

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 73 (2002)  
**Heft:** 1

**Artikel:** Von der Reizüberflutung zum multikulturellen Problem  
**Autor:** Ritter, Erika  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-813015>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 14.05.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# VON DER REIZÜBERFLUTUNG ZUM MULTIKULTURELLEN PROBLEM

Der 11. September – wer könnte diesen Tag so einfach ad acta legen, vergessen, aus dem Gedächtnis streichen? Weder diesen Tag, noch all das Schwere, Leidvolle der darauf folgenden Wochen: die Tötungsdelikte in Innerschweizer Heimen, dann Zug, Afghanistan, Swissair, Crossair-Absturz. Wer hier mit seinen Gefühlen hinter dem Berg hält, dem Eindruck keinen Ausdruck verleiht, der wartet vergeblich auf ein Echo. Und wer dazu nicht fähig ist? Wer seinen Ruf nach Anteilnahme und Verständnis nicht formulieren kann, so dass er nach aussen dringt und den Nächsten erreicht? Wie sind die Menschen in unseren Heimen, Bewohner/Bewohnerinnen und Mitarbeitende, mit all den Schreckensmeldungen umgegangen? Wie wurden die TV-Bilder, die Radio- und Pressereportagen aufgenommen und verarbeitet? Gab oder gibt es daraus resultierende Folgeprobleme? Die Redaktion der «Fachzeitschrift Heim» hat sich erkundigt. Heimleiter/Heimleiterinnen und Pflegedienstleiterinnen von Alters- und Pflegeheimen wurden im direkten Gespräch befragt. In den Bereichen Kinder/Jugendliche und Erwachsene Behinderte wurde per E-Mail eine Umfrage gestartet. Die uns vorliegenden Antworten sind vielfältig und zahlreich, sie reichen von «kein Problem» bis zur eigentlichen Krisensituation und zum multikulturellen Folgeproblem. Zum Geschehen in Sarnen berichten wir Ihnen gesondert und stellen Ihnen zugleich das Krisenszenario des begleitenden Büros akomag Stansstad, vor. Nachstehend finden Sie die Zusammenfassung aus der Umfrage sowie einen Bericht aus dem Alterszentrum Kehl, Baden. Das dortige Gespräch wurde mit der Heimleiterin, Ursula Nakamura-Stoecklin, und der Pflegedienstleiterin, Marlies Anstaett, Ende November geführt (vor dem Absturz der Crossair-Maschine).

Erika Ritter

## «Betagte Personen sind verwundbarer für das, was geschieht!»

In der zweiten Novemberhälfte, noch bevor der Absturz der Crossair-Maschine eine neue Welle der Bestürzung und Betroffenheit auslöste, waren im Kehl die Emotionen langsam am Abflauen. Viel dazu beigetragen hatte auch Ende Oktober das grosse «Kehl-Fest nach Bauende», wo natürlich alle Bewohnerinnen und Bewohner begeistert dabei waren beim vielseitigen Angebot mit Unterhaltungsprogramm, «Beizlis», vielen «Märtständen» usw. «Aber wir dürfen nicht vergessen: Unsere Bewohner und Bewohnerinnen verfügen beim Eintritt ins Heim nicht mehr über die Abwehrkräfte, die der noch um Jahre jüngere Mensch zumeist bei der Bewältigung von Schreckensmeldungen einsetzen kann. Gemeint sind da sowohl die körperlichen wie die geistig-seelischen Kräfte, die zur Verarbeitung schockartiger Erlebnisse nötig sind.»

Heimleiterin Ursula Nakamura, Pflegedienstleiterin Marlies Anstaett und die Redaktorin sitzen in der neuen Cafeteria im Alterszentrum Kehl, Baden. «Der (nahe) Wald steht schwarz und schweigt und aus den Wiesen steigt der weisse Nebel ...» – nur das Schlusswort «wunderbar» will sich nicht einstellen, ist fehl am Platz, passt nicht zum heiklen Gesprächsthema «Reizüberflutung». Im Gegenteil, die einbrechende Dämmung des Nachmittags schränkt die Optik ein. «Wie bei unseren Betagten», ergänzt Ursula Nakamura nachdenklich das begonnene Gespräch. «Der betagte Mensch verfügt über eine kleinere Reserve, nicht nur optisch. Wir haben das kürzlich ganz konkret erfahren, als einer unserer Bewohner zu einer Ehrung in einem Verein eingeladen war. Er schaffte die Aufregung nicht und verzichtete letztlich auf sein Fest.»

