, im Schulwesen, im Gesundheitswesen oder in der Armee vor sich geht.
- All die genannten Institutionen sind ihrerseits in der Regel nicht bereit, der Aussenwelt vorbehaltlos alles mitzuteilen, was diese wissen möchte. Persönlichkeitsschutz, Datenschutz, Amtsgeheimnis, Geheimhaltungspflicht usw. werden als Grund dafür angegeben.

Was aber ist an der Beziehung zwischen Öffentlichkeit und Heim denn spezifisch?

Kommt es zu Spannungen zwischen drinnen und draussen, so zeigt es sich in der Regel immer wieder, dass beide Seiten sehr schnell zu *gegenseitigen Vorwürfen* bereit sind: Den Heimen macht die Öffentlichkeit – in der Regel vertreten durch die Medien – den Vorwurf, sie würden sich *nach aussen abschliessen*, sie hätten etwas zu verbergen. Die Heime umgekehrt kritisieren, die Öffentlichkeit *mische sich unangemessen in ihre Innenwelt ein*. Am Schluss einer derartigen Eskalation verhalten sich dann beide Seiten tatsächlich oft so, wie sie es sich vorgeworfen haben: Das Heim schliesst sich ab, verhängt eine Informationssperre, und der Journalist schleicht sich unerkannt ins Heim, macht dort Interviews oder filmt im geheimen.

1.2 Über die gesellschaftliche Funktion der Heime

Wie kann es zu derartigen Überreaktionen und Überempfindlichkeiten kommen? – Ich glaube, dass diese etwas mit der gesellschaftlichen Funktion des Heimes und mit den damit verbundenen Gefühlen zu tun haben: *Das Heim stellt eine mehr oder weniger künstliche Welt am Rande unserer Gesellschaft dar.* Diese

Randständigkeit hängt mit den Leuten zusammen, die den Anforderungen dieser Gesellschaft nicht oder nicht mehr genügen. Die Künstlichkeit ist prinzipiell unvermeidbar und resultiert aus dem Auftrag der Heime: Heime nehmen in der Regel Funktionen wahr, welche andere gesellschaftliche Instanzen – meistens die Familien – nicht übernehmen können oder nicht übernehmen wollen. Das ist in unserer Gesellschaft seit Jahrhunderten grundsätzlich so geregelt.

Man kann es auch respektloser formulieren: Alte, Straffällige, Asylanten, verwaahlte Jugendliche oder Behinderte passen nicht in unsere Gesellschaft. Sie werden deshalb abgeschoben. Diese *Abschiebeeinrichtungen heissen beschönigend «Heime»*.

Ich möchte das an einem Heimtyp aufzeigen, der hier vermutlich kaum vertreten ist, nämlich am Tagesheim für Kinder: Es gibt ganz verschiedene Gründe dafür, warum eine Mutter sich dazu entscheidet, ihr Kind zur Betreuung tagsüber einem Tagesheim zu übergeben. Das Kind wird meistens nicht um seine Meinung gefragt, es könnte vielleicht auch altershalber noch gar nichts dazu sagen. Wenn es weint und anfänglich nicht gehen will, wird die Mutter vielleicht zu ihm sagen: Im Tagesheim hat es viel mehr Spielsachen als bei uns zu Hause; dort hat es Leute, die mit dir spielen und viel mehr Zeit haben für dich als deine Mutter, die arbeiten muss; dort ist es viel schöner als bei uns zu Hause; dort hat es viele andere nette Kinder, mit denen du spielen kannst usw.

All das mag objektiv stimmen. Aber wo bleiben die Gefühle der Mutter? Hat all das wirklich nichts mit «Abschieben» zu tun?

1.3 Schuldgefühle der Öffentlichkeit

Die rationale Seite der Situation ist klar, die Indikation für eine Fremdplatzierung mag im oben erwähnten Fall objektiv gegeben sein. Aber oft müssen die Beteiligten *Gefühle verdrängen*, über die nicht oder nicht mit der notwendigen Ausführlichkeit gesprochen werden kann. Und dieser Umstand wird zu einer erschwerten Voraussetzung für die Zusammenarbeit zwischen den Heimen und ihrer Umwelt: Die gleiche Öffentlichkeit, welche diskrete oder manifeste Störer in die Heime abschiebt, wirft diesen Einrichtungen vor, sie seien zu wenig offen für die legitimen Bedürfnisse der Öffentlichkeit, zu wissen, was im Heim passiere. Im Konfliktfall geht es in der Regel noch weiter: Man glaubt dann dem Straffälligen, dem Behinderten, dem verwaahlten Jugendlichen oft wesentlich mehr als den – durch die gleiche Gesellschaft bezahlten – Leitern und Mitarbeitern der Institution.

