Das ist Carelink.

Wie nimmt Ihr Unternehmen nach einem Unglück die Verantwortung gegenüber Betroffenen wahr?

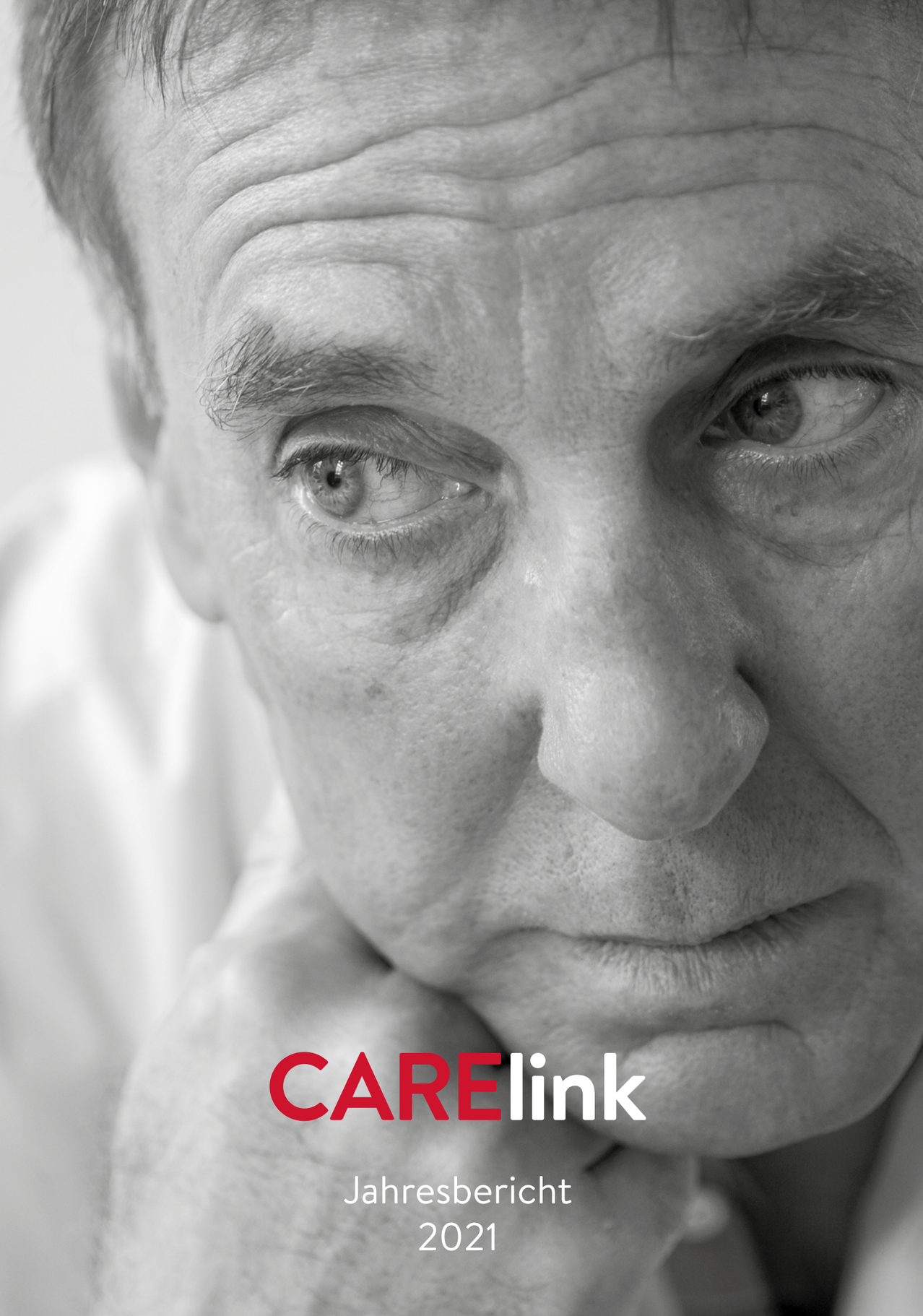
Carelink unterstützt Sie und Ihr Unternehmen. Carelink kann schweizweit auf rund 340 ausgebildete Caregivers und Notfallpsychologinnen und -psychologen zurückgreifen, um nach ausserordentlichen Ereignissen direkt und indirekt betroffene Personen zu betreuen.

Mit Carelink vergrössern bereits 165 Schweizer Unternehmen ihre Teams und ihre Kompetenzen, wenn es um die praktische, emotionale und notfallpsychologische Betreuung betroffener Personen und um die Krisenkommunikation geht. Carelink ist in die Notfallstrukturen seiner Kunden integriert, kennt deren Abläufe und agiert in deren Namen. So lassen sich zusätzlich zu den menschlichen auch betriebswirtschaftliche und kommunikative Aspekte berücksichtigen.

Damit sich die Kunden, deren Krisenstäbe und deren Kommunikationsverantwortliche optimal auf den Ernstfall vorbereiten können, bietet Carelink Trainings und Übungen an, ebenso die Aus- und Weiterbildung von Vorgesetzten und Fachpersonen.

Seit der Gründung im Jahr 2001 hat Carelink ein landesweit einzigartiges Knowhow aufgebaut. Die Stiftung ist nicht profitorientiert und arbeitet absolut unabhängig.

Stiftung Carelink
Sägereistrasse 20 • CH-8152 Glattbrugg
T +41 44 876 50 50 • www.carelink.ch



CARElink

Jahresbericht
2021

Das ist Carelink.

Carelink ist die schweizweit führende Einsatz- und Betreuungsorganisation. Sie unterstützt Unternehmen und Organisationen nach ausserordentlichen Ereignissen und leistet psychosoziale Nothilfe. Carelink ist international vernetzt.

Vorbereitung

Carelink berät und befähigt seine Kunden, damit sie mit klaren Strukturen und Kompetenzen ausserordentliche Ereignisse bewältigen können.

Verantwortung

Carelink leistet während und nach einem ausserordentlichen Ereignis organisatorische, praktische und psychosoziale Unterstützung, damit Unternehmen ihre Verantwortung gegenüber betroffenen Personen wahrnehmen können.

Verständigung

Carelink bereitet Unterlagen vor, trainiert Kommunikationsverantwortliche und unterstützt sie im Ernstfall, damit sie in der Krise intern und extern adäquat informieren und Verständnis schaffen können.

Vernetzung

Carelink vermittelt seinen Kunden über strategische Partner Zugang zu Care-Leistungen in anderen Ländern.

Impressum
Herausgeberin Stiftung Carelink
Redaktion Ursula Trunz, trunz themen + texte
Fotos Patrick Rohr, Gregor Meier, Andre Veith, Hansjörg Znoj, Markus Biedermann
Gestaltung furrerhugi. ag
Druck Haller + Jenzer AG, Burgdorf
Auflage 1000 Exemplare

Lernkurven und ein Rekord zum Jubiläum

Es war ein Jahr, das alles in sich hatte: Höhepunkte und Herausforderungen, 20-Jahr-Feiern und drei Einsätze in drei Stunden.

6

Erinnern, um in die Zukunft zu gehen

Erinnerungen gestalten unsere Zukunft mit: vier Beiträge, vier Perspektiven zum Thema «Erinnerung».

11

Unterstützung beginnt schon vor der Krise

Carelink sorgt für die Kunden vor: mit Übungen, damit die Krisenstäbe trainieren können.

21

Das Erfolgsrezept wird weiterentwickelt 4

Schwerpunkt: Erinnerung 11

Dörthe Heinemann: Wir sind Erinnerung

Hansjörg Znoj: Die Trauer macht, was sie will

Petra Strickner: Sind noch Fragen?

Markus Biedermann: Und zum Znacht Cervelat mit Brot

2021 in Zahlen 24

Das Erfolgsrezept wird weiterentwickelt.

Für Carelink eröffnen sich im Online-Bereich neue strategische Optionen. Immer im Dienst von Menschen.

Roland Frey

Die Covid-19-Pandemie hat die Welt und damit auch die Menschen in unserem Land ein weiteres Jahr fest im Griff gehalten. In mehreren Wellen infizierte die heimtückische Infektionskrankheit einige Hundert Millionen Menschen und kostete bislang gegen sechs Millionen Menschen das Leben. Eine solch dramatische Entwicklung, begleitet von den vielen einschränkenden Schutzmassnahmen, ging nicht nur den direkt Betroffenen an die Substanz.

Carelink hat diese Entwicklung vor allem im Bereich der telefonischen psychologischen Soforthilfe gespürt. Im ersten Corona-Jahr haben wir diese Dienstleistung für Kundenfirmen und deren Mitarbeitende neu etabliert – und nun auf Grund der grossen Nachfrage im Berichtsjahr 2021 weitergeführt.

«Das Callcenter war erneut in Betrieb.»

Die Care-Einsätze im Kernbereich des Leistungsspektrums wurden im Vorjahresvergleich ähnlich intensiv benötigt. Und das hauseigene Callcenter konnte erneut seine wichtige Funktion erfüllen. Auch wieder hochfahren konnten wir das Aus- und Weiterbildungsangebot, vorerst mit virtuellen Kursen, später mit Präsenzveranstaltungen an mehreren Durchführungsorten. Inskünftig dürfte ein hybrides Bildungsangebot zum Einsatz gelangen.

In Bezug auf die pandemiebedingte Veränderung der Arbeitsbedingungen bewies die operative Crew schon im Vorjahr ihr Zurechtkommen mit Homeoffice und neuen Zusammenarbeitsformen. So wurde die physische Büropräsenz wo möglich minimal gehalten. Nicht so bei Einsätzen vor Ort bei unseren Kundinnen und Kunden, wo die physische Präsenz als Teil der Massnahmen meist unabdingbar ist.

Freude und Dankbarkeit lösten in der zweiten Jahreshälfte 2021 unsere physisch durchgeführten Jubiläumsaktivitäten aus. Die Freiwilligentagung und die Kundenfachtagung waren inhaltlich und stimmungsmässig ein grosser Erfolg. Die Anlässe rund um «20 Jahre Carelink» haben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von der Kompetenz, Professionalität und Innovationskraft unserer Organisation überzeugt.

