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 175 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

2022
Jahresbericht

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 furrerhugi. ag
Fotos Patrick Rohr, Andre Veith, Kathrin Indermaur, Fred Mast, Michel Kenel, Giovanni Maio
Gestaltung furrerhugi. ag
Druck Haller + Jenzer AG, Burgdorf
Auflage 1000 Exemplare

Psychosoziale Nothilfe ist gefragt

Carelink hat so viele Schulungen durchgeführt wie noch nie und erweitert die zertifizierte Aus- und Weiterbildung.

6

Care an jedem Ort der Welt

Helvetas unterstützt die psychische Gesundheit ihrer weltweit tätigen Mitarbeitenden mit einem vielfältigen Angebot.

8

Jederzeit Zugang zur Selbsthilfe

Die Notfallpsychologie nutzt digitale Interventionen. Carelink beschreitet mit der Online-Anwendung «LinktoCare» neue Wege.

10

Carelink – das Kompetenzzentrum für Care 4
Virtuelle Realitäten: neue Möglichkeiten 14
Erfolgsfaktoren für die Krisenbewältigung 16
2022 in Zahlen 18
Unternehmen entwickeln eine Sorgekultur 22

Carelink – das Kompetenzzentrum für Care

Die neue «Strategie 2027» fokussiert auf den Kernauftrag, die strategischen Erfolgspositionen und die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden. Carelink nutzt technologische Innovationen und stärkt seine Rolle als schweizerisches Kompetenzzentrum für Care.

Roland Frey

Wir Menschen neigen dazu, jeweils die jüngere Vergangenheit als spezielle Zeit wahrzunehmen. Dies scheint mit Blick auf die vergangenen drei Jahre nun tatsächlich der Fall zu sein. Zuerst wurden wir mit der Pandemie, den damit verbundenen Lockdowns und dramatischen wirtschaftlichen Einbrüchen konfrontiert. Darauf folgten eine rasche Erholung und die ersten Anzeichen von Inflation. Auf dem Weg zurück zur vermeintlichen Normalität wurde die Welt von der russischen Invasion in die Ukraine geschockt. Sie brachte den Krieg nach Europa zurück, entfachte über die Energie- und Rohstoffpreise weiteren Teuerungsdruck und zwang die Notenbanken zu markanten Zinsanhebungen. Nach drei Dekaden in eher ruhigem Fahrwasser stehen wir am Beginn einer neuen Weltordnung, begleitet von Unsicherheit, Protektionismus und Deglobalisierung.

Die negativ geprägten Umfeldentwicklungen haben den Kernauftrag und die Aktivitäten der Stiftung Carelink nicht direkt beeinflusst. Doch die Ereignisse schärften bei unseren Kundinnen und Kunden das Bewusstsein, sich für stürmische Zeiten gut zu wappnen und Carelink als professionell aufgestellten Partner in die Krisen- und Notfallorganisationen noch akzentuierter einzubetten. Im Jahr 2022 bewegten sich die Vor-Ort-Einsätze und die telefonische psychologische Soforthilfe beim Einsatzmanagement auf Vorjahresniveau. Unsere Aus- und Weiterbildungen – zu Coronazeiten vor allem virtuell im Angebot – wurden wieder mehrheitlich physisch durchgeführt und erfreulich intensiv genutzt.

«Schweizweit im Einsatz mit ‹Flair für Care›.»

Carelink trat im Berichtsjahr in eine neue fünfjährige Strategieperiode ein. Bevor sich der Stiftungsrat in seiner Sommersitzung intensiv damit auseinandersetzte, fanden in mehreren Schritten Interviews mit Expertinnen und Experten des Gesundheitswesens und mit Kundinnen und Kunden statt. Es folgten Workshops mit unseren Mitarbeitenden und den Mitgliedern des Freiwilligenteams. Auf dieser sorgfältig erarbeiteten Grundlage wurden die Elemente der Unternehmensstrategie 2027 mit sechs strategischen Stossrichtungen definiert. Im Fokus stehen dabei unverändert die schweizweite Einsatzbereitschaft für Grossereignisse und die Koordination mit Rettungs-, Krisen- und Blaulichtorganisationen. Weiter wollen wir mit unserer Arbeit und unserem Auftritt noch stärker auf unsere Rolle als das schweizerische Kompetenzzentrum für Care einwirken und die Chancen der technologischen Innovation nutzen. Ein gutes Beispiel dafür ist das digitale Tool «LinktoCare» für die onlinebasierte Selbsthilfe für Betroffene nach potenziell traumatischen Ereignissen. Digitalisierung ist denn auch übergeordnetes Thema in verschiedenen Beiträgen in diesem Jahresbericht.