Dazu kommt, dass das Zentrum als solches in den vergangenen drei Jahren starken Spannungen ausgesetzt war: einerseits mit dem Um- und Neubau, and-

rerseits mit einer Kampagne in den Medien. Jetzt sind die neuen Räume bezogen, die ständige Zügelei von einem Trakt in den andern hat ein Ende, die Cafeteria ist vom aggressiven Rot wieder in helle Farben umgestrichen worden, die Anschuldigungen von aussen sind bereinigt, und vor der Pensionierung der Heimleiterin im kommenden Mai ist Ruhe ins Haus zurückgekehrt.

«... und dann kam der 11. September ...»

Die beiden Frauen haben Tabellen zusammengestellt zu Belastungen – Stress – Reizüberflutung bei den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie über die spürbaren Auswirkungen (siehe auf den folgenden Seiten).

Viele von ihnen waren nicht in der Lage, ihre latent vorhandene Aggressivität zu formulieren. Marlies Anstaett: «Sie reagierten mit Müdigkeit, Misstrauen, Rückzug oder mit verbaler Gewalt, im Sinne von «es macht mit mir.»»

Gerade die verbale Gewalt führte dazu, dass aus dem Service-Bereich Hilferufe die Heimleitung erreichten. Erst war es die rote Cafeteria, die zu verbalen Attacken und damit zu rassistischen Sprüchen führte, nach dem 11. September wurde auch der Pflegebereich betroffen.

Krieg! Es ist Krieg!

Ausländische Pflegende wurden mit bösen Worten und Abwehr in den Zimmern empfangen: «Was machst du da? Geh weg, du hast hier nichts verloren. Es ist doch Krieg!»

Es galt, beide Seiten zu schützen, sowohl die verwirrten Bewohnerinnen und Bewohner wie das ausländische Personal. Anstaett: «Wir mussten der Situation die Spitze brechen, das Problem erst einmal mit dem Personal thematisieren.» Vor allem das betroffene Personal musste sich in geführten Gesprächen mit der entstandenen Situation auseinandersetzen und so die Reaktion der Betagten verstehen und akzeptieren lernen. «Krieg, das haftet noch im Langzeitgedächtnis.» Dies konnte uns beim Besuch in Sarnen auch Heimleiter Zdenek Madera bestätigen: «Am schlimmsten war der Augenblick, als im ganzen Land die Glocken läuteten. Glocken gleich Krieg. Da war der Erklärungsnotstand am grössten.»

Heute herrscht im Kehl wieder multikultureller Frieden, aber die Durchmischung der Kulturen in einer Region, die von ihrer wirtschaftlichen und industri-