Roland Frey und der Stiftungsrat werden 2022 auch die Unternehmensstrategie weiterentwickeln.

«2022 werden wir das neue Online-Tool zur Selbsthilfe bei ersten Kunden einsetzen.»

Ab 2022 werden wir das neue Online-Tool «LinktoCare» versuchsweise bei ersten Kunden einsetzen. Es handelt sich um eine onlinebasierte Selbsthilfe für Betroffene nach potenziell traumatischen Ereignissen. Die Anwendung soll parallel zur persönlichen Betreuung eingesetzt werden. Einen weiten Blick voraus wird 2022 auch der Stiftungsrat in seiner jährlichen Klausurtagung wagen. Er wird die kritische Würdigung und Weiterentwicklung der Unternehmensstrategie angehen.

Carelink hat im Jahr 2021 erneut an Stärke gewonnen. Sei dies in der Zahl seiner Kunden, in der Akzeptanz, im Dienstleistungsangebot oder in finanzieller Hinsicht. Die Finanzzahlen haben die Steuerbehörden aktiv werden lassen. So müssen wir ab dem Geschäftsjahr 2022 die Mehrwertsteuer abrechnen. Für die Gewinn- und Kapitalsteuern ist die Prüfung im Gange.

An dieser Stelle ein Dank zum Schluss: Er geht an Geschäftsführer Walter Kälin, an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, an die Mitglieder des Freiwilligenteams und an meine Kollegin und meine Kollegen im Stiftungsrat. Alle setzen sich mit Herzblut, grossem Engagement und hoher Professionalität für die Weiterentwicklung von Carelink und für die Betreuung von Betroffenen ein. Dies verbindet uns – es ist unsere gemeinsame Mission!

Das Tagebuch zum Jubiläum.

2021 war das zweite Corona-Jahr und das zwanzigste Carelink-Jahr. Es hat alle nochmals ziemlich herausgefordert. Walter Kälin sieht darin auch erfreulich Positives.

Januar

Viele Fragen, steile Kurven

Es war ein ruppiger Start ins neue Jahr. Innerhalb weniger Wochen mussten wir, coronabedingt, die Aus- und Weiterbildung auf online umstellen. Welche Kurse würden sich dafür eignen, welche nicht? Regula Lanz, Leiterin Aus- und Weiterbildung, machte sich daran, die in Frage kommenden zu überarbeiten und auf ein Online-Format anzupassen. In den ersten fünf Monaten führten wir 27 Kurse online mit mehr als 350 Teilnehmenden durch. Wir lernten viel in dieser Zeit, und die Rückmeldungen auf die Online-Kurse waren sehr positiv. Aber der Tenor war einstimmig: Nach Corona brauchen wir wieder Kurse vor Ort.

In dieser Zeit fragten wir uns auch, was unsere Freiwilligen und unsere Kundinnen und Kunden in dieser aussergewöhnlichen Zeit an Ausbildung bräuchten. Ein neuer Kurs zum Thema Resilienz war die Antwort darauf, und er erhielt sehr regen Zulauf.

Unser Fazit: Online-Schulungen können eine gute Alternative zum Präsenzunterricht sein. Das Online-Format eignet sich, wenn die Teilnehmenden einen langen Anfahrtsweg hätten, um vor Ort zu kommen, aber auch, um neue Informationen ohne lange Vorlaufzeit zu vermitteln. Wir werden es weiterhin anbieten.

Februar

Drähte laufen auch virtuell heiss

Die Corona-Hotline, die wir bereits 2020 etabliert hatten, war 2021 weiter in Betrieb. Caregivers beantworteten die Anrufe. Neu mussten sie jedoch nicht mehr vor Ort nach Glattbrugg kommen, sondern konnten – dank Digitalisierung – im Homeoffice arbeiten. Wir sind nun in der Lage, ein Callcenter mit bis zu 30 Linien virtuell zu betreiben, und haben dazu Laptops und iPads bereitgestellt.

März

care&peer practice

Wieder Care & Peer Practice

Seit nunmehr fünf Jahren bilden wir im Auftrag des Koordinierten Sanitätsdienstes (KSD) Caregivers und Peers in psychologischer und seelsorgerlicher Nothilfe aus und weiter. Die Kurse – sie laufen unter der Bezeichnung «Care & Peer Practice» – richten sich spezifisch an Mitglieder von kantonalen Careteams und von Blaulichtorganisationen sowie an Mitarbeitende im Gesundheitswesen. Wir ziehen für dieses Angebot qualifizierte Fachleute vornehmlich aus der Notfallpsychologie und der Notfallseelsorge bei. 2021 haben wir 32 Aus- und Weiterbildungskurse mit rund 411 Teilnehmenden durchgeführt. Das Angebot erweitern wir laufend und passen es an aktuelle Bedürfnisse an.

April

Auch an sich selber denken

An unserer Geschäftsstelle in Glattbrugg arbeiten zehn Mitarbeitende mit viel Herzblut und Professionalität. Wichtig ist für sie auch die eigene Weiterbildung. Im Frühling 2021 begannen zwei von ihnen Lehrgänge in Supervision und psychosozialem Coaching – und schlossen sie später im Jahr ab. Eine Mitarbeiterin bildete sich zur Notfallpsychologin weiter.

Sägereistrasse 20 in Glattbrugg: Hier hat Carelink seine Büros.

165 Unternehmen erkennen ihre Verantwortung.

Mai

Es werden immer mehr

In herausfordernden Zeiten wie diesen wächst offenbar die Sensibilität gegenüber der Fürsorgepflicht: Unternehmen, Institutionen und Organisationen erkennen ihre Verantwortung gegenüber den Mitarbeitenden und den weiteren Stakeholders. Deshalb bescherte uns auch der Mai neue Kundinnen und Kunden. 165 Unternehmen, Institutionen und Organisationen sind es mittlerweile, die wir betreuen dürfen.

Juni

20 Jahre CARElink

Retraite des Teams am Sempachersee: Walter Kälin ist schon mal in Festlaune.

Zum Jubilieren

Grosses will gebührend vorbereitet sein: Zwar ist der 28. August 2001 der offizielle Gründungstag von Carelink. Doch wir befassten uns bereits ab Frühsommer 2021 damit.

Der Start von Carelink basierte vor zwanzig Jahren auf einem einzigen Kunden, der grossen SBB. Nach einer wirtschaftlich, organisatorisch und personell herausfordernden Startphase entstand über die Jahre durch Engagement, Können und viel Arbeit ein gefestigtes KMU. Heute sind wir stolz, die in der Schweiz führende privatwirtschaftliche Organisation für die Betreuung Betroffener zu sein.

Juli

Sauber in Blech verpackt: Resilienz-Quartett zum Jubiläum.

Resilienz-Quartett

Zu unserem 20-jährigen Bestehen wollten wir unseren Kundinnen und Kunden ein spezielles Geschenk machen. Es sollte in die aussergewöhnliche Zeit der Pandemie passen und auch die 20 Jahre würdigen. Nach vielen Brainstormings auf der Geschäftsstelle war die Idee geboren: «Wir entwickeln unser Carelink-Resilienz-Quartett.»

Die Karten basieren auf den wissenschaftlich erforschten sieben Säulen der Resilienz: Optimismus, Netzwerk-Orientierung, Akzeptanz, Lösungsorientierung, Selbstverantwortung, Zukunftsplanung und Selbstwirksamkeit. Diese Säulen, noch ergänzt durch «Meine Haltung», dienten uns als Kategorien für jeweils vier zusammengehörende Karten. Wer sie nun zur Hand nimmt, kann die eigene Widerstandskraft in alltagstauglichen Übungen spielerisch trainieren und erhält auch hilfreiche Erklärungen dazu.

August

Zuerst interessante Vorträge, …

… und sommerliche Feststimmung im Hof an der Sägereistrasse in Glattbrugg.

… dann feines Essen und süsses Selbstgemachtes …

Die Freiwilligen feierten

Nachdem wir sie coronabedingt zweimal hatten verschieben müssen, konnten wir sie endlich durchführen: die Tagung für unsere Caregivers, für unsere Teamleiterinnen und -leiter und für unsere Notfallpsychologinnen und -psychologen. Es war ein grosses Bedürfnis, sich endlich wieder einmal zu sehen: Die Tagung war ausgebucht, das Gefühl der Zusammengehörigkeit direkt spürbar und das Programm mit Fachreferaten attraktiv. Einer der Referierenden, der Koch und Gerontologe Markus Biedermann, hat für diesen Jahresbericht ein ebenso attraktives Interview gegeben – lesen Sie es ab Seite 18. Und natürlich feierten wir an der Freiwilligentagung auch unser 20-Jahr-Jubiläum.

Rund 340 ausgebildete Freiwillige – unter ihnen auch viele Notfallpsychologinnen und -psychologen – sind bereit, im Namen unserer Kundinnen und Kunden bei Bedarf Betroffene zu betreuen.

September

Der digitale Link zu Care

Wir nutzen die Digitalisierung, um Care weiterzuentwickeln. Zusammen mit dem Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung, das der Universität Zürich angeschlossen ist, haben wir eine Online-Anwendung entwickelt: Sie ermöglicht Frühinterventionen bei Stressreaktionen. Betroffene können die interaktiven Module in ihrem eigenen Tempo bearbeiten. Bei Bedarf leistet eine notfallpsychologische Fachperson persönlich Hilfe.

Janine Köhli verantwortet bei Carelink den Bereich Forschung und Entwicklung. Im September 2021 konnte sie die Testphase der Online-Anwendung bekanntgeben. Danach wird sie festlegen, wie sich die internetbasierte notfallpsychologische Intervention ergänzend zur persönlichen Betreuung optimal nutzen lässt.

Die Online-Anwendung ermöglicht Frühinterventionen bei Stressreaktionen.

> «Wir nutzen die Digitalisierung, um Care weiterzuentwickeln.»

Oktober

Der Flughafen Zürich muss immer auf alles vorbereitet sein. Carelink unterstützt.