Auch im 21. Jahr ihres Bestehens konnte die Stiftung Carelink ihren Kundenstamm massvoll erweitern und die Rechnung positiv abschliessen. Kennzahlen und Finanzangaben finden Sie im hinteren Teil des Berichts. Die finanzielle Solidität gibt uns Spielraum und die Gewissheit, in die Weiterentwicklung und in neue Dienstleistungen rund um unser Kerngeschäft «Care» und das Bildungsangebot investieren zu können.

«Wir wollen die Chancen der technologischen Innovation stärker nutzen», sagt Roland Frey.

Der Blick in das neue Geschäftsjahr 2023 zeigt uns zwei herausragende Themen: einerseits eine abwechslungsreiche Kundenfachtagung im Oktober, die verschiedene Aspekte der «Sorgekultur» sowohl aus wissenschaftlicher als auch unternehmerischer Sicht vorstellen wird. Andererseits geht im Herbst die berufliche Aktivzeit unseres hochgeschätzten Geschäftsführers Walter Kälin zu Ende. Er wird uns jedoch als neues Mitglied des Stiftungsrats erhalten bleiben und Franz Bucher, «Mann der ersten Stunde», im strategischen Gremium ablösen. Mit Franz geht nun die letzte Person mit dem «Carelink-Gründergen» von Bord.

Abschliessend danke ich Geschäftsführer Walter Kälin und seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die tagtäglich erbrachten Leistungen. In diesen Dank schliesse ich die treuen Mitglieder des Freiwilligenteams und meine Kollegin und die Kollegen im Stiftungsrat ein. Infiziert vom «Flair für Care» setzen sich alle engagiert und mit Herzblut für die Weiterentwicklung von Carelink und für die Betreuung von Betroffenen ein.

«Last, but not least» danke ich Ihnen, liebe Kundinnen und Kunden von Carelink, für das Vertrauen, das Sie der Organisation und ihren Exponentinnen und Exponenten entgegenbringen. Wir freuen uns darauf, Sie auch im neuen Jahr zu begleiten.

Care-Verantwortung lässt sich nicht delegieren, aber abstützen auf Carelink

Seit vielen Jahren schliessen wir jede Kundenpräsentation mit diesem Bekenntnis ab. Es ist wichtiger denn je – vor allem in unbeständigen Zeiten.

Walter Kälin

Walter Kälin: «Unsere bisherigen Vorstellungen, wie sich Alltag und Krise unterscheiden, sind heute nicht mehr gültig.»

Ruhig war es auch im Jahr 2022 nicht. Zu Jahresbeginn hofften wir alle, dass es nun wieder etwas normaler werden würde. Doch es kam anders. Die Sorgen in Europa mit dem Ukrainekrieg und die knappe Energieversorgung haben uns mit wechselnder Intensität immer wieder beschäftigt.

Diese lang andauernden Krisen beanspruchen Unternehmen und Institutionen auf eine neue Art und Weise. Die Human-Resources-Leiterin eines grossen Unternehmens hat es auf den Punkt gebracht: «Die Krise ist im Unternehmen und bei den Mitarbeitenden angekommen. Mit Unvorhergesehenem umzugehen, den Personalmangel zu bewältigen, das ‹Onboarding› nach der Homeoffice-Zeit zu gestalten und zunehmende Krankheitsabsenzen etc. – all das fordert uns stark.» Die vergangenen Jahre zeigen, dass unsere bisherigen Vorstellungen, wie sich Alltag und Krise unterscheiden, heute nicht mehr gültig sind. Wie gehen wir mit dieser Entwicklung um? Michel Kenel, ehemaliger Berufsoffizier der Schweizer Armee und Krisenorganisationsberater, spricht im vorliegenden Geschäftsbericht über die Lehren aus der Covid-19-Krise und die Herausforderungen des künftigen Krisenmanagements.

Unsere Kundinnen und Kunden stets im Fokus

Es ist mir eine grosse Freude und eine ebenso grosse Verantwortung, eine Stiftung mit stetig wachsendem Kundenstamm zu leiten. Dies verdanke ich meinem Team in Glattbrugg wie auch unseren treuen bisherigen und unseren zwölf neuen Kundinnen und Kunden. Wir unterstützen sie in ausserordentlichen Situationen professionell und mit grossem Engagement – 365 Tage im Jahr, Tag und Nacht. Im vergangenen Jahr standen wir 353-mal für die Akutbetreuung im Einsatz.