## ALTERSZENTRUM KEHL, BADEN

## BELASTUNGEN – STRESS – REIZÜBERFLUTUNG BEI DEN BEWOHNER/INNEN

|                                                | SPÜRBARE AUSWIRKUNGEN BEI BEWOHNER/INNEN |         |           |         |                      |                       |         |                 |                      |              |                           |                              |                              |            |                                  |               | Tätlichkeit |
|------------------------------------------------|------------------------------------------|---------|-----------|---------|----------------------|-----------------------|---------|-----------------|----------------------|--------------|---------------------------|------------------------------|------------------------------|------------|----------------------------------|---------------|-------------|
|                                                | verunsichert                             | hilflos | ängstlich | traurig | vorüb. desorientiert | erinnert 2. Weltkrieg | Rückzug | müde, erschöpft | Flucht zu Vertrautem | misstrauisch | aggressive Gefühle latent | aggressiv reden gegen aussen | negatives Gerede in «Grüpli» | ausgrenzen | rassistische verletzende Sprüche | Gewalt verbal |             |
| <b>AUSLÖSENDE EREIGNISSE</b>                   |                                          |         |           |         |                      |                       |         |                 |                      |              |                           |                              |                              |            |                                  |               |             |
| UMBAU KEHL<br>Mai 99–Juli 01                   | X                                        | X       |           | X       |                      |                       |         | X               | X                    |              | X                         | X                            | X                            |            |                                  |               |             |
| MEDIEN-KAMPAGNE<br>Dez. 00–Juni 01             | X                                        | X       | X         | X       | X                    |                       | X       | X               | X                    | X            | X                         | X                            | X                            | X          |                                  |               |             |
| UMZUG NACH BAUENDE<br>Juli–Aug. 01             | X                                        | X       | X         | X       | X                    |                       | X       | X               | X                    | X            | X                         |                              | X                            |            |                                  |               |             |
| DEFINIT.WOHN-SITUATION<br>Aug. 01              |                                          | X       |           | X       | X                    |                       | X       | X               | X                    |              | X                         | X                            | X                            |            |                                  |               |             |
| ROTE WÄNDE<br>NEUER<br>ESSRAUM<br>Aug.–Okt. 01 |                                          |         |           |         |                      |                       |         |                 |                      |              | X                         | X                            |                              |            | X                                | X             | X           |
| NEW YORK<br>11. Sept. 01                       | X                                        | X       | X         | X       | X                    | X                     | X       | X               | X                    |              | X                         |                              | X                            |            | X                                | X             | X           |
| KT. ZUG<br>Sept. 01                            | X                                        | X       | X         | X       | X                    |                       | X       | X               | X                    | X            | X                         |                              | X                            |            | X                                | X             |             |
| SWISSAIR<br>Okt. 01                            | X                                        | X       | X         | X       | X                    |                       |         | X               | X                    |              | X                         |                              | X                            |            | X                                | X             |             |

len Kultur her von jeher stark vermischt war, ist im Heim zum Thema geworden. Ursula Nakamura erzählt: «Früher bildete das Kehl für die multikulturellen Angestellten eine Art Insel. Selbst unter den verschiedenen ethnischen Menschengruppen aus dem ehemaligen Jugoslawien war der Zusammenhalt spürbar. Sie haben sich während der ganzen Kriegsphase gegenseitig unterstützt, sich getröstet, mitgetragen und geholfen, wenn schlechte Nachrichten aus der alten Heimat eintrafen. Vor allem im Bereich der Hauswirtschaft war dies so.»

Der Zorn der betagten Menschen wuchs jedoch nochmals ganz massiv mit dem Grounding der Swissair an. «Wir müssen jetzt zuerst zu unseren Leuten schauen!» lautete bei einigen Personen die Devise. Die Ausländer seien bitte schön mit einheimischen Arbeitslosen zu ersetzen. «Was vielleicht bisher unter der Oberfläche unterschwellig vorhanden war, trat jetzt hervor. Es war nicht möglich, so kurzfristig die Werte auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Wir mussten sehr viel Zeit fürs Zuhören und für Gespräche einsetzen, sowohl bei den Bewohnern wie beim Personal. Unsere Angestellten mussten verstehen lernen, dass die ungewohnten Reaktionen nichts mit der einzelnen Person zu tun hatten, sondern auf Erlebnissen im Langzeitgedächtnis beruhten.»

Eine grosse Hilfe war die Unterstützung durch den Vorstand, den geschäftsleitenden Ausschuss, welcher grosse Anteilnahme am Heimgeschehen bewies. Ebenso wurde die Fremdenfeindlichkeit durch die Seelsorge thematisiert. Marlies Anstaett weiss: «Gerade die Unterstützung durch die Seelsorge war sehr wichtig. Seelsorger und Pfarrer

brachten eine andere Sicht der Dinge in die Diskussion ein.»

Aber, haben denn alle so reagiert?

Nein: Da waren am üblichen Informations-Austausch für die Bewohner und Bewohnerinnen im November auf die Frage der Heimleitung auch abgeklärte Aussagen zu hören, da wurde



Heimleiterin Ursula Nakamura-Stöcklin (links) und Pflgedienstleiterin Marlies Anstaett: «Eines ist sicher, die Bewohner und Bewohnerinnen benötigen in diesen Momenten noch mehr Zuwendung, als wir ihnen leider geben können.»