Notfallübung am Flughafen Zürich

Der Flughafen Zürich baut seit einem Jahr mit Blick auf potenzielle Grossereignisse auf die Zusammenarbeit mit Carelink. Im Oktober führte er eine grosse Notfallübung durch. Wir boten rund 80 Freiwillige auf und konnten beweisen, dass unsere Strukturen und Abläufe auch in herausfordernden Situationen funktionieren. Gleichzeitig gewannen wir spezifische Erkenntnisse, die wir in die künftige Care-Unterstützung des Flughafens einfliessen lassen werden.

November

Kundenfachtagung

Wie geht ein Mensch damit um, wenn von einer Sekunde auf die andere nichts mehr ist, wie es war? Wir bei Carelink setzen uns seit nunmehr 20 Jahren mit dieser Frage auseinander – theoretisch und praktisch. Doch auch wir bekamen neue Antworten: an der Carelink-Fachtagung, die Anfang November, nach zweimaliger Verschiebung, endlich stattfinden konnte. Prof. Dr. Ulrike Ehlert präsentierte ihre profunden Kenntnisse zu Stress und Resilienz. Mathias Braschler und Monika Fischer berichteten in Bild und Wort von Attentatsopfern und bewegten das Publikum damit ganz besonders. Dr. Johanna Gerngroß sprach darüber, was ein gut funktionierendes psychologisches Krisenmanagement ausmacht und wie einem Unternehmen die Krisenintervention gelingt. Auch mit den Kundinnen und Kunden stiessen wir schliesslich auf unser 20-Jahr-Jubiläum an.

Nach den Fachreferaten wartete das Buffet.

Petra Strickner, Walter Kälin, Fabienne Genoud und Regula Lanz (von links) empfingen die Gäste.

Endlich möglich: Fachtagung im Auditorium des SIX Convention Point in Zürich.

Dezember

Drei Einsätze in drei Stunden

Über das Jahr verteilt waren es 2021 insgesamt 355 Einsätze. An jenem Freitagmorgen im Dezember indes war alles anders. Innerhalb von drei Stunden hatten wir in der Einsatzleitung drei Ereignisse zu bewältigen. Der erste Alarm kam kurz nach 8.00 Uhr: Ein Kunde in der Romandie brauchte eine Betreuung für das Team, nachdem es eine Person im Büro reanimiert hatte. Wir stellten umgehend ein Französisch sprechendes, notfallpsychologisch geschultes Careteam zusammen und schickten es los. Kurz darauf der nächste Anruf: Eine Person benötigte Unterstützung nach einem belastenden Ereignis. Sie befand sich im Ausland – Sprache: Englisch –, und wir organisierten telefonische notpsychologische Unterstützung. Dann der dritte Alarm: Nach einem Brand in einem Wohnhaus musste die betroffene Familie unterstützt werden. Dazu waren auch Kenntnisse in Kinder- und Jugendpsychologie notwendig. Einmal mehr funktionierten unsere Alarmorganisation, unsere Einsatzleitung und unser Team auch unter grosser Belastung einwandfrei, und wir konnten den Betroffenen gezielt und wirksam helfen.

Erinnern – um in die Zukunft zu gehen.

Erinnerungen bestimmen unser Handeln in der Gegenwart – und somit unsere Zukunft – mit. Jeder der folgenden vier Beiträge beleuchtet das Thema «Erinnerung» aus einer anderen Perspektive.

Wir sind Erinnerung.

Wie prägen wir unsere Erinnerungen? Was passiert, wenn wir uns etwas aus dem Gedächtnis in Erinnerung rufen, und wie wichtig sind dabei die eigene aktuelle Verfassung und der momentane Gefühlszustand?

Dörthe Heinemann

Dr. Dörthe Heinemann ist Diplom-Psychologin, Klinische Neuropsychologin GNP und Fachpsychologin für Neuropsychologie FSP. Sie arbeitet seit mehr als 20 Jahren in der stationären und der ambulanten Neurorehabilitation, in der neurologischen und der neurochirurgischen Akutversorgung sowie in Forschung und Lehre. Schwerpunktmässig befasst sie sich mit der neuropsychologischen Diagnostik, der visuellen Wahrnehmung und dem Gedächtnis. Seit 2019 leistet Dörthe Heinemann als Notfallpsychologin Einsätze für Carelink.

Wir erinnern, um in der Gegenwart zu bestehen und vor allem in der Zukunft gewappnet zu sein.

Wir erinnern Vergangenes zwar oft nur unvollständig und vor allem nur individuell gefärbt, doch ist unser Gedächtnis genau dafür gemacht. Es wäre unsinnig, die Gegenwart objektiv abzuscannen, wir nehmen die Gegenwart vielmehr als unsere eigenen Erlebnisse auf, um daraus zu lernen und neue Erfahrungen zu machen.

Unsere Erinnerungen passen sich uns an

Wir erleben Situationen bereits subjektiv und damit anders als andere, die ebenfalls dabei waren. Manche Situationen erinnern wir sogar komplett anders als ein anderer Mensch oder andere Menschen, die dasselbe Ereignis miterlebt haben, denn wie wir eine Situation erleben und vor allem, woran wir uns später erinnern, hängt von unserer jeweiligen Stimmung, unserer Lebensgeschichte, unseren Interessen und unseren persönlichen Werten, Vorstellungen und Zielen ab.

«Wirklich prägend sind Ereignisse, die wir negativ erleben.»

Noch dazu sind unsere Erinnerungen wandelbar. Durch jeweils neuere Erfahrungen verändern sich alte und damit wiederum auch unsere Bewertungen, ohne dass wir es selbst unmittelbar bemerken würden.

Sich detailgetreu zu erinnern, wäre hingegen nicht sinnvoll, denn so eine Art von Erinnerung würde die Vergangenheit fixieren, zementieren und uns darin gefangen halten. So könnte dann dieser evolutionsbiologisch so wichtige, adaptive Part unseres Gedächtnisses für unsere Persönlichkeit gar nicht stattfinden.

Erinnerungen und Emotionen in unseren Gedächtnisstrukturen

Die gedächtnisrelevanten Strukturen in unserem Gehirn und da insbesondere der paarige Hippocampus in der Tiefe gehören in einen engen Verbund einzelner Funktionen in verknüpften Systemen, dem sogenannten limbischen System (s. Abb.), die alle die Aufgabe haben, einfliessende Eindrücke emotional zu bewerten, assoziative Verbindungen mit bereits gemachten Erfahrungen zu bilden und hinsichtlich ihres Neuigkeitswertes zu beurteilen. So werden aussergewöhnliche oder individuell bedeutsame Aspekte herausgefiltert und diese besonders für die Aufnahme, Speicherung und Erinnerungsleistung vorbereitet. Für eine Erinnerung wert befunden werden vor allem Ereignisse, die stark mit Emotionen verknüpft sind.

Fröhliche und glückliche Momente, freudige Ereignisse in unserem Leben sind leicht zu erinnern und wirken in der Erinnerung weiter, wir können das Gefühlserleben miterinnern, doch wirklich prägend sind die Ereignisse, die mit einem negativen Erleben, mit Peinlichkeit, Leid-, Stress- und Gefahrensituationen einhergegangen sind. Diese Erinnerungen sind stark und bringen oft Schmerz und Trauer mit hoch, doch sollen sie uns so in der Zukunft vor erneutem Stress schützen.

Wenn Sinneseindrücke so als emotional besonders eindrucksvoll durch die Amygdala des limbischen Systems bewertet werden, werden diese optischen, akustischen oder auch olfaktorischen Sensationen gleichzeitig zusammen in ein Netzwerk an Hirnzellen eingebunden. Dieses Ereignis wird durch stärkere Verknüpfungen zusammengebunden, und eine einzelne Ähnlichkeit mit einer neuen Situation reicht bereits aus, nicht nur einen Teil der Nervenzellen zu reaktivieren, sondern das ganze Netzwerk.

Ein alter Lieblingssong, ein besonderer Essensduft aus der Kindheit, der Geruch vom Meer oder das Bild einer Ferienlandschaft wecken Assoziationen, und wir stecken in unserer autobiografischen Erinnerung. Deshalb können Sinneseindrücke wie ein Geruch, eine Farbe oder eine Melodie in Vergessenheit geratene Erinnerungen wieder ans Licht holen. Diese assoziativen Verbindungen reaktivieren dann lange inaktive Nervenzellverbände und graben so verschüttet geglaubte Gedächtnisinhalte regelrecht wieder aus.

Damit ist unser autobiografisches Gedächtnis, all das, was wir von Episode zu Episode in unserem Leben aktiv aufbauen, ein dynamisches Erinnern, das auch veränderbar ist.

Erinnerungen für Motivation und Verhalten

Der beständige Abgleich unserer Erinnerungen mit unserem Selbstbild ist die Hauptaufgabe unseres Frontalhirns, des präfrontalen Cortex. Er ist der ausgeklügeltste und evolutionär letzte sich entwickelnde Bereich des Grosshirns. Seine sogenannten exekutiven Funktionen dienen der Steuerung des eigenen Verhaltens unter Berücksichtigung der Umweltbedingungen und unseres Erlebens. Der präfrontale Cortex ist mit der Antizipation von Konsequenzen des eigenen Handelns, der Entwicklung eines Kompasses für Gut und Böse, der Planung von späteren Handlungen und dem Lösen von Problemen aufgrund bereits gemachter Erfahrungen betraut. Diese Funktionen reifen bis zum zweiten Lebensjahrzehnt aus, um eine sozial angemessene Verhaltens- und vor allem Emotionsregulation aufzubauen. Sie sind damit wohl am stärksten «persönlichkeitsstiftend», und unsere Autobiografie hängt an diesen frontalhirnassoziierten strategischen Erinnerungsabrufen aus den gedächtnisrelevanten Strukturen.