Aus- und Weiterbildungen vor Ort bleiben wichtig

Der Nachholbedarf an Aus- und Weiterbildungen vor Ort war gross. Wir haben 2022 mehr Schulungen durchgeführt als vor der Pandemie. Gleichzeitig haben wir das Angebot an virtuellen Aus- und Weiterbildungen via Teams oder Zoom beibehalten. Ein Indiz für eine gewisse Normalisierung im Umgang mit Krisen ist für uns die vermehrte Nachfrage nach Krisenstabsworkshops und Krisenstabsübungen.

Ausbildung für kantonale Careteams und Einsatzkräfte wird ausgebaut

Wir führen die «Care&Peer Practice»-Ausbildung (CPP) nun schon seit sechs Jahren durch. Diese zertifizierte Ausbildung im Bereich der psychosozialen Nothilfe richtet sich an kantonale Careteams, Bundesstellen und nationale Einsatzkräfte mit Ausrichtung auf Grossereignisse. Nebst der Grundausbildung zum Caregiver/Peer bieten wir inzwischen eine Reihe von Weiterbildungen im Bereich der psychosozialen Nothilfe an. Das Angebot wird laufend erweitert. Ursprünglich hatte das Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS) diese Ausbildung auf nationaler Ebene und in allen Landessprachen initiiert. Carelink führt diese Ausbildung im Auftrag des Bundes weiter.

«Das Carelink-Team hat Grossartiges geleistet.»

Innert Stunden bereit: Hotline für den Notfall

Besondere Notsituationen können den Einsatz eines Callcenters erfordern. Zu jedem Zeitpunkt können wir innerhalb weniger Stunden ein Nottelefon mit bis zu 30 Anschlüssen zur Verfügung stellen. Seit Dezember 2020 betreiben wir eine Hotline für einen Kunden und haben letzten Herbst eine Infolinie für eine allfällige Strommangellage bereitgestellt. Unser Callcenter ist technisch auf dem neusten Stand. Alle Personen, welche die Anrufe beantworten, sind entsprechend ausgebildet und haben stets die aktuellen Informationen zur Hand. Bei einem Grossereignis können wir zusätzlich auf das Informations- und Einsatzsystem IES des Koordinierten Sanitätsdienstes zurückgreifen.

Digitale Möglichkeiten für die Notfallpsychologie nutzen

Wir haben uns letztes Jahr sehr intensiv mit den digitalen Welten bei der Akutbetreuung auseinandergesetzt. Unsere Erkenntnisse und Überlegungen bilden daher einen Schwerpunkt in diesem Geschäftsbericht. Wir stellen Ihnen das von uns entwickelte Tool «LinktoCare» vor. In einem Fachbeitrag berichtet der Neuropsychologe Professor Dr. Fred Mast über die «Trends in der digitalen Welt und den virtuellen Realitäten» und Kathrin Indermaur, Human-Resources-Leiterin von Helvetas, gibt spannende Einblicke, wie die Hilfsorganisation «Care auf Distanz» umsetzt. Eines ist klar: Die Betreuung von Menschen, die von unerwarteten Ereignissen betroffen sind, wird weiterhin vor Ort und real stattfinden. Die Digitalisierung hilft uns jedoch, Menschen mit Angeboten in der Akutbetreuung zusätzlich zu unterstützen, unabhängig von Zeit und Ort. Wir werden diese Entwicklung weiterhin aktiv begleiten und Ressourcen bereitstellen.

Ein starkes Team

2022 wird als Jahr mit einem Krieg in Europa, gesellschaftlichen Veränderungen und damit viel Unsicherheit in die Carelink-Geschichte eingehen. Dennoch blicke ich optimistisch in die Zukunft. Die Herausforderungen nehmen wir mit unserer neuen Strategie auf, indem wir unsere Rolle als das schweizerische Kompetenzzentrum für Care festigen, wie der Stiftungsratspräsident in seinem Vorwort präzisiert. Gerade weil unsere Arbeit von Unvorhergesehenem geprägt ist, bin ich sehr dankbar, auf unser starkes Team zählen zu dürfen. Was wir gemeinsam schaffen, ist grossartig und spornt uns alle immer wieder an.

Care auf Distanz bedingt ein vielfältiges, strukturelles Angebot

Helvetas-Mitarbeitende betreuen seit Frühling 2022 Flüchtende aus der Ukraine im moldawischen Dorf Palanca vor ihrer Weiterreise.