ALTERSZENTRUM KEHL, BADEN

BELASTUNGEN – STRESS – REIZÜBERFLUTUNG BEI DEN BEWOHNER/INNEN

|                                               | ZIEL: POSITIVE GEFÜHLSLAGE UND PSYCHISCHES WOHLBEFINDEN DER BEWOHNER/INNEN |                   |                 |        |                         |                  |                             |          |                 |                 |                       |                                  |                            |                        |                     |           |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|--------|-------------------------|------------------|-----------------------------|----------|-----------------|-----------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|-----------|
|                                               | sicher                                                                     | Autonomie stärken | Selbstvertrauen | heiter | sich orientieren können | Krise war Chance | wieder mit anderen sprechen | fit sein | Neues entdecken | Vertrauen haben | Gefühle «aufarbeiten» | Konflikte konstruktiv besprechen | sich gegenseitig ermuntern | Gemeinsamkeiten suchen | Fremdes akzeptieren | Zuwendung |
| Unterstützende Vertrauensbildende Massnahmen  |                                                                            |                   |                 |        |                         |                  |                             |          |                 |                 |                       |                                  |                            |                        |                     |           |
| LAUFEND MÜNDLICHE SCHRIFTLICHE INFOS ÜBER BAU | X                                                                          |                   | X               |        | X                       |                  |                             |          | X               | X               |                       | X                                |                            | X                      |                     | X         |
| MAXIMALE KONTINUITÄT BAU                      | X                                                                          | X                 | X               | X      | X                       |                  |                             | X        |                 | X               |                       | X                                |                            |                        |                     | X         |
| MAXIMALE KONTINUITÄT TEAM                     | X                                                                          | X                 | X               | X      | X                       |                  |                             | X        |                 | X               | X                     | X                                | X                          | X                      |                     | X         |
| MITENTSCHEID BEI BAU                          | X                                                                          | X                 | X               |        | X                       |                  |                             | X        | X               | X               |                       | X                                | X                          | X                      |                     | X         |
| EINZELGESPRÄCHE                               | X                                                                          | X                 | X               | X      | X                       | X                |                             | X        | X               | X               | X                     | X                                | X                          | X                      | X                   | X         |
| FAMILIENGESPRÄCHE                             | X                                                                          | X                 | X               | X      | X                       | X                | X                           | X        | X               | X               | X                     | X                                | X                          | X                      | X                   | X         |
| TEAM SCHÄTZT ALLE BEWOHNENDEN                 | X                                                                          | X                 | X               | X      | X                       |                  | X                           | X        | X               | X               | X                     | X                                | X                          | X                      |                     | X         |
| GUTES «KONSTRUKTIVES» TEAM                    | X                                                                          | X                 | X               | X      | X                       | X                | X                           | X        | X               | X               | X                     | X                                | X                          | X                      |                     | X         |
| LIEBEVOLLER HUMOR                             | X                                                                          | X                 | X               | X      | X                       | X                | X                           | X        | X               | X               | X                     | X                                | X                          | X                      |                     | X         |
| MITGESTALTUNG IM ALLTAG                       | X                                                                          | X                 | X               | X      |                         |                  | X                           | X        | X               | X               |                       |                                  | X                          | X                      |                     | X         |
| HÄUFIGE SCHÖNE ANLÄSSE                        |                                                                            |                   | X               | X      |                         |                  | X                           |          | X               | X               |                       |                                  | X                          | X                      |                     | X         |
| KLEINE TREFFEN, DIA-ABENDE                    | X                                                                          | X                 | X               | X      |                         |                  | X                           | X        | X               | X               | X                     |                                  | X                          | X                      |                     | X         |
| POSITIVE PR IN MEDIEN                         | X                                                                          |                   | X               | X      | X                       | X                |                             |          |                 | X               |                       | X                                | X                          | X                      |                     | X         |

auch Lebenserfahrung gepaart mit Lebensweisheit sichtbar. «Wir hier können das Problem doch gar nicht lösen.» «Warum nicht den Fernseher abschalten, wenn wir nachher doch nicht schlafen können?»

Zur Entspannung beigetragen haben auch Dia-Abende ... im Heim. Die Heimleiterin zeigte zum Beispiel Bilder einer Venedig-Reise. «Viele von ihnen sind früher einmal in Venedig gewesen und konnten mitreden, mitkommentieren, ohne fremdenfeindliche Gefühle.»

Was hat die «Krisensituation» der Heimleitung an Erfahrungen gebracht?