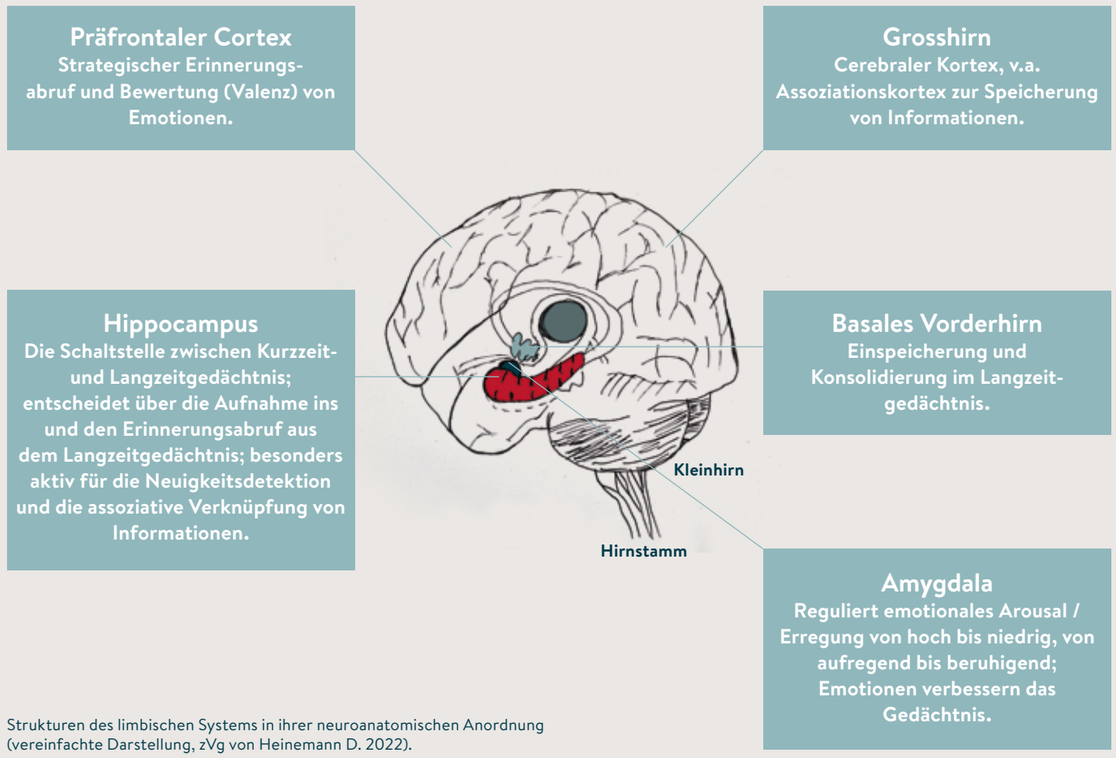
Erinnerungen nutzen zur Bewältigung ausserordentlicher Situationen

Das intensive Zusammenspiel zwischen abgerufenen Erinnerungen, emotionalem Erleben und der Bewertung der Emotionen erlaubt uns, Lebenserfahrungen aufzubauen, die auch mitbestimmen, wie wir ausserordentliche Situationen bewältigen. Mit einem ausgefeilten Stresssystem erkennt unser Gehirn schnell potenziell stressende Ereignisse und kann sie als reale oder potenzielle Bedrohung interpretieren. Verschiedene Arten von Stressoren wirken dabei auf unterschiedliche Gehirnnetzwerke ein und erfordern eine fein abgestimmte Verarbeitung. Eine schnelle Route führt bei «unmittelbarer Gefahr» vom Gehirn via Rückenmark und etwas langsamer bei «drohender Gefahr» über die Amygdala, die auch den Hippocampus zur besonderen Aufnahme dieser stressauslösenden Situation anregt.

Das Ausmass an Handlungsfähigkeit in solchen Situationen hängt aber von den Bewertungen ab, die im präfrontalen Cortex erfolgen. Dabei sind die Beurteilung der über den Hippocampus abgerufenen, bislang gemachten Erfahrungen und die aktuelle Situationsanalyse ausschlaggebend. Die Beurteilung der Komplexität der Stressreaktion variiert damit auch je nach Zeitpunkt und Dauer der Stressbelastung sowie der potenziellen kurz- und langfristigen Folgen.

Nach einer ersten Reaktion, die vielleicht sogar im Schockmodus erfolgt, wird eine nächste Bewertung die eigene Handlungsfähigkeit und die eigenen Ressourcen einschätzen. Wie sehr wir durch eine Situation beansprucht werden, hängt damit auch davon ab, wie lösungsorientiert wir die Problemsituation analysieren und wie emotionsorientiert wir die entstandene Aufregung abklingen lassen können. Wir bewältigen belastende Ereignisse in einem natürlichen Bewältigungsprozess, in dem wir sie in unsere Autobiografie integrieren und durch wiederholte Erinnerungsaktivierung, ohne den initialen Schock oder die nachfolgenden Irritationen, als Episode in unser Gedächtnis aufnehmen können. Im weiteren Lebensverlauf gelingen dann oft vollständige Umbewertungen, weil wir anderen Aspekten des Ereignisses stärkeres Gewicht verleihen und jetzt auch positive Folgen sehen können.

«Wir sind Erinnerung für die Zukunft.»



Strukturen des limbischen Systems in ihrer neuroanatomischen Anordnung (vereinfachte Darstellung, zVg von Heinemann D. 2022).

Die Trauer macht, was sie will.

Hansjörg Znoj, emeritierter Psychologieprofessor an der Universität Bern, weiss seit jungen Jahren, was Trauern bedeutet. Er schreibt von neusten und von überraschenden Erkenntnissen.

Hansjörg Znoj

Trauern ist ein Auf und Ab. Mal muss die trauernde Person weinen, mal kann sie auch lachen. Früher hat die Psychologie das Trauern als Entwicklungsprozess verstanden, der mit dem Realisieren des Verlusts beginne. Von dieser Denkweise hat sich die Fachwelt verabschiedet. Das Trauern läuft nicht in Phasen ab. Klar, nachdem eine Person verstorben ist, muss zuerst viel Organisatorisches erledigt werden. Doch diese konkreten Anforderungen sind bereits Teil des Verarbeitens. Sie sind Teil des Prozesses, in dem ein Verlust bewusst wird. Zugleich kommen Erinnerungen auf, ein Wort zum Beispiel, das die verstorbene Person häufig verwendet hat, eine Geste, die ihr eigen war.

Wer trauert, oszilliert zwischen zwei Anforderungspolen. Zum einen muss er oder sie emotional mit dem Verlust zurechtkommen, und zum andern stellt sich die Frage, wie es weitergehe. Was soll etwa mit den Dingen und Gegenständen passieren, welche die verstorbene Person hinterlassen hat? Wie sollen Erinnerungen sichergestellt werden? Das alles ist kein realer, sondern ein innerer Austausch, und der erfordert Geduld.

Zwei Punkte sind wichtig: Für die Trauer gibt es erstens keine fixen Regeln, und zweitens wird sie nur selten chronisch. Nur fünf bis zehn Prozent der Verlustbetroffenen bleiben im Akut-Trauerzustand verhaftet.

«Für die Trauer gibt es keine Regeln, und sie wird selten chronisch.»

Die Beziehung bleibt

Früher dominierte die psychodynamisch geprägte Vorstellung: Nach dem Verlust eines geliebten Menschen müsse man sich emotional von ihm lösen, um sich neu orientieren zu können. Da hat ein Perspektivenwechsel stattgefunden. Oder, anders ausgedrückt: Die Erwartungen an Beziehungen haben sich verändert. Die verstorbene Person, um die ich trauere, ist in mir drin, und ich kann einen inneren Dialog mit ihr führen. Ich muss sie nicht real erfahren.

Diese Haltung, wonach eine Beziehung oder Bindung über den Tod hinaus weiterbestehen kann, wurde früher als schädlich und krank machend betrachtet. Doch die Forschung hat keinerlei krankhafte Folgen nachweisen können. Allerdings muss die Beziehung transformiert werden. Die trauernde Person muss den geliebten Menschen, den sie verloren hat, in sich finden und ihr kognitiv-emotionales System entsprechend anpassen. So kann die Bindung bleiben und wird Teil des Daseins in dieser Welt. Und so wird der Trauerprozess auch zu einem Lernprozess.

Kraft aus dem Positiven

Ich habe meinen Vater und meine Mutter bei einem Autounfall verloren, ich war damals 18 Jahre alt. Mit der Zeit begann ich, die Hemden meines Vaters auszutragen. Das gab mir ein gutes Gefühl.

Ich bin nicht Trauerforscher geworden, weil ich etwas hätte nachholen müssen. Mir war vieles vertraut, was die damals neue Forschung zum Verlusterleben herausgefunden hatte, und meine Neugier wurde dadurch stimuliert. So möchte ich Trauernde auffordern, sich selber Gutes zu tun, sich Momente der Ablenkung zu gönnen, denn Trauer ist ein Stresszustand.

Es muss nicht zwingend der Tod eines geliebten Menschen sein: Generell ein schwer wiegendes Ereignis zu verarbeiten, erfordert persönliche Ressourcen. Und diese Ressourcen bauen sich durch positive Erlebnisse auf. Wer dagegen eh schon vom Leben gebeutelt ist, wird Mühe haben, diese Ressourcen in sich zu mobilisieren. Dann kann Trauer chronisch werden.

Ähnlich und doch anders

1993, nach meinem Psychologiestudium, ging ich im Rahmen eines Stipendiums an die Universität von Kalifornien in San Francisco. Dort wollte ich beim renommierten Psychologieprofessor Mardi Horowitz zur Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) forschen und eine Postdoc-Arbeit schreiben. Die PTBS war damals in der Fachwelt noch relativ neu – erste Studien dazu datieren aus den späten Achtzigern. Doch Mardi Horowitz hatte sich bereits einem neuen Thema zugewandt: der Trauer.

Es gibt Überschneidungen zwischen PTBS und Trauer: Der Verlust eines Menschen kann extrem traumatisieren. Doch es gibt auch entscheidende Unterschiede. Ein einschneidendes Ereignis kann danach Angstzustände verursachen. Der Tod eines Menschen hingegen kann einsam machen, denn die Beziehungsstruktur ist zerstört. Dabei prägen Beziehungen unsere Identität, und wir definieren uns über Beziehungen.