Die Mitarbeitenden von Helvetas sind weltweit im Einsatz und erleben auch belastende Situationen. Um die psychische Gesundheit zu fördern, setzt die Human-Resources-Leiterin Kathrin Indermaur neben Care auf Distanz auf eine unterstützende Führungskultur und Angebote zur Selbsthilfe.

Interview: Petra Wessalowski

Was tut Helvetas für die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden?

Kathrin Indermaur Einerseits bieten wir allgemeine Care-Unterstützung – auch auf Distanz – an, andererseits achten wir auf die Arbeitsplatzkultur. Neben Jahresarbeitszeit, hybridem Arbeiten, Gesundheitsmanagement und Teamkultur ist die individuelle Unterstützung wichtig. Zudem wird bei uns viel in Co-Leitungen geführt, was den Austausch fördert und auf verschiedenen Ebenen entlastend wirkt. Wir in der Personalabteilung haben immer offene Türen, verfügen über ausgebildete Psychologinnen und arbeiten bei belastenden Situationen mit Carelink zusammen. Die Mitarbeitenden sollen die Wahl zwischen verschiedenen Möglichkeiten haben. Die einen wollen mit jemandem sprechen, der fachlich versiert ist, aber auch die Situation genau kennt. Andere wünschen sich mehr Distanz und eine neutrale Fachperson.

Wie erkennen Sie auf Distanz, wie es jemandem geht?

Kathrin Indermaur Ganz wesentlich ist der regelmässige Kontakt. Er ist ebenso zentral wie eine fachgerechte Gesprächsführung. Die Offenheit und Bereitschaft, auf die Bedürfnisse einzugehen, ist eine wichtige Fähigkeit einer Führungsperson. Daher legen wir bei der Weiterbildung sehr viel Wert darauf. Es braucht ausserdem ein enges Netz an Unterstützung und verschiedene Angebote und Möglichkeiten. Wir bilden sogenannte «Communities of Practice». Da bringen wir Mitarbeitende in Online-Workshops zusammen, die in einer Region ähnliche Funktionen ausüben und sich austauschen können. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass auch dieser Peer-Austausch eine Entlastungform ist und die psychische Gesundheit beeinflusst.

Wie stellt Helvetas die weltweite Care-Unterstützung sicher?

Kathrin Indermaur Wir berücksichtigen bereits bei der Rekrutierung und ebenso vor einem Einsatz im Ausland verschiedene Aspekte. So findet eine Auseinandersetzung mit den persönlichen Risikofaktoren statt. Diese Sensibilisierung hilft bei der Einschätzung der eigenen Ressourcen. Neben dem Unterstützungsnetz und eingespielten Abläufen orientieren wir uns an den lokalen Gegebenheiten. Gibt es keine psychologische Unterstützung vor Ort, kann eine virtuelle Betreuung helfen. Wir bieten nur so viel Hilfe an, wie erwünscht ist.

Wie kann in einer belastenden Situation Sicherheit geschaffen werden?

Kathrin Indermaur Unsere Erfahrung zeigt, dass ein regelmässiger Austausch hilfreich ist, vielleicht sogar immer am selben Tag und zur gleichen Uhrzeit. Dabei geht es darum, gut zuzuhören, auf die Bedürfnisse einzugehen sowie konkrete Unterstützung und allenfalls rasche Entlastung anzubieten. Eine solche Kontaktmöglichkeit vermittelt Verlässlichkeit.

Was unternimmt Helvetas, wenn Mitarbeitende an ihre Grenzen stossen?

Kathrin Indermaur Überlastung kann ein Problem sein. Wir verfügen über einen Personalpool, der sofort Unterstützung in Form von Ressourcen bietet. Zudem ist die Konfrontation mit Leid ein Thema. Als NGO, die sich in Katastrophen und unmittelbarer Not einsetzt, erleben unsere Mitarbeitenden Krisen aus nächster Nähe. Diese Situationen können auf einmal zu viel werden, auch für langjährige Mitarbeitende. Hier suchen wir individuelle Lösungen. Grundsätzlich setzen wir alles daran, dass Überbelastungen gar nicht erst entstehen. Ein Mittel dazu ist die Selbstreflexion. Auch das gehört für uns zur Prävention.

Möchte Helvetas künftig auch verstärkt digital unterstützen?