Die beiden Frauen schauen sich an: «Obwohl wir bereits vor dem Baubeginn vor zwei Jahren ganz bewusst besonders viel vertrauensbildende Massnahmen angeboten haben, stossen wir bei Katastrophen wie am 11. September leider an unsere Grenzen. Eines ist sicher, die Bewohner und Bewohnerinnen benötigen in diesen Momenten noch mehr Zuwendung, als wir ihnen leider geben können.»

Darum habe ihnen der in Weinfelden gezeigte Film so gut gefallen. Sie hätten ihn bereits mit einem Teil des

Vorstandes angeschaut und das weitere Vorgehen mit dem Personal besprochen.

Inzwischen ist es vollständig Nacht geworden. Die Cafeteria füllt sich, das Abendessen wird serviert. Wir räumen den Tisch in der Ecke und machen noch einen Rundgang durchs neue Kehl.

Die beiden Frauen haben sich für die Redaktorin viel Zeit genommen. Die beigestellten Tabellen wurden ausschliesslich für das Gespräch zusammengestellt.

Und all die Mails, die in der Mappe auf dem Schreibtisch warten und Reaktionen sind aus den Kinder-, Jugend- und Behinderteninstitutionen?

## Mensch und Gewalt

(Anmerkung der Redaktion: Die Zitate aus der Umfrage werden wortgetreu wiedergegeben, dem Persönlichkeitschutz zuliebe, jedoch ohne Vermerk aus welchem Heim sie stammen. Sämtliche Angaben sind von der Redaktion belegbar.)

Die «Arbeitsgruppe Medien CH – FL» hat kürzlich eine neue Informationsbro-

schüre zum Thema «Gewalt in den Medien: Wir sprechen darüber!» herausgegeben. Das Büchlein versteht sich als Beitrag zur medienkritischen Reflexion. Es heisst darin: «Viele Menschen haben heute das Gefühl, von in den Medien inszenierter Gewalt geradezu überschwemmt zu werden. Die Bombardierung mit Schreckensmeldungen aus aller Welt, die Gewalt in den TV-Serien und Spielfilmen und die detaillierte Beschreibung von Gewaltexzessen lassen uns glauben, wir würden in einem gewalttätigen Tollhaus leben. Es wird immer schwieriger, Wirklichkeit und virtuelle (Medien-)Realität auseinanderzuhalten.» Gerade Kinder und Jugendliche sind aber auf Gespräche mit Erwachsenen angewiesen, um diese Gewalt per Einweg-Kommunikation verarbeiten zu können. Die Broschüre gibt Tipps und Ratschläge, wie solche klärenden Gespräche geführt werden können und sie macht deutlich, dass Gewalt nicht in jedem Fall negativ zu sein hat.

Wie aber reagierten die Kinder und Jugendlichen in den Institutionen auf die nicht speziell inszenierten, sondern rea-



Das neue-alte Kehl: Das neue Hauptgebäude mit dem Pflegebereich, ganz links das Hochhaus mit den Pflegewohnungen.

len Schreckensmeldungen? Und wie wurden ihre Reaktionen aufgefangen?

Wir haben aus 15 Kinder- und Jugendheimen Antworten auf die Umfrage erhalten. Aus dem Bereich der Behindertenheime und Werkstätten trafen 26 Antworten ein.

Vorerst die Kinder und Jugendlichen:

Der weitaus grösste Teil der Heimleiter und Heimleiterinnen musste feststellen:

«Wir spüren die Auswirkungen der vergangenen schrecklichen Ereignisse auch und sie belasten.» «Bei den Jugendlichen wie bei den Erwachsenen ist eine Verunsicherung feststellbar. Die Gewaltbereitschaft der Jugendlichen ist massiv gestiegen, verbal bis körperlich. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter reagieren ganz verschieden, tiefe Betroffenheit, Ohnmacht, Verunsicherung, Ängste.»