Das Wachstum danach

Für eine Studie habe ich 200 Eltern befragt, die ein Kind verloren haben. Viele haben den Tod ihres Kindes als das Schlimmste bezeichnet, was jemand erleben könne. Gleichzeitig haben rund 30 Prozent der befragten Eltern ausgesagt, sie seien durch diesen kolossalen Verlust innerlich gereift und stabiler geworden. Die Fachwelt nennt das «posttraumatisches Wachstum».

Als ich darüber einen Vortrag hielt, wurde ein Zuhörer sehr wütend: Er lehne es ab, sagte er, vom Tod seiner Tochter persönlich zu profitieren. Nun, in den alten Funktionszustand zurückzukehren, ist grundsätzlich auch nicht schlecht. Das tun vor allem resiliente, also psychisch widerstandsfähige Menschen. In der Studie waren rund 60 Prozent als resilient zu bezeichnen. «Posttraumatic growth», so der englische Fachbegriff, ist absolut kein Muss.

Weinen in der Trauer

In meiner früheren Forschungstätigkeit habe ich mir Videoaufnahmen von verwitweten Personen angeschaut. Durchschnittlich sechs Monate nach dem Verlust des Partners oder der Partnerin waren sie gebeten worden, ihr Wort an ihn oder sie zu richten. Dazu hatten sie sich allein in einen Raum begeben, eine Kamera hatte sie gefilmt.

Ich legte mein Augenmerk auf das Weinen: In den Gesichtern der Frauen wie der Männer sah ich während vier bis acht Sekunden, dass sie gleich zu weinen beginnen würden. Die einen weinten dann länger, die anderen kürzer. Bei den Frauen war das Weinen deutlicher zu sehen, weil sie, physiologisch bedingt, mehr Flüssigkeit produzierten. Bezüglich des Vorgangs selbst gab es aber keine Geschlechtsunterschiede. Die Forschung zu Trauer und Trauerreaktionen hat insgesamt deutlich gemacht, dass das Verhalten, Verluste zu verarbeiten, geschlechtsuntypisch ist.

«Ein Mensch kann durch einen Verlust innerlich reifen und stabiler werden.»

Hansjörg Znoj ist emeritierter Professor für Psychologie und befasst sich seit mehr als 30 Jahren mit den Folgen kritischer Lebensereignisse. Er hat zahlreiche Publikationen verfasst, darunter auch «Trennung, Tod und Trauer: Geschichten zum Verlusterleben und zu dessen Transformation» (Hogrefe, Bern). Er lebt in einer Partnerschaft, hat zwei erwachsene Kinder und ist Grossvater. Seine liebsten Freizeitaktivitäten sind Lesen und Motorradfahren.

Sind noch Fragen?

Fragen können Struktur schaffen und Entwicklungen auslösen. Fragen sind gerade im Bereich von Care und Notfallpsychologie entscheidend, sofern sie richtig gestellt werden.

Petra Strickner, Carelink

Fragen haben verschiedene Ursprünge, Auslöser oder Intentionen. Fragen schaffen Beziehungen. Und Fragen haben Eigenschaften. Ich weiss noch, wie sehr mich Max Frischs Fragebogen, vornehmlich adressiert an seine männlichen Zeitgenossen, beeindruckt und beschäftigt hat. Fragen, zum Beispiel Fragen von Kindern, können stimulieren und zugegebenermassen auch ermüden. Wenn sie zum richtigen Zeitpunkt kommen, können Fragen auch nachdenklich machen.

Fragen können stabilisierend wirken

In der Betreuung von Menschen nach belastenden Ereignissen hören wir vor allem zu und stellen Fragen, die anerkennend das Erlebte fassbarer machen und dadurch strukturierend wirken. Fragen wir richtig, fragen wir zum Beispiel die betroffene Person nach Ressourcen, die ihr in der spezifischen Situation zur Verfügung stehen, so kann dies durchaus stabilisierend wirken. Tauchen neue Ideen auf, helfen gezielte Fragen, diese Ideen weiterzuentwickeln und zu fördern. In konfliktreichen Situationen kann eine Frage dazu führen, dass eine Person ihr Gesicht wahren kann, dass sich Widerstände auflösen, dass sich Beziehungen verbessern.

In der systemischen Beratung und Therapie sind Fragen ein zentrales Werkzeug, um Perspektiven zu wechseln und neue Sichtweisen zuzulassen. Dazu gibt es verschiedene Techniken wie zum Beispiel das zirkuläre Fragen, Skalierungsfragen, das hypothetische Fragen, das lösungsorientierte Fragen, das paradoxe Fragen und die berühmte Wunderfrage: «Was wäre, wenn das Problem von heute auf morgen einfach verschwunden wäre?»

Fragen sind Türöffner für eine Beziehung

In der Akutbetreuung von Betroffenen legen wir grossen Wert darauf, nicht zu pathologisieren: Die individuellen Reaktionen auf ein einschneidendes Erlebnis sind fürs Erste nicht als krankhaft einzustufen, sondern als absolut normal. Auch hier helfen uns die richtigen Fragen weiter. Sie sind Türöffner für eine wenn auch meist kurze, so doch vertrauensvolle Beziehung.

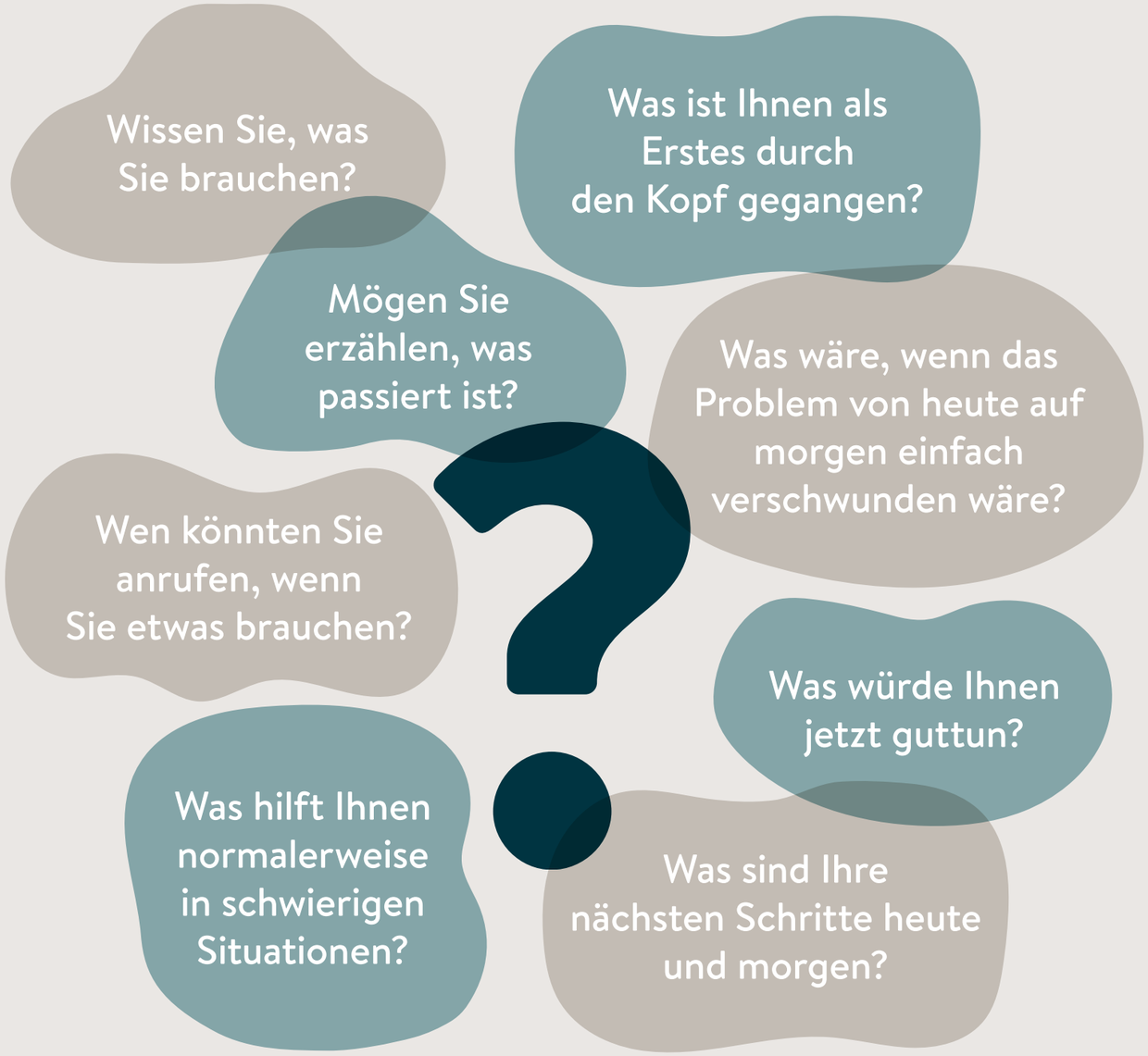
Unmittelbar nach einem möglicherweise traumatisierenden Ereignis herrscht oft Chaos im Kopf. Das Gehirn funktioniert nicht wie gewohnt, und die aussergewöhnliche Situation kann nicht vollständig erfasst und bewertet werden. Durch einfache Fragen können wir helfen, Struktur zu schaffen, zu entschleunigen, in der Gegenwart anzukommen. Zu diesem Zeitpunkt der Intervention verzichten Caregivers und Notfallpsychologinnen und -psychologen jedoch auf Fragen, die auf die Gefühlswelt abzielen. Solche Fragen wären meist nicht hilfreich, und sie unterscheiden ein professionelles Unterstützungsangebot von freundschaftlichen Gesprächen. Wir versuchen, die Betroffenen über Wasser zu halten, und tauchen nicht zu tief.

Petra Strickner, Leiterin Freiwilligenteam & Notfallpsychologie: «Durch einfache Fragen Struktur schaffen.»