Meiner Auffassung nach hat dieses paradoxe Verhalten der Gesellschaft mit den oben erwähnten Schuldgefühlen zu tun: *Die Öffentlichkeit* – meistens vertreten durch die Medienleute und Leserbriefschreiber – *reagiert deshalb bei vermeintlichen oder wirklichen Pannen in einem Heim so empfindlich, weil sie wegen der Existenz derartiger Institutionen ein kollektiv schlechtes Gewissen hat*. Sobald aber Schuldgefühle im Spiel sind, besteht die *Bereitschaft zu Überreaktionen*, das gilt für einzelne Individuen wie für Gruppen oder grössere Gemeinschaften. Man verurteilt zwar das Heim und seine Exponenten. Aber eigentlich gilt die Kritik dem eigenen Verhalten.

1.4 Überempfindlichkeit der Helfer

Überreaktionen auf seiten des Heimes im Umgang mit der Öffentlichkeit dürften zu einem erheblichen Teil mit der Persönlichkeit der Menschen zusammenhängen, die in derartigen Einrichtungen zu arbeiten bereit sind. Einige Stichworte dazu müssen genügen. Sie wissen alle um die Probleme des *«hilflosen Helfers»*, wie sie in der Literatur beschrieben sind:

- Wir Helfer machen selber keine Fehler, da wir keine machen dürfen. Wir sind dafür angestellt, etwas besser zu machen, als das vorher in der offenen Gesellschaft möglich war. Wer uns trotzdem kritisiert, stellt unseren Unfehlbarkeitsanspruch und damit unseren Machtanspruch in Frage. Aus diesem Grund ertragen wir in der Regel auch berechnete Kritik schlecht.
- Wir Helfer haben es nicht nötig, für uns und unsere Arbeit zu werben. Was wir machen, spricht für sich selbst. Es trifft uns deshalb doppelt hart, wenn in den Medien für uns Negativwerbung gemacht wird.
- Wir Helfer kennen eigentlich die schwachen Seiten unserer Person und unserer Institution am besten. Aber nur wenn es uns gelingt, die damit verbundenen Verdrängungen aufrechtzuerhalten, können wir unsere Arbeit weiterhin leisten. Fragen von Medienleuten stellen jedoch diese Verdrängungen häufig in Frage.

1.5 Fazit

Was aus dieser Konstellation resultiert, ist die traditionellerweise *schwierige Beziehung zwischen Heim und Öffentlichkeit*.

Ich habe damit nicht behauptet, alle Heime hätten ein gestörtes Verhältnis zur Öffentlichkeit und umgekehrt. Meine These geht vielmehr dahin, dass diese latent brüchige Beziehung nicht in erster Linie unfähigen Leuten auf beiden Seiten anzulasten sei, sondern dass diese Problematik mit dem Auftrag des Heimes zu tun habe. Wenn es aber stimmt, dass die Beziehung zwischen Heim und Öffentlichkeit grundsätzlich schwierig ist, so lässt sich am Grundsätzlichen auch durch Öffentlichkeitsarbeit nichts verändern. Gleichzeitig macht gerade diese Beziehung Öffentlichkeitsarbeit notwendig, um unnötige Verkrampfungen und Verdächtigungen zu vermeiden. In meinen weiteren Ausführungen will ich deshalb der Frage nachgehen, wie es trotz dieser schwierigen Ausgangslage möglich ist, auf die Dynamik der Beziehungen zwischen Heim und Öffentlichkeit Einfluss zu nehmen.

2. Was ist Öffentlichkeitsarbeit im Heimwesen?

Diese Frage dürfte von jedem Referenten etwas anders beantwortet werden. Ich arbeite in den Heimleiterkursen mit einer Definition, die ich Ihnen nicht vorenthalten möchte: *«Wer aus Erfahrung der Vergangenheit und der Gegenwart eine Arbeit für wichtig und richtig erkannt hat, für die er sich einsetzt, über die er nicht nur informiert, Interesse weckt, sondern andere überzeugt, zur Mitarbeit, zum Handeln bewegt, der treibt Öffentlichkeitsarbeit, sofern er diese Aufgabe systematisch vollzieht»* (4). Diese Formulierung enthält vier Aspekte, die nach meiner Auffassung zu einer effizienten Öffentlichkeitsarbeit im Heimwesen gehören:

- Das Heim ergreift die Initiative: Das Heim respektive die Verantwortlichen im Heim werden nach aussen von sich aus aktiv. Wer Öffentlichkeitsarbeit treibt, der wartet nicht, bis die Umgebung ihrerseits aktiv wird, um erst dann zum Beispiel mit Richtigstellungen zu reagieren.
- Öffentlichkeitsarbeit will überzeugen: Sie hat im Heim und vom Heim aus etwas mit der Überzeugung desjenigen zu tun, der Öffentlichkeitsarbeit treibt. Diese Überzeugung ist aus der Erfahrung des Betreffenden entstanden. Öffentlichkeitsarbeit ist somit keine Alibiübung des Heimmitarbeiters, der für das betreffende Ressort verantwortlich ist.
- Öffentlichkeitsarbeit will etwas bewirken: Öffentlichkeitsarbeit will, dass beim Partner etwas passiert. Sie will zur Mitar-

Aufbaukurs für das Kader- und Küchenpersonal im Heim

Moderne und gesunde Ernährung

Kurs II

Dieser Aufbaukurs ist die Fortsetzung des Grundkurses 1988 und bietet eine Vertiefung der damals behandelten Themen: Zeitgemässes Ernährungsangebot einer nach neuesten Erkenntnissen geführten Küche. Er ist wie der Grundkurs nach modernen präventivmedizinischen und ernährungswissenschaftlichen Grundsätzen von kompetenten Fachleuten erarbeitet und hat inhaltlich gemäss dem nachfolgenden Kursprogramm folgende Schwerpunkte:

Kurstermin: Donnerstag, 19. Oktober 1989, 09.00–16.00 Uhr

Kursprogramm: 09.00 Begrüssung
Trends in der Ernährung
09.30 Menuplanung
Kriterien einer modernen und gesunden Ernährung
11.00 Demonstration und Degustation
12.30 Lunch
14.00 Theorie
Cholesterin, Fett, Zusatzstoffe, Getränke
16.00 Ende des Kurstages

Kursort: Schulungszentrum Forum Gastronomie Hero
5600 Lenzburg (direkt beim Bahnhof)

Kursleiter: Josef Meier, Küchenchef, Lenzburg, und andere Referenten

Kurskosten: Fr. 60.– (inkl. Mittagessen)
3 % Ermässigung bei persönlicher Mitgliedschaft
9 % Ermässigung für TeilnehmerInnen aus VSA-Heimen

Teilnehmerzahl: ist auf 30 beschränkt; die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Einganges berücksichtigt.

Anmeldung: bis 25. September 1989 an das Kurssekretariat VSA,
Seegartenstrasse 2, 8008 Zürich.
Die Anmeldung wird nicht bestätigt. Die Kursunterlagen und Rechnung erhalten Sie spätestens eine Woche vor Kursbeginn.

Anmeldung (Hero Kochkurs) 19. Oktober 1989

Name, Vorname _____

genaue Privat-Adresse _____

Name und vollständige Adresse des Heims _____

Unterschrift und Datum _____

VSA-Mitgliedschaft

Persönliche VSA-Mitgliedschaft

beit und zum Handeln bewegen. Sie ist somit mehr als bloss Information, die man in einem Ordner unter dem betreffenden Stichwort abheften kann.

– Öffentlichkeitsarbeit pflegen heisst, unabhängig vom zufälligen Verhalten der Öffentlichkeit *mit einer gewissen Regelmässigkeit nach aussen aktiv werden*.

Dieser vierte Aspekt ist mir besonders wichtig: Wenn Öffentlichkeitsarbeit etwas bewirken soll, dann braucht es dazu eine *langfristige Strategie*. Nur wenn wir uns systematisch und stetig darum bemühen, die Beziehungen zwischen dem Heim und seiner Umwelt zu pflegen und zu verbessern, werden wir Erfolg haben. Dieser jahrelange permanente Prozess ist meines Erachtens wichtig, ein einmaliges Strohfeuer – eine vereinzelt PR-Aktion zum Beispiel nach einem Kurs über ein entsprechendes Thema – bringt dagegen nichts.