In einem Heim für weibliche Jugendliche herrschte eine starke «no Future»-Stimmung. Die Jugendlichen rechneten damit, dass nun ein dritter Weltkrieg ausbricht und sie als Unbeteiligte Opfer werden. In den folgenden Tagen nahmen zwei eine Überdosis Tabletten zu sich und eine Jugendliche meldete sich freiwillig auf einer Therapiestation, die sie von früheren Aufenthalten kannte. Ähnlich, aber doch anders die Meldung aus einem Jugendheim mit männlichen Jugendlichen, in welchem grundsätzlich Betroffenheit besteht. «Wir stellen fest, dass es eigentlich zwei Lager gibt. Die einen reagieren mit Angst, Unsicherheit, Bedrohung, die Gedanken nach Sinnfindung werden ausgesprochen. Andere Jugendlichen rutschen meiner Meinung nach eher in die Hoffnungslosigkeit ab, welche sie gerne überspielen mit Ausdrücken wie «geil, wie die Flugzeuge in

die Türme reingerast sind ...», verbale Attacken sind da natürlich Folgen solcher Aussagen.»

Auch Heime, in denen sich die Jugendlichen weniger für das weltpolitische Geschehen interessieren, kamen doch nicht darum herum, die Thematik aufzugreifen: «Alle in unserer Institution sind persönlich sehr betroffen von den Ereignissen in den vergangenen Wochen und tauschen die diesbezüglichen Sorgen und Ängste mit ihnen nahestehenden Personen aus.»

Der Austausch: ein zentrales Thema in sämtlichen bei uns eingetroffenen Antworten. Nur gerade zwei Heime meldeten eine Null-Reaktion. In der einen Antwort wurde unsere Umfrage als überflüssig und als Aufbauschung empfunden, eine andere Heimleitung schirmt aus ideologischen Gründen ihre Kinder und Jugendlichen von TV und Radio ab. Alle andern Heimleitungen haben umgehend das Geschehen persönlich mit den Kindern und Jugendlichen besprochen, oder haben das Gespräch den Lehrpersonen oder Erziehenden überlassen. Die meisten haben dabei das Geschehen sehr differenziert behandelt. «Die Kinder und Jugendlichen thematisieren den komplexen Bereich von alleine, sie fragen, zeichnen, träumen usw. Unsere Aufgabe besteht darin, Raum für Verarbeitung zu ermöglichen, Gespräche zu führen, zu erklären (wo wir es können und zu benennen, wo wir es auch verstehen). Im Weiteren sind wir darauf bedacht, integrativ zu wirken und Grosszügigkeit anderen Menschen gegenüber zu vermitteln, Kampf und Krieg ist keine Lösung.»

Versöhnung als Gesprächsthema grade für die Weihnachtszeit ist angesagt. Gespräche, die traditionellerweise im-

mer wieder durchgeführt werden, in der Runde, beim Gesamthock: «Sie dienen der Information, der Lösung von akuten Problemen und der Thematik von Lebensfeldgesprächen. Wir üben mit den Jugendlichen auf diese Weise Kommunikation im weiten Sinn, das Sich-ge-trauen-etwas-zu-sagen-in-einer-Gruppe, das Zu-seiner-Meinung-Stehen bis hin zur Leitung eines solchen Höcks.»

Da wären demnach einerseits die Gespräche, andererseits aber auch «... und besonders für die Kinder wichtig – Rituale, welche helfen, Unfassbares näher zu bringen. So haben wir z.B. nach dem tragischen Terroranschlag in Amerika mit den Kindern am Waldrand mit Kerzen, Blumen und Tannzapfen der vielen Opfer gedacht.»

«In unserem Alltag ist es uns wichtig, den Jugendlichen Perspektiven zu geben und ihnen eine optimistische Grundhaltung zu vermitteln ... Wir haben ihnen die Gelegenheit gegeben, sich zu informieren und über die Geschehnisse zu sprechen. Sie haben sowohl die Schweigeminute für die Opfer in den USA, als auch diejenige für die Betroffenen in Zug mitgemacht. Danach sind sie verhältnismässig schnell wieder zum Alltag zurückgekehrt.»

Ein anderer Heimleiter gibt seinen Sorgen mit den folgenden Worten Ausdruck: «Reizüberflutung ist das eine, aber die Bilder und Informationen können auch Jugendliche anstiften zu Gewaltbereitschaft, insbesondere psychisch labile Persönlichkeiten. Ein neues Game wird Realität, was bisher nur in Actionfilmen gezeigt wurde ist Realität. Das kann auch einen neuen Thrill-Effekt auslösen ... Ganz konkrete Beispiele könnten wir aufzählen, die wir in letzter Zeit beobachtet haben. Jugendliche können heute mit dem Versand eines Briefes der Mehl oder Backpulver enthält, ganze Polizeireviere auf Trab halten und sich so für eventuelle Ereignisse rächen. Wir stellen auch eine höhere Klassifizierung, Ablehnung und Ausgrenzung insbesondere «fremden» ethnischen Gruppen gegenüber fest. Die Angst von noch mehr Überwachung wurde auch schon ausgesprochen.»