Die Fragen gehen uns nie aus

Den Mitgliedern unseres Freiwilligenteams vermitteln wir durch die Technik des «Aktiven Zuhörens», zum richtigen Zeitpunkt weiterführende, Ressourcen stärkende Fragen zu stellen. Die hohe Kunst ist dann das Zuhören, ohne Tipps und Ratschläge zu erteilen, und weiter zu fragen. Selbst wenn sich die Betroffenen im absoluten Ausnahmezustand befinden, wissen wir nicht, was gut für sie ist. Wir müssen es erfragen.

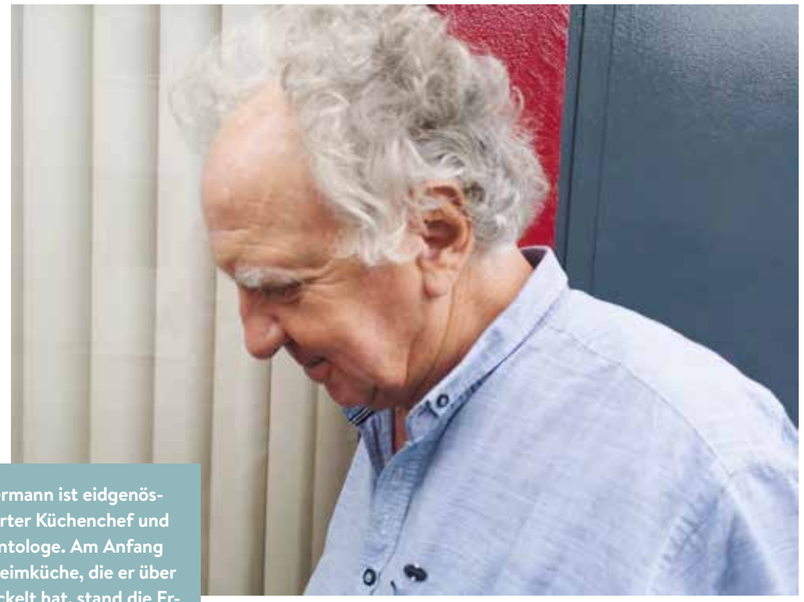
Ebenso gehört es zum professionellen Vorgehen der Notfallpsychologinnen und -psychologen, mit Blick auf potenzielle Traumafolgestörungen die Schutz- und die Risikofaktoren einzuschätzen. Ereignisbezogene Faktoren – wie heftig, wie lange, wie oft, durch Menschen verursacht usw. – spielen dabei eine Rolle. Entscheidend aber sind die subjektive Bewertung durch die Betroffenen selbst und die Frage, ob ein soziales Netz vorhanden ist bzw. ein persönliches Umfeld, welches das Ereignis als aussergewöhnlich anerkennt. Ohne zu fragen, können wir diese Einschätzung nicht vornehmen. Die Fragen gehen uns also nie aus.



Und zum Znacht Cervelat mit Brot.

Der Küchenchef Markus Biedermann schreckt weder vor Büchsenravioli noch vor Cervelats zurück: Der Mensch soll essen, was ihm guttut. Essen hilft beim Verarbeiten.

Interview: Ursula Trunz



Markus Biedermann ist eidgenössisch diplomierter Küchenchef und Diplom-Gerontologe. Am Anfang seiner neuen Heimküche, die er über die Jahre entwickelt hat, stand die Erfahrung liebloser Essenszubereitung und uninspirierter Resteverwertung. Markus Biedermann hat neue Standards gesetzt, die er auch in Workshops und als Berater weitergibt. Für seine gastronomisch-kulinarischen Innovationen und auch für sein Engagement zu Gunsten von Alzheimer-Patientinnen und -Patienten ist er in Deutschland und in der Schweiz mehrfach ausgezeichnet worden.

«Wie ich ein Essen zubereite und anrichte, wie ich es serviere – das ist die schönste Liebeserklärung.»

Essen kann der Psyche helfen. Herr Biedermann, was würden Sie für mich kochen, wenn ich gerade einen Schicksalsschlag zu verarbeiten hätte?

Markus Biedermann Da ich Sie praktisch nicht kenne, würde ich zuerst das Gespräch mit Ihnen suchen, um herauszufinden, was Sie mögen. Ganz sicher aber würde ich ganz viele Farben in diese Mahlzeit bringen. Ein Essen ist immer ein Beziehungsangebot. Wie ich es zubereite und anrichte, wie ich es serviere – das ist die schönste Liebeserklärung. Essen ist eine Form von Kommunikation.

Der Verlust eines geliebten Menschen kann ein einschneidendes Erlebnis sein. Ich habe das Thema Trauerarbeit einst mit einem Geistlichen aufgenommen, mit dem ich in einem Altersheim gearbeitet habe. Ich wusste von jedem Bewohner, jeder Bewohnerin, welches das Lieblingsessen gewesen war. Bei deren Tod ging ich davon aus, dass das Lieblingsessen vom Vater oder von der Mutter auch das Lieblingsessen der Kinder war. Dennoch fragte ich die Angehörigen nach deren Lieblingsgericht, und ob wir es gemeinsam kochen wollten. Wenn noch Geschirr von den Eltern vorhanden war, konnten es die Angehörigen mitbringen. Nachdem wir die Gerichte gemeinsam zubereitet hatten, richteten wir das Menü auf diesem ehrwürdigen Geschirr an. So haben der Geistliche und ich Trauerarbeit mit den Kindern der verstorbenen Person gemacht. Das ist unglaublich, was da herauskam, was die Kinder erzählten, welche Erinnerungen nur schon die Düfte und Gerüche wachriefen.

Schauen wir in die Palliativbetreuung: Wenn eine Person, die in einem palliativen Brückendienst betreut wird oder dem Tod nahe ist, ein Entrecôte wünscht, würde ich das mit aller Liebe für sie zubereiten und servieren, selbst wenn sie es nicht oder nicht mehr essen kann. Das würde ich bei jedem Menschen so handhaben, egal wie alt oder jung er ist.

Essen kann also helfen zu verarbeiten. Essen ist somit viel mehr als einfach nur ein Gericht.

Markus Biedermann Ich erzähle Ihnen die Geschichte mit dem Kaninchenragout: Meine Mutter hat das beste Kaninchen der Welt zubereitet. Wir waren eine grosse Bauernfamilie, und bei uns gab es Kaninchenfleisch immer werktags, weil wir eigene Kaninchen hielten und das Fleisch somit wenig kostete. Meine Mutter bereitete es nach persischer Art zu, wie sie es nannte. Das Fleisch briet sie am Vorabend in zerlassener Butter an. Dann gab sie Senf, Zimt und weitere Butter dazu und löste alles mit etwas saurem Most im Bratensatz auf. Daraus entstand ein Sirup, mit dem das Kind, das gerade Küchendienst hatte, das Fleisch bestreichen musste. Tags darauf schob Mutter das Kaninchenfleisch einfach nach dem Brotbacken in den Ofen. Im Sommer waren wir manchmal bis zu 16 Leute, die wir in der riesigen Küche am langen Tisch mit dem rot-weiss karierten Tischtuch sassen. Wir hatten nur Suppenteller, daraus assen wir Suppe, Salat und Hauptspeise. Die Sauce, die war, zusammen mit Fleisch und Kartoffelstock, einfach unglaublich. Ich gebe das Rezept gerne weiter.

Viele Jahre später – meine Eltern wohnten unterdessen in einem Einfamilienhaus – wünschte ich mir wieder einmal Mutters Kaninchenragout. Als wir vorfuhren, kam mein Vater in Krawatte aus dem Haus, und drinnen assen wir am Sonntagstisch aus Sonntagsgeschirr. Das Kaninchen war der Hammer, doch meine Erinnerungen waren andere.

Sie sagen ja nicht umsonst, jeder Mensch habe seine eigene «Essbiografie»…

Markus Biedermann Traditionen, wann ein Mensch was gegessen hat, sind mir wichtig. Bei uns zu Hause gab es zu Weihnachten immer ein Schinkli mit Kartoffelsalat. Das war offenbar schon in der Familie meiner Mutter so. Mein Vater, ein gebürtiger Österreicher, liebte Stroh-Rum. Darum gab er uns Kindern ein Tröpfchen Stroh-Rum in den Schwarztee. Zu Weihnachten habe ich heute noch «Gluscht» auf Stroh-Rum, und auch bei meinen Geschwistern steht an Weihnachten immer noch die Stroh-Rum-Flasche auf dem Tisch.

Dass solche Traditionen wichtig sind, das versuche ich zu vermitteln und weiterzugeben. Ich finde, man muss sie behüten. Die Essbiografie ist in jedem Leben zentral. Und je älter man wird, umso wichtiger wird sie. Meine Schwiegermutter reiste viel und brachte mir immer wieder Rezepte mit. Doch in den letzten Jahren ihres Lebens wollte sie keine Crevetten mehr, sondern kehrte zum Einfachen ihrer Kindheit zurück, zu Griessschnitten und Apfelrösti.

Je besser Sie also die Essbiografie eines Menschen kennen, umso gezielter können Sie ihn bekochen.

Markus Biedermann Genau: Die ersten 20 bis 30 Jahre eines Lebens sind für die Essbiografie entscheidend. Und da kommt es darauf an, was sich in diesen Jahren im Lebensmittel-Warenkorb befindet.

Dann gäbe es bei mir Ravioli aus der Büchse!

Markus Biedermann Als Koch habe ich die Ravioli immer selber gemacht. Hauchdünne Ravioli – für bis zu 250 Personen. Ich erzählte davon meiner Mutter, und sie meinte, damit würde ich völlig danebenliegen. Also kaufte ich fürs Altersheim halt Ravioli in der Büchse. Doch die Sauce, die spülte ich ab und bereitete einen sensationellen Sugo zu. Die Teller kamen fast so sauber wie ausgeleckt zurück. Eine Heimbewohnerin meinte: «Chef, Chef, heute haben Sie so gut gekocht! Einfach bei der Sauce müssen Sie noch etwas üben.»