Eine langfristig angelegte Öffentlichkeitsarbeit hat im Heimalltag unter anderem auch den folgenden Vorteil: Wenn Sie sich systematisch darum bemühen, mit Ihrer Institution in den Medien präsent zu sein, so verliert die einzelne negative Meldung über Ihr Heim an Gewicht. Sie müssen bei einem Interview nicht mehr jedes Wort auf die Goldwaage legen und Sie müssen auch nicht mimosenhaft reagieren, wenn sich ein Journalist ausnahmsweise einmal kritisch über Ihre Institution äussert. Diese Freiheit haben Sie aber nur dann, wenn Sie sich auf eine langfristig angelegte Öffentlichkeitsarbeit abstützen können.

Auf dem Hintergrund eines derartigen Verständnisses von Öffentlichkeitsarbeit möchte ich nun auf einige Aspekte eingehen, die ich als wesentlich erachte.

3. Ausgewählte Aspekte der Öffentlichkeitsarbeit im Heimwesen

3.1 Wer ist – im konkreten Fall – für das einzelne Heim die Öffentlichkeit?

Wenn wir wirksame Öffentlichkeitsarbeit machen wollen, müssen wir unseren *Ansprechpartner* gut kennen, wir müssen wissen, wer für uns «die» Öffentlichkeit ist.

Die Antwort auf die gestellte Frage ist nicht einfach. Nehmen Sie als Beispiel ein Heim am Rand einer grösseren Agglomerationsgemeinde mit etwa 25 000 Einwohnern im Kanton Zürich. Wer ist für dieses Heim die Öffentlichkeit? Ist es das Quartier, zu dem das Heim gehört? Ist es die Standortgemeinde mit ihren 25 000 Einwohnern? Ist es der Kanton Zürich mit seinen rund 1 Mio. Einwohnern oder sind es die 4 Mio. Einwohner der deutschsprachigen Schweiz? – Die gestellte Frage lässt sich nur dann vernünftig beantworten, wenn wir etwas mehr über das Heim wissen. Ist es ein Altersheim, so sind die Ansprechpartner wohl am ehesten im Quartier zu suchen, aus welchem die Bewohner in erster Linie kommen. Ist es aber beispielsweise eine Arbeitserziehungsanstalt, so sind etwaige Ansprechpartner vermutlich in der ganzen deutschsprachigen Schweiz zu suchen, aus der sich die Eingewiesenen rekrutieren.

Daraus folgt: *Jedes Heim hat offenbar seine eigene Öffentlichkeit und – wie wir sehen werden – seine eigene öffentliche Meinung.*

Wie kommt nun die Arbeitserziehungsanstalt mit ihren Informationen an die 4 Mio. Einwohner der deutschsprachigen Schweiz heran? Ist es überhaupt möglich, sich mit Informationen über eine Arbeitserziehungsanstalt an die Einwohner der deutschsprachigen Schweiz zu richten? Kommt die Information an, wird sie gehört, geht sie nicht in der riesigen Informationsmenge unter, der wir heute ausgesetzt sind und die wir nur zum Teil verarbeiten können?

Damit unsere Informationen überhaupt ankommen, müssen wir den Adressatenkreis auf jene Einzelpersonen und Gruppen reduzieren, von denen wir annehmen dürfen, dass sie ein *gewisses Interesse an unseren Informationen* haben und diese Informationen im Kreis ihrer Verwandten, Bekannten, Behörden- und Vorkollegen weitergeben.

Welches sind nun im einzelnen Heim diese Einzelpersonen und Gruppen, welche ihrerseits in der Lage sind, die öffentliche Meinung über Ihr Heim zu beeinflussen? – In vielen Fällen sind das zwei klar umschreibbare Gruppen, nämlich die *eigenen Mitarbeiter* sowie die *Bewohner, die Pensionäre, die Eingewiesenen* oder wie immer sie genannt werden.

Auch wenn Sie als Heimleiter der Meinung sind, Öffentlichkeitsarbeit sei weder notwendig noch sinnvoll, so können Sie nicht verhindern, dass Ihre Mitarbeiter und die Betreuten die öffentliche Meinung über Ihr Heim ganz wesentlich beeinflussen. Diese beiden Gruppen stellen die *Meinungsmacher*, die Opinionleaders oder die Multiplikatoren für Ihr Heim dar. Wenn wir beispielsweise von der Annahme ausgehen, dass Sie 50 Mitarbeiter haben und jeder seinerseits einen Bekanntenkreis von 20 interessierten Leuten hat, so ergibt das schon 1000 Meinungen über Ihr Heim. Diese Art von Öffentlichkeitsarbeit hat den Vorteil, dass sie unentgeltlich ist. Sie hat aber den grossen Nachteil, dass Sie als Heimleiter nur bedingt systematisch darauf Einfluss nehmen können.