Es gibt aber auch die andere Befindlichkeitserklärung: «Genug geredet, ich will nichts mehr hören!»

«Grundsätzlich scheint mir aber nicht die Reizüberflutung als solche das Haupt-Problem, sondern die damit verbundene Gefährdung unseres (je individuellen, aber von der lokalen Lebensweise/Kultur geprägten) inneren Normalitäts-Koordinatensystems: Was ist normal, auf was kann ich mich verlas-

sen, welche Reaktionen habe ich zu erwarten, wenn ich mich so oder so verhalte? Das geht vom sofortigen Gedanken an das nächste Attentat, wenn es irgendwo etwas lauter knallt als «normal», bis zur Begegnung mit einem bärtigen, arabisch aussehenden Mann, den ich misstrauisch als potenziellen Bin-Laden-Mann beäuge – und da ist manchmal das ganz allgemeine Gefühl, irgendwie neben den Schuhen zu stehen, im falschen Film gelandet zu sein.»

Dass Sozialpädagoginnen und -pädagogen den Kindern und Jugendlichen «die Welt erklären» wird als Aufgabe betrachtet, als Teil des Jobs. Reizüberflutung ist bei der Hyperaktivität vieler Kinder in den Institutionen sehr wohl ein Thema. «Im Hinblick auf dramatische Weltereignisse sind aber unsere Kinder und Jugendlichen nicht besonders betroffen. Zum ersten sind sie trotz Zugangsmöglichkeiten (z.B. Internetanschluss) nicht sonderlich interessiert an den offiziellen Meldungen wie Zeitung TV-Nachrichten usw. und damit etwas geschützt. Zum anderen sind die Kinder und Jugendlichen sehr beschäftigt mit der eigenen «Reizproduktion».

«Sie sind sich dessen sicher bewusst: auch Ihr E-Mail gehört zur Reizüberflutung ... (Vielen Dank für die darauf folgende Antwort!!!)

«Für den Hinweis, dass tatsächlich BewohnerInnen und MitarbeiterInnen von Institutionen mit der Situation seit dem 11. September zusätzlich belastet sein können, bin ich Ihnen sehr dankbar. Als Heimleiter werde ich die Situation weiterhin aufmerksam beobachten und sowohl BewohnerInnen als auch MitarbeiterInnen darauf ansprechen.»

«Beim Personal spüre ich keine grössere Gereiztheit, sondern eher eine starke Betroffenheit bei solchen Meldungen. Bei der Häufigkeit solcher Negativmeldungen kann sich der Mensch, und so auch das Personal, fast nicht erholen. Von daher kann von einer Reizüberflutung bei den MitarbeiterInnen gesprochen werden.

Zu viele Informationen mit negativem Inhalt lösen in unserem konfrontativen, oftmals destruktiven Berufsumfeld fast eher eine Niedergeschlagenheit aus. Zusätzlich sind in unserer Arbeit die Erfolgserlebnisse eher dünn gesät und müssen in den Details gesucht werden. Daher ist es wichtig, in der täglichen Arbeit die MitarbeiterInnen auf kleine Erfolge aufmerksam zu machen oder Misserfolge im grösseren Zusammenhang darzustellen.»

## «Wir sind unseren Behinderten eine Antwort schuldig ...»

Was sich für die Kinder- und Jugendheime sagen lässt, hat in vielen Fällen auch für den Behindertenbereich seine (sozialpädagogische) Richtigkeit. Nicht überall, denn zahlreiche Bewohner und Bewohnerinnen haben «... gar nicht mitbekommen, was geschehen ist.» Doch die andern, die Fragen stellen, sollen eine Antwort erhalten.

«Wir sind alle angesprochen und sind verantwortlich dafür, dass unsere behinderten Mitmenschen eine Antwort auf ihre Fragen erhalten. Wir bemühen uns, in einem geschützten Rahmen, individuell und je nach Befinden des Einzelnen in qualifizierter Weise auf diese Fragen einzugehen. Trotz der Schreckensmeldungen versuchen wir, unseren BewohnerInnen auch wieder auf positive Aspekte unseres Zusammenlebens aufmerksam zu machen, damit sich die negative Spirale und die Schreckensszenarien nicht in unseren Seelen manifestiert.»