Das war 1992 – und die Kehrtwende in meinem ganzen Bestreben, alte Leute zu bekochen. Vorher hatte ich mich beim Kochen eher selbst verwirklicht. Die Ravioli waren der Aus-

gangspunkt und der Ansporn, die Essbiografie der Heimbewohnerinnen und -bewohner kennen zu lernen. Von da weg konnte ich zum Nachtessen auch Cervelat, Brot und Senf auf den Menüplan setzen. Und genau das tut einem Menschen dann gut, wenn es ihm sonst nicht so gut geht – egal, wie alt er ist.

Sie haben viel Erfahrung mit älteren, oft auch dementen Menschen. In Ihrer Arbeit im Altersheim sind Sie ihnen weder mutlos noch mitleidig begegnet, sondern jedem und jeder Einzelnen auf Augenhöhe und mit Optimismus. Wie haben Sie das geschafft?

Markus Biedermann Ich weiss es nicht. Mich hat es einfach gelockt, diese Menschen «zu knacken». Es gibt eine Geschichte, die für mich sehr lehrreich war: Im Alterswohnheim lebte ein ehemaliger Knecht. Er beschimpfte mich bei jeder Begegnung und reklamierte über das Essen. Er rief nur aus, nichts war recht. Doch eines Tages, da sagte er: «Du, Biedermann, heute hast du gut gekocht.» Nach und nach begann er, mir sein Leben zu erzählen: Er war als Verdingbub zu einem Bauern gekommen, musste in einem Verschlag im Stall schlafen und wurde vom Bauern mit der Geissel verhauen. Ich musste manchmal fast weinen, während er seine Erlebnisse schilderte.

«Ein einstiger Verdingbub hat mir zu einem grossen Lehrstück verholfen.»

Im Alterswohnheim war der einstige Knecht zuerst quasi mein Chef, und er schimpfte mit mir. Doch dann merkte er, dass ich ihn ernst nahm, und langsam fand unser Verhältnis in eine Balance. Das hat mich beeindruckt, dass dieser Mann im hohen Alter diese Kurve noch genommen und Vertrauen zu mir gefasst hat. Das hat mir Mut gegeben dranzubleiben. Es war gewaltig, ein grosses Lehrstück.

Schauen wir nach vorn: Ihre Leidenschaft als Koch und Gerontologe glüht weiterhin, nehme ich an.

Markus Biedermann Ja, natürlich! Morgen und übermorgen werde ich Workshops leiten, in denen es um Care-Gastronomie gehen wird, also zum Beispiel um pürierte Kost und wie sie sich attraktiv herrichten lässt. Darüber hinaus beschäftigen mich im Moment Menschen mit Schluckstörungen. Zusammen mit einem Freund arbeite ich derzeit an Kursen für Familien, die für Menschen mit Schluckstörungen kochen. Eine liebe Bekannte von mir ist ein Schmetterlingskind, ihre Haut reisst bei der kleinsten Belastung. Bis vor drei Jahren konnte sie noch selber schlucken. Geschmeidiges Essen, das auch Menschen mit Schluckstörungen noch schlucken können, ist ganz in ihrem Sinn.

Was mich ebenfalls umtreibt, ist die Tatsache, dass wir jetzt schon so lange über Essbiografien sprechen und viele immer noch meinen, sie seien kreativ, wenn sie Frühlingsrollen auftischen. Ich bin heute sogar der Meinung, man könne in einem Altersheim veganes Essen anbieten, das alle lebenswichtigen Eiweisse enthält. Lieber richtig vegan kochen, als halbwegs vegetarisch. Das Potenzial und die Kreativität, die man entfalten könnte, bewegen mich. Auch vegetarisches oder veganes Essen ist ein Beziehungsangebot. Da können doch tolle Gerichte entstehen.

Carelink unterstützt auch vor der Krise.

Stephan Fuchs, Leiter Notfallsimulation & Prozessmanagement: «Schwierigkeiten erkennen – und abbauen.»

Krisenstäbe, die regelmässig üben, sammeln Erfahrung und gewinnen Sicherheit. Gemeinsam mit Carelink prüfen sie auch Schnittstellen, die selbst ausgefeilte Handbücher nicht regeln können.

Stephan Fuchs, Carelink

Auf dem Papier sieht ja alles so einfach aus: Die Mitglieder des Krisenstabs sind benannt, die Abläufe definiert, die Prozesse festgehalten, die Verantwortlichkeiten geklärt. Auch ein Krisenstabsraum ist verfügbar. Selbst wenn alles offensichtlich perfekt vorbereitet ist, stellen sich irgendwann unweigerlich Fragen: Können wir das dann wirklich,

wenn der Ernstfall einmal eintritt? Funktionieren unsere Prozesse auch in der Praxis? Wann kommen wir an die Belastungsgrenze?

«Obwohl sich niemand den Ernstfall wünscht, wäre es für alle Beteiligten eine Entlastung, zu wissen, wie sich ein solches Ereignis anfühlt», sagt Stephan Fuchs. Er arbeitet für Carelink als Einsatzleiter und weist überzeugt darauf hin, dass nur eine Übung diese Fragen verlässlich beantworten kann. «Die Krisenhandbücher und Checklisten der einzelnen Bereiche – Unternehmen, Polizei, Feuerwehr, Sanität und Carelink – mögen noch so ausgereift sein: Die Verbindungs- und Schnittstellen haben es in sich. Das zeigt sich in der Regel erst in der Praxis – oder eben in einer Übung: Genau an diesen Nahtstellen tauchen gerne Schwierigkeiten auf.»

Bedürfnisse widersprechen sich

In der Tat funktionieren die einzelnen Bereiche für sich sehr gut – vor allem die Blaulichtorganisationen und der Bereich Care, den Carelink mit der Betreuung der Betroffenen abdeckt. Das reibungslose Zusammenspiel sämtlicher Beteiligten hingegen fordert heraus. Stephan Fuchs nennt ein Beispiel: «Das Careteam möchte wissen, in welche Spitäler die verletzten Personen eingeliefert worden sind. Für Angehörige ist die Frage – und vor allem die Antwort – sehr wichtig. Doch wer darf wem was mitteilen? Die Pflichten etwa der Polizei können – auch vor dem Hintergrund des Persönlichkeits- und des Datenschutzes – den Bedürfnissen des Careteams diametral entgegenlaufen.»

«Das reibungslose Zusammenspiel aller fordert heraus.»

Allein schon die Einsicht in solche Schwierigkeiten hilft. «Sie sind nicht unlösbar», beruhigt Stephan Fuchs, «aber zuerst müssen sie in einer Übung erkannt und erlebt werden. Erst dann können sie abgebaut werden.»

Strukturen überprüfen

Stephan Fuchs empfiehlt Krisenstäben, die sich mit einer Übung fit machen wollen, als Erstes einen Workshop: «Grundsätzlich müssen zuerst die Strukturen des eigenen Krisen- oder Notfallstabs klar und funktionsfähig sein. Dieser ist im Ernstfall extrem gefordert, denn er muss imstande sein, komplizierte oder komplexe Situationen zu ordnen.»

Carelink organisiert die Übung

Auf dieser Grundlage baut die Krisenstabsübung auf. Carelink erstellt dazu das Drehbuch und übernimmt Leitung und Regie: Die Rollen der Betroffenen, der Polizei, der Feuerwehr, der Sanität und der Medien fallen bei einer Krisenstabsübung Figurantinnen und Figuranten zu – mit Erfahrung je in ihrem Fachgebiet. Für die Krisenkommunikation zieht Carelink je nach Kundenwunsch den Kommunikationsexperten Pascal Krauthammer hinzu: «In einer Krise muss sowohl mit den Betroffenen als auch mit den Medien und der Öffentlichkeit zeitnah, gezielt und offen kommuniziert werden. Das kann schnell sehr anspruchsvoll werden.»

Das Übungsszenario stimmt Carelink auf die Branche des Unternehmens ab. Stephan Fuchs: «Wir gehen zum Beispiel von einem Busunglück, einem Raubüberfall oder einem Amoklauf im Unternehmen aus.»

Um die Verbindungs- und Schnittstellen zu beüben und die Strukturen im Unternehmen auf die Probe zu stellen, schenken ebenfalls aufgebotene Beobachterinnen und Beobachter der Führungsarbeit im Krisenstab besondere Aufmerksamkeit. Wie organisiert und systematisch gehen die Mitglieder vor? Welchen Führungsrhythmus wählen sie? Wie entscheidungsfreudig ist der Leiter oder die Leiterin des Krisenstabs? Wie werden die Aufträge umgesetzt?

Regelmässiges Üben bringts

Ein Unternehmen, das ein ausserordentliches Ereignis zu bewältigen hat, muss parallel dazu weiterfunktionieren. Diese Business Continuity hängt nicht einzig vom Funktionieren der Abläufe und Prozesse ab. «Da spielt der Mensch viel stärker hinein, als viele meinen möchten», weiss Stephan Fuchs, und auch das sei eine heilsame Erkenntnis aus den Übungen.