Es ist aus diesen Gründen wichtig, zuerst die *bestehenden Aussenbeziehungen* eines Heimes, die spezielle Öffentlichkeit eines Heimes zu kennen und zu *analysieren*, bevor man Öffentlichkeitsarbeit planen kann. In einem Schulheim für Kinder können das neben den eigenen Mitarbeitern und den eingewiesenen Kindern unter anderem folgende Aussengruppen sein: Eltern, Freunde, frühere Lehrer der eingewiesenen Kinder; vorgesetzte Instanzen bei Bund und Kanton; in der Umgebung des Heimes wohnende Nachbarn; Feuerwehr, Post, Polizei und weitere Institutionen der Gemeinde, auf deren Gebiet sich das Heim befindet; verschiedene Medien, wie Regionalzeitung und Lokalradio.

Der Heimleiter muss sich bewusst sein, dass auf diesen Kanälen das Bild des Heimes in der Öffentlichkeit gemacht wird, unabhängig davon, ob er darauf Einfluss nimmt oder nicht. Die Analyse der Aussenbeziehungen kann deshalb auch klare Hinweise geben, wo die vorhandenen Mittel eingesetzt werden müssen, damit sie im Interesse des Heimes etwas bewirken.

3.2 Pflege der Aussenkontakte – Voraussetzung für die Öffentlichkeitsarbeit

Wenn feststeht, welche Einzelpersonen und Gruppen für Ihr eigenes Heim die Öffentlichkeit darstellen, so gilt es, diese Beziehungen *regelmässig zu pflegen*. Ich will Ihnen keine Rezepte geben, wie Sie die Aussenbeziehungen Ihres Heimes pflegen sollen, dafür gibt es so viele Möglichkeiten wie Heimleiter. Jeder Heimleiter muss selber wissen, was ihm und seinem Heim angemessen ist, für welches Vorgehen auch die Aufsichtskommission zu gewinnen ist und was in der betreffenden Region möglich ist.

Das Vorgehen muss auch den jeweiligen Zielgruppen angepasst werden, zum Beispiel

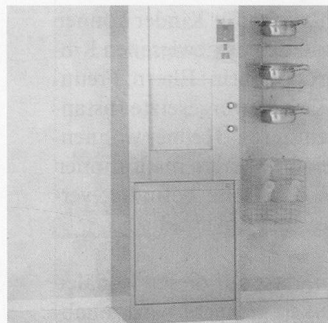
SIC Beckenspülautomaten: für jeden Bedarf das richtige Modell



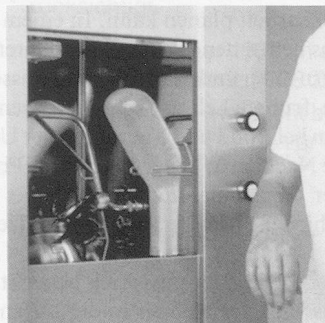
Modell SM20 mit automatischer Schiebetüre



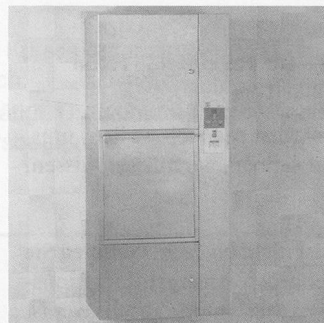
Modell SM15 mit manueller Klapptüre



Standmodell SM20



SM20 Ellbogenstart



Wandmodell SM15



SM15 Klappdeckel

**30 Jahre
Entwicklung
aus
Erfahrung**



Spitaleinrichtungen
Equipment hospitalier
Hospital equipment

SIC AG
CH-4020 Basel, Postfach
Wartenbergstrasse 15
Telefon 061-41 97 84

Als Ergänzung zu der bewährten SIC SM20 Modellreihe mit automatischer Schiebetüre wurden die SIC SM15 Beckenspülautomaten mit manuell zu bedienendem Klappdeckel neu entwickelt. Alle wichtigen Komponenten wurden vom SIC SM20 übernommen. Damit ist die gleich hohe Qualität und Zuverlässigkeit gewährleistet. Ob wandhängend, freistehend oder untertisch montiert: jetzt gibt es den passenden SIC Beckenspülautomaten.