Auch im Bereich der Behinderung werden die Ereignisse thematisiert. «Fernsehen und Medien werden bewusster «an und ausgeschaltet».» Es gilt ... «Prioritäten zu setzen. All die Fragen und Aufgaben, die von ausserhalb und innerhalb des Betriebes auf uns einströmen, gilt es zu gewichten und entsprechend der Dringlichkeit zu klären und zu erledigen. Eine bewusste Auslegeordnung unserer Ängste, Hoffnungen, Aggressionen, sowie der Austausch darüber mit anderen Menschen helfen uns, den Ursprung der Ängste zu erkennen und damit auch am «richtigen Ort zu arbeiten» und die Geschehnisse in unser Leben einzufügen.»

«Die Dimension der Tragiken ist kaum nachvollziehbar.»

Es kann sein, dass andere Ereignisse, näherliegende, auch von der Geografie her, mehr Erschütterung und Betroffenheit verursachen. Menschen, die sehr stark geistig behindert sind, zeigen gemäss Meldungen wenig bis gar kein Interesse. Andere zeigen sich verwirrt, wollen keinen Brief mehr öffnen, wollen keine Nachrichten mehr schauen (Sättigung), oder finden alle Amis, alle Moslems schlecht. «Für einzelne Kinder islamischen Glaubens war es wichtig von uns zu hören, dass wir sie nicht in den gleichen Topf werfen wie die Attentäter.»

Diskutiert wird vor allem in den Werkstätten und Ateliers.

Insgesamt reagierten die Behinderten Menschen nicht anders als die «Gesun-

den»: «Nämlich individuell und unterschiedlich.» Es gilt, den «normalen» Alltag aufrecht zu erhalten und so Sicherheit zu vermitteln. Das Aussergewöhnliche erweckt mehr den Effekt der Neugierde und kann so durch das Betreuungspersonal gut aufgefangen werden. Insgesamt haben die Ereignisse der letzten Zeit deutliche Spuren hinterlassen. «Sowohl negative (Ängste) als auch positive (der Umgang mit den eigenen «Sörgeli») wird konstruktiver.» Schnell wieder vergessen, als Antwort auf die Reizüberflutung.

Anders stellt sich die Situation bei Menschen mit einer psychischen Behinderung dar. Hier wird die Unsicherheit noch grösser «... So ist unsere persönliche Auseinandersetzung desto wichtiger und unsere Verantwortung in der Vertiefung von der Motivation unserer Arbeit nötiger. Wir haben erlebt, dass solch extreme Fälle uns helfen, die Hauptsache von den Nebensachen in unserem Leben zu unterscheiden um vielleicht ans Wichtigste zu gelangen.»

«Wir versuchen vermehrt, wachsam zu sein, um Veränderungen wahrnehmen zu können, stehen für Gespräche zur Verfügung, möchten aber auch dahingehend wirken, dass wir Hilfe bieten, den Einstieg in den Alltag nach dem Schock zu verarbeiten und sich wieder im Hier und Jetzt zurechtzufinden. ... Es braucht unsere ganze Aufmerksamkeit und Präsenz, eine gute und klare Atmosphäre im Haus zu schaffen, die stressvermindernd wirkt, damit die Probleme im Zusammenleben durch äussere Ereignisse nicht noch zu stark zusätzlich erschwert werden.»

Für die Medien:

«Weiter regte ich an, über die Rolle der Medien nachzudenken. Hunderttausende von Menschen beispielsweise in Afrika kamen und kommen um, und keiner schaut hin!»

«... die Bitte an die Medien, weniger auf Sensation und Panikmeldungen zu machen, sondern besser informativ zu melden.»

«Es wäre gut, wenn es Sondersendungen gäbe in einfacher Sprache für Menschen mit weniger intellektuellen Fähigkeiten.»

Anmerkung der Redaktion:

Falls von Seiten einer Schule Interesse am gesammelten Material besteht, sind wir gerne bereit, Unterlagen abzugeben.

Erika Ritter (eritter@heimverband.ch) ■