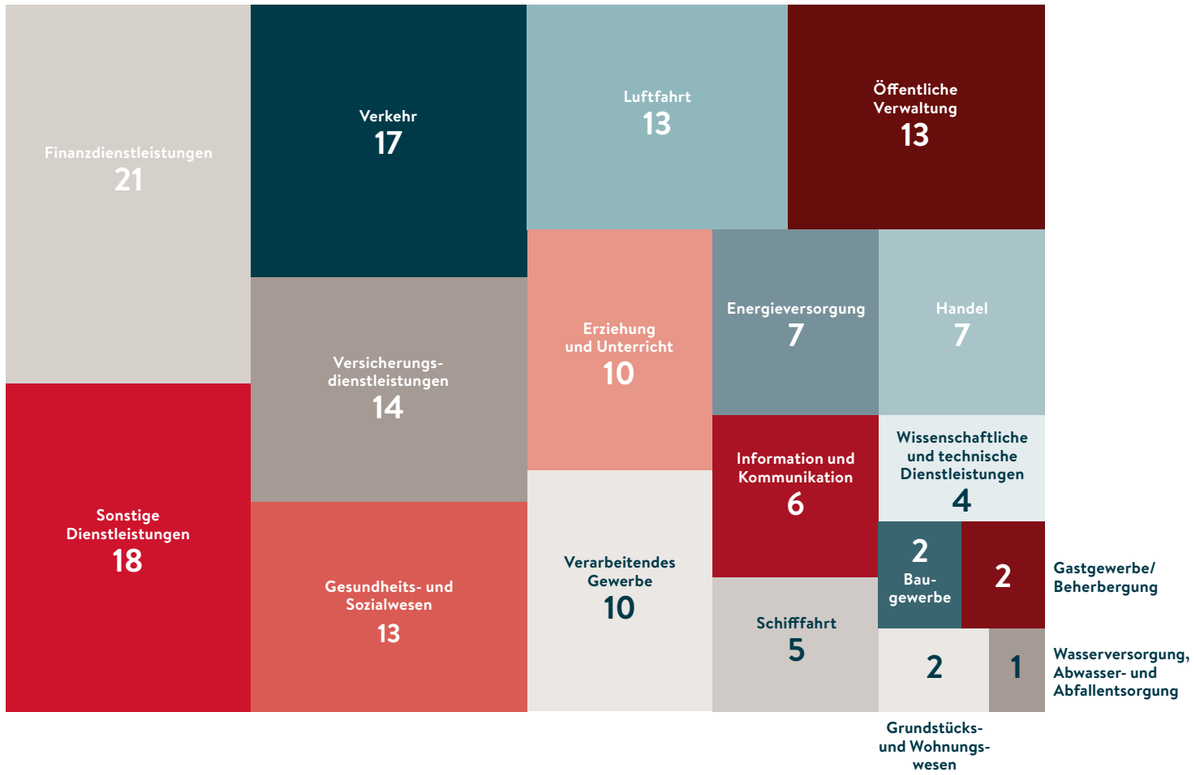
Er plädiert dafür, alle zwei Jahre eine Übung durchzuführen. Übungen drängen sich auch etwa nach einer personellen Umstellung im Krisenstab oder in der Geschäftsleitung auf, oder wenn sich ein Unternehmen mit einem anderen zusammenschliesst. Sie dauern in der Regel etwa einen halben Tag. Danach geben die Beobachterinnen und Beobachter, aber auch die Übungsleitung und die Regie gleich schon ihre ersten Eindrücke wieder. Die Übungsleitung fasst darauf die Erkenntnisse aus dem Übungsverlauf schriftlich zusammen. Und diese Erkenntnisse wiederum können dann in die folgende Übung einfliessen. Stephan Fuchs: «Wir helfen unseren Kunden, sich kontinuierlich zu verbessern. Eine Krisenstabsübung hat aber auch den nicht zu unterschätzenden Effekt, allen Beteiligten ein Stück weit die Angst vor dem Bewältigen eines ausserordentlichen Ereignisses zu nehmen.»

«Wir helfen unseren Kunden, sich nach und nach zu verbessern.»

Es muss nicht gleich ein Grosseinsatz sein. Vieles lässt sich mit einem starken Drehbuch und mit Figuranten trainieren.

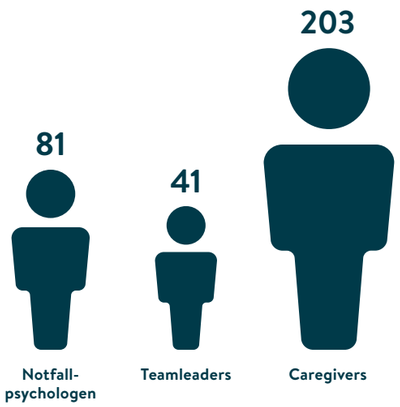
Carelink in Zahlen

KUNDEN NACH BRANCHEN

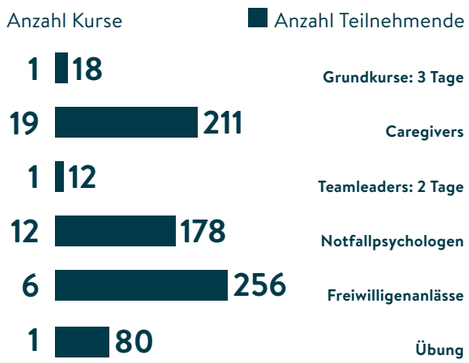


FREIWILLIGENTEAM

325



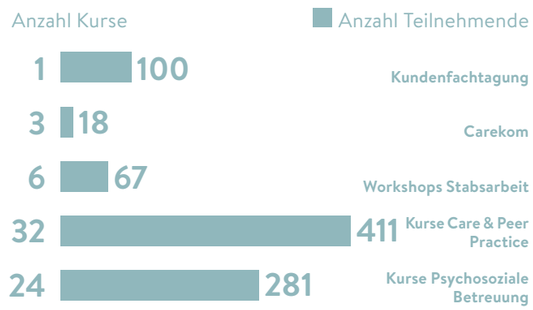
INTERNE AUS- UND WEITERBILDUNG



755 Total Teilnehmende

davon online 197

EXTERNE AUS- UND WEITERBILDUNG

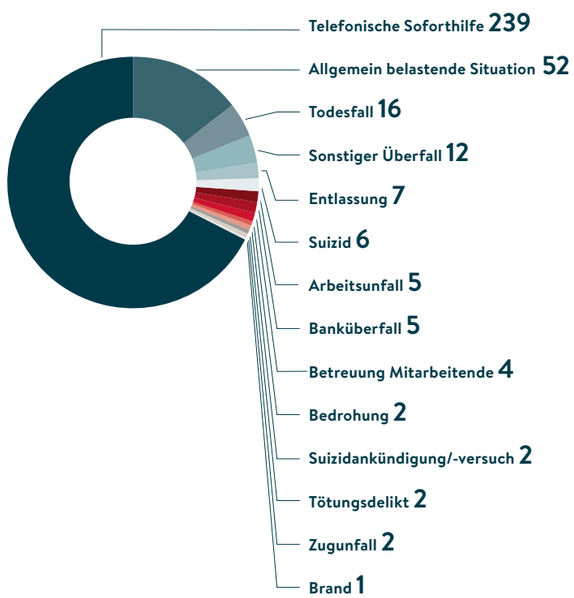


877 Total Teilnehmende

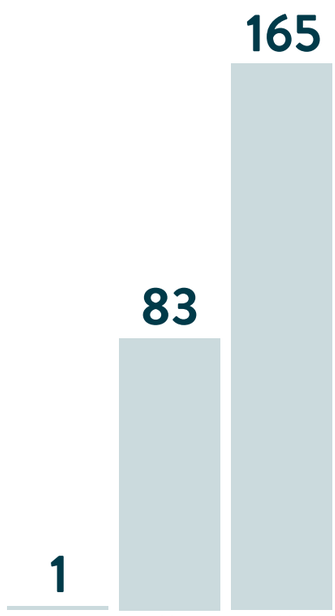
davon online 172

EINSÄTZE

355



ENTWICKLUNG ANZAHL KUNDEN



BILANZ PER 31. DEZEMBER 2021

	2021	2020
	CHF	CHF
Flüssige Mittel	351 666	323 627
Forderungen	264 499	312 428
Aktive Rechnungsabgrenzung	17 587	17 465
Total Umlaufvermögen	**633 752**	**653 521**
Finanzanlagen	2 811 322	2 724 597
Mobile Sachanlagen	2	2
Total Anlagevermögen	**2 811 324**	**2 724 599**
Total Aktiven	**3 445 076**	**3 378 120**
Kurzfristiges Fremdkapital	618 300	576 483
Fonds für Härtefälle/Kostendeckung	200 484	185 301
Organisationskapital	2 626 293	2 616 335
Total Passiven	**3 445 076**	**3 378 120**

ERFOLGSRECHNUNG

	2021	2020
	CHF	CHF
Total Stiftungsertrag	**3 036 812**	**3 061 339**
Direkter Stiftungsaufwand	-320 356	-351 704
Personalaufwand	-1 888 386	-1 830 589
Übriger Stiftungsaufwand	-800 357	-627 565
Ordentliches Stiftungsergebnis vor Abschreibungen und Finanzerfolg	**27 713**	**251 481**
Abschreibungen	0	0
Finanzergebnis	77 245	-316
Periodenfremder Ertrag	-80 000	0
Jahresgewinn vor Zuweisung	**24 958**	**251 165**
Zuweisung Fonds Härtefälle/Kostendeckung	-15 000	-15 000
Jahresgewinn	**9 958**	**236 165**

Die detaillierte Jahresrechnung 2021 (inklusive Bericht der Revisionsstelle) finden Sie auf unserer Website. Der nebenstehende QR-Code bringt Sie direkt hin.

Von links: Franz Bucher, Roger Bula, Ida Tanner, Roland Frey, Reto Häuselmann.

STIFTUNGSRAT

- **Roland Frey,** Präsident
  Selbstständiger Investment- und Unternehmensberater
- **Franz Bucher**
  Ehemaliger Geschäftsleiter Stiftung Carelink
- **Roger Bula**
  Leiter Automaten, Services und Cross Channel Management Vertrieb, SBB AG
- **Reto Häuselmann**
  Projektleiter, ehemaliger Leiter 24-h-Notfallzentrale
- **Ida Tanner**
  HR-Beratung und Personalvorsorge, AMAG Group AG

GESCHÄFTSSTELLE

- **Walter Kälin**
  Geschäftsleiter
- **Danilo Segreto**
  Leiter Einsatzmanagement & ICT, Stellvertretender Geschäftsleiter
- **Arno Frei**
  Leiter Finanz- & Rechnungswesen
- **Stephan Fuchs**
  Leiter Notfallsimulation & Prozessmanagement
- **Fabienne Genoud**
  Koordinatorin Aus- & Weiterbildung
- **Janine Köhli**
  Leiterin Forschung und Entwicklung, Notfallpsychologin
- **Pascal Krauthammer**
  Leiter Krisenkommunikation Carekom
- **Regula Lanz**
  Leiterin Aus- & Weiterbildung
- **Dominique Rüfenacht**
  Leiterin Kundenbeziehungen & Kommunikation
- **Petra Strickner**
  Leiterin Freiwilligenteam & Notfallpsychologie