- dem Gemeinderat, der über die Höhe der Subvention an das Heim entscheidet;
- den Nachbarn, die durch den Lärm der Jugendlichen gestört werden;
- dem Journalisten, den man in einer Konfliktsituation von einer positiven Seite kennengelernt hat und den man sich warmhalten will, auch wenn im Moment nichts aktuell ist;
- regelmässigen Spendern, welche durch ihr Verhalten die Zukunft und die Existenz der Institution weitgehend bestimmen.

Das Wie ist sekundär, *wichtiger ist, dass etwas geschieht*, und zwar besonders dann, wenn es aktuell gar nicht nötig ist. Wer sich erst zu einem Kurs über Öffentlichkeitsarbeit anmeldet, wenn es in seinem Heim schon lichterloh brennt, der erwartet davon Unmögliches. Denn *Öffentlichkeitsarbeit muss man dann pflegen, wenn man davon nicht abhängig ist*, damit man sich dann, wenn es nötig ist, auf diese Beziehungen abstützen kann.

Eine gewisse Kontaktfreudigkeit und Kontaktfähigkeit muss derjenige haben, der für die Öffentlichkeitsarbeit eines Heimes verantwortlich ist. Wichtig ist auch, dass er diese Kontakte regelmässig pflegt und dass das Heim ein Stück weit die Initiative behält. In unserer komplexen Welt genügt es nicht, gute Arbeit im stillen zu leisten, der Kontakt mit der Aussenwelt will gepflegt werden.

3.3 Wer soll im Heim für die Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich sein?

Hier ist zu unterscheiden zwischen dem einzelnen Heim und den verschiedenen Heimtypen respektive dem gesamten Heimwesen.

Wer kann im einzelnen Heim dazu überhaupt in Frage kommen? Es sind Leute aus drei Ebenen denkbar:

- Die dem Heim vorgesetzte Instanz, die Aufsichtskommission, die Heimkommission oder eine behördliche Dienststelle (bei staatlichen oder kommunalen Einrichtungen).
- die Heimleitung,
- die Mitarbeiter des Heimes.

Bei der Vielfalt an Heimen kann es auf die gestellte Frage kein Patentrezept für eine Antwort geben. Auch hier ist es wichtiger, dass das Problem überhaupt auf allen drei Ebenen gesehen wird, und dass sich alle im klaren sind, wer für die Öffentlichkeitsarbeit zu-

Wir sind ein junges, nicht von öffentlicher Trägerschaft unterstütztes Unternehmen. Wir konstruieren

Hilfsgeräte für Behinderte

aus Holz und Metall (Fachleute unterstützen uns dabei) Behindertengerechte Küchengeräte und Geräte aus der Unterhaltungselektronik sind ein weiteres Hauptgebiet von uns.

Haben Sie Fragen: Benötigen Sie irgendwelche Hilfsmittel: Rufen Sie uns an!

**HILTECH, H. J. Stüssi, Postfach, 8355 Aadorf
Tel. 052 47 48 16**

ständig ist. Eine endgültige Kompetenzregelung ist spätestens dann unabdingbar, wenn ein Heim in einer konflikthafter Auseinandersetzung mit seiner Umwelt steht.

Es muss *nicht unbedingt der Heimleiter* sein, der auch diese Arbeit selber macht. In manchen Heimen gibt es Mitarbeiter, die das ebenso gut oder sogar noch besser können. Oder man kann eine ad hoc-Gruppe mit Vertretern aus allen drei Ebenen bilden: Das verbessert die Identifikation mit dem Heim und verhindert, dass es in Krisensituationen gegebenenfalls zu heiminternen Konflikten kommt.

Die Öffentlichkeitsarbeit für einen Heimtypus (Kinder- und Jugendheime, Altersheime usw.) respektive für das Heimwesen generell ist Sache der Verbände, wie zum Beispiel VSA, SKAV oder SVE. Diese sollten jenen Teil der notwendigen Öffentlichkeitsarbeit übernehmen, welcher die Möglichkeiten des einzelnen Heimes übersteigt. Leider schlafen in der Regel in dieser Beziehung häufig sowohl Vorstände der Verbände als auch deren Mitglieder, ausnahmsweise nur einer der beiden Partner. So musste beispielsweise der Vorstand des SVE 1985 eine angefangene Öffentlichkeitsarbeit abbrechen, weil die Mitglieder nicht bereit waren, aktiv mitzuarbeiten.