Kathrin Indermaur Wir werden auf jeden Fall das neue Carelink-Tool «LinktoCare» einsetzen, weil es die notfallpsychologische Selbsthilfe unterstützt. Ausserdem wollen wir die Peer-Expertise ausbauen. Das funktioniert häufig nur mittels digitaler Kommunikation. Spannend wäre es, virtuelle Welten auszuprobieren, die Momente der Freude und Ruhe erleben lassen, auch wenn wir bei Helvetas überzeugt sind, dass reale Begegnungen mit anderen Menschen und der Natur die grösste Linderung schaffen. Apropos Freude: Sie ist zentral, und wir ermuntern daher auch unsere Mitarbeitenden stets, Erfolge zu feiern.

Mehr über «LinktoCare» ab der nächsten Seite.

Carelink unterstützt seit acht Jahren Mitarbeitende von Helvetas bei akuten psychologischen Ereignissen im In- und Ausland. Helvetas war die erste nicht staatliche Organisation, die mit Carelink zusammenarbeitete. Helvetas leistet in 30 Ländern Hilfe zur Selbsthilfe. Die NGO arbeitet mit lokalen Partnerorganisationen, Unternehmen und Behörden zusammen – in den Bereichen Wasser, Ernährung und Klima, Bildung, wirtschaftliche Entwicklung und Arbeit sowie Mitsprache, sozialer Zusammenhalt und Frauenförderung. Weltweit engagieren sich 1500 mehrheitlich lokale Mitarbeitende in Entwicklungsprojekten und stehen in der humanitären Katastrophenhilfe im Einsatz.

Kathrin Indermaur ist ausgebildete Arbeits- und Organisationspsychologin. Sie arbeitet seit zehn Jahren bei Helvetas und leitet die Human-Resources-Abteilung in Co-Leitung. Zusätzlich hat sie sich zur Notfallpsychologin weitergebildet.

Notfallpsychologische Soforthilfe – unabhängig von Zeit und Ort

Mit «LinktoCare» hat Carelink die erste Online-Anwendung im deutschsprachigen Raum in der Notfallpsychologie entwickelt. Betroffene können bei Stressreaktionen ergänzend zur persönlichen Betreuung selbstständig Frühinterventionen abrufen.

Interview: Petra Wessalowski

«LinktoCare» ist die Online-Selbsthilfe der Stiftung Carelink nach potenziell traumatisierenden Ereignissen. Die Anwendung basiert auf wissenschaftlichen Empfehlungen und richtet sich an Erwachsene bei grundsätzlich guter Gesundheit, die ein aussergewöhnliches Ereignis erlebt haben. In verschiedenen interaktiven Modulen kann gelernt und geübt werden, wie man sich selbst bei häufig auftretenden Stressreaktionen unterstützen kann. Die Inhalte sind sechs Wochen lang zugänglich und können beliebig oft genutzt werden. Entwickelt nach wissenschaftlichen Empfehlungen, wird dieses Tool gegenwärtig geprüft. Eine Nutzung ist daher aktuell nur im Rahmen einer Studie möglich. «LinktoCare» wurde durch das Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF), ein assoziiertes Institut der Universität Zürich, zusammen mit der Stiftung Carelink entwickelt und durch Letztere finanziert.

Richten Sie die Kamera auf den QR-Code und Sie erhalten Zugang zur Startseite des Online-Tools «LinktoCare».

Die Online-Anwendung «LinktoCare» kann die Selbstheilungskräfte anregen.

Was kann ein digitales Tool wie «LinktoCare» und wofür setzen Sie es ein?

Mareike Augsburger Online-Interventionen lassen sich alleinig oder als Ergänzung («add-on») zu analogen Interventionen einsetzen. «LinktoCare» wird als Selbsthilfeprogramm nach einer persönlichen Betreuung begleitend eingesetzt, wobei das Ereignis nicht länger als eine Woche zurückliegen sollte. Das Tool ist vergleichbar mit einer Art Selbsthilferatgeber, welcher Informationen sowie verschiedene Übungen zur selbstständigen Bearbeitung anbietet. Falls gewünscht, kann über dieses Tool auch eine direkte notfallpsychologische Betreuung angefordert werden. Eine flexible «Hilfe zur Selbsthilfe» wird insbesondere in der Notfallpsychologie verlangt und hat Potenzial. Gerade nach aussergewöhnlichen Ereignissen gibt es eine Vielfalt an menschlichen Stressreaktionen mit unterschiedlichen Belastungsgraden, was eine individuelle Vorgehensweise in der Betreuung erfordert.

Janine Köhli «LinktoCare» ist eine digitale Ergänzung zur Notfallpsychologie. Das Tool ist darauf ausgelegt, bei Betroffenen den Leidensdruck zu