Es ist hier nicht der Ort, um Verbandspolitik zu treiben. Aber ich gestatte mir doch den Hinweis auf zwei brisante Themen, welche meiner Meinung nach in ein Öffentlichkeitsarbeitskonzept der Verbände gehören: Das eine bezieht sich auf das Verhältnis zwischen ambulanten und stationären Hilfen und das andere auf die Personalrekrutierung für unsere Heime im letzten Jahrzehnt des zweiten Jahrtausends. Die in diesen beiden Bereichen notwendige Öffentlichkeitsarbeit übersteigt die Möglichkeiten und die Kompetenz des einzelnen Heimes. Nachdem das Heimwesen zum grossen Teil private Träger hat, ist es auch nicht möglich, dass der Staat hier aktiver wird. So bleibt nur die Hoffnung auf in der Zukunft in dieser Beziehung aktivere Verbände. Diese sollten die vorhandenen finanziellen und personellen Mittel zusammenlegen, um die Bearbeitung der erwähnten anstehenden Probleme professionell angehen zu können.

4. Zusammenfassung und abschliessende Bemerkungen

1. Öffentlichkeitsarbeit im Heim hat generell zum Ziel, *Verständnis für den Auftrag und für die Aufgabe* des Heimes zu wecken. Diese Aufgabe ist eine permanente, das heisst, sie ist nie abschliessend erledigt.
2. Zwischen den einzelnen Heimtypen bestehen *inhaltliche Unterschiede* in der notwendigen Öffentlichkeitsarbeit, die nicht zu übersehen sind. Dementsprechend müssen sich die *Konzepte für die Öffentlichkeitsarbeit unterscheiden*, je nachdem ob es sich beispielsweise um ein Heim für alte oder pflegebedürftige Menschen, um ein Heim für geistigbehinderte Kinder oder um ein Heim für straffällige Jugendliche handelt, denn die Gesellschaft ist ungleich betroffen von den Problemen, die mit diesen verschiedenen Heimtypen verbunden sind.
3. Bei der Öffentlichkeitsarbeit soll das Heim *die Initiative behalten*. Reagieren auf das, was die Umwelt dem Heim gegenüber unternimmt, ist keine systematische Öffentlichkeitsarbeit. Auf diese Art und Weise rennt man lediglich mehr oder weniger hilflos hinter den Problemen her. Wenn dagegen das Heim die Initiative behält, so sind grössere Konflikte in der Regel weitgehend vermeidbar.
4. *Öffentlichkeitsarbeit im Heim ist ein Muss* und keine extravagante Idee. Es ist nichts Fakultatives, sondern eine Verpflichtung.

tung für alle, welche Heime finanzieren und führen. Denn von der Sache her ist die Beziehung zwischen Heim und Öffentlichkeit brüchig und ausserordentlich instabil. Auch wenn diese Störungsanfälligkeit je nach Heimtyp unterschiedlich gross ist, so wird sie nicht von sich aus kleiner. Diese Beziehung muss deshalb von seiten der Heime sorgfältig und permanent gepflegt werden.

5. Träger, Leitung und Mitarbeiter eines Heimes müssen sich darüber im klaren sein, *wer für die Öffentlichkeitsarbeit des einzelnen Heimes verantwortlich ist*. Dabei ist zu unterscheiden zwischen einer regelmässigen Öffentlichkeitsarbeit und «Feuerwehrrübungen» in Situationen, in denen die Initiative von aussen kommt und das Heim möglichst geschickt darauf reagieren muss. Grössere Heime können beispielsweise eine Arbeitsgruppe damit beauftragen, in welcher alle drei Ebenen (Träger, Leitung und Mitarbeiter) vertreten sind. Dabei ist es in jedem Fall nützlich, mindestens eine Person mit Medienerfahrung in dieser Kommission zu haben.
6. Wer Öffentlichkeitsarbeit für das eigene Heim aufbauen oder überprüfen muss, beginnt am besten mit der *Analyse der Ausserbeziehungen* und sucht sich dort die sogenannten Multiplikatoren, das heisst jene fünf Prozent der Bevölkerung, welche die Meinung der übrigen fünfundneunzig Prozent beeinflussen.
7. *Zu den wichtigsten Multiplikatoren gehören die eigenen Mitarbeiter*. Entscheidend ist deshalb, dass diese zuerst einmal richtig informiert sind. Die Information nach aussen muss deshalb identisch sein mit der Information nach innen. Information nach innen darf nicht zugunsten der Information nach aussen vernachlässigt werden.
8. *Öffentlichkeitsarbeit ist eine permanente Aufgabe*. Es ist wichtig, dass die erwähnten Multiplikatoren besonders dann auf dem laufenden gehalten werden, wenn nichts Ausserordentliches los ist. Diese werden um so eher bereit sein, in Krisensituationen vielleicht sogar von sich aus für das Heim aktiv zu werden.
9. Das Wichtigste für eine dauerhafte und erfolgreiche Beziehung zur Öffentlichkeit ist, dass *im Heimalltag gute Arbeit* geleistet wird. Noch so raffinierte Öffentlichkeitsarbeit kann auf die Dauer ungenügende Leistungen nicht verdecken oder gar besser machen. Umgekehrt ist es unklug, Öffentlichkeit auf die Dauer aus den Heimen ausschliessen zu wollen.

Anmerkungen

1. Gekürztes und überarbeitetes Referat, gehalten an der Jahresversammlung 1989 der Vereinigung der Heimleiter VSA, Region Zürich, in Winterthur, 2. März 1989.
 2. Bollinger H., Heim und Öffentlichkeit, in: VSA Fachblatt 50, 1979,
 3. Sattler H., Die unmögliche Rolle des Heimleiters – Der Heimleiter als Drehpunkt von Konflikten zwischen dem Heim und der Öffentlichkeit, in: VSA Fachblatt 50, 1979, H 3 + 5, S. 73–76 und S 185–190.
- Ders., Heim, Öffentlichkeit und öffentliche Meinung – Vom Umgang mit einem gegenseitigen Ärgernis, Verlag VSA, Zürich 1986.
4. van Bebber F.F., Wie sage ich es der Öffentlichkeit? Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge, Frankfurt am Main 1979.
- Weitere Literatur zum Thema: Marchal P. und Spura U.K., Öffentlichkeitsarbeit im sozialen Bereich, Belz Verlag, Weinheim und Basel, 1981. – Meier R., Öffentlichkeitsarbeit – Von Drinnen nach Draussen, in: Sozialmagazin, März 1985, S. 14–21.

Fortbildungstagung

vom 28. bis 30. November 1989 im Hotel
Fürigen ob Stansstad

Thema: Soziale und berufliche Integration Erziehungsschwieriger im Kinder- und Jugendheim

Inhalt: Wie werden unsere Jugendlichen im Schul- und Erziehungsheim auf ihr jetziges und künftiges privates und berufliches Leben vorbereitet? Diese Frage steht im Mittelpunkt der Fürigentagung 1989. Drei thematische Schwerpunkte aus dem umfassenden Fragenkreis werden genauer bearbeitet: 1. Die Suche nach dem Lebenssinn rückt beim Jugendlichen in der Phase der beruflichen und sozialen Integration in sein Lebenszentrum: Fantasien, Ideale, wechselnde Vorbilder und Traumwelten stehen einem nüchternen Lebensalltag gegenüber. Das Spannungsfeld in der Suche nach Lebenssinn in der jugendlichen Identitätsentwicklung wird unter ethisch-philosophischen Gesichtspunkten thematisiert. Die grundlegende Frage lautet hier, was «Suche nach Lebenssinn» grundsätzlich und im besonderen für den Jugendlichen und Erzieher bedeutet. 2. Der zweite Fragenkreis betrifft die wirtschaftliche und soziale Analyse der sich verändernden beruflichen und sozialen Lebenssituationen und deren Konsequenzen für unsere erzieherischen Aufgaben. 3. Der dritte Fragenkreis bezieht sich auf unsere erzieherische und schulische Aufgabe im Rahmen der Berufswahlvorbereitung im engeren und weiteren Sinn. Das detaillierte Programm ist seit anfangs September erhältlich.

Adressaten: Heimleiter und leitende Mitarbeiter, Schulleiter und Lehrer der Oberstufe, Lehrmeister und Werkstattleiter, Berufsberater im Heim.

Tagungsverantwortliche: Dr. Joseph Eigenmann, Abteilungsleiter für Lernbehinderte, Heilpädagogisches Seminar, Zürich
Fridiolin Herzog, lic. phil., Leiter Fort- und Weiterbildung, SHL Luzern
Brigitte Jenny, Leiterin Foyer Neubad, Basel
Huldreich Schildknecht, Leiter Beobachtungsstation, Jugendstätte Gfellergut, Zürich

Tagungssekretariat: SVE-Geschäftsstelle
c/o Pro Infirmis, Feldeggstrasse 71,
8032 Zürich,
Telefon 01 383 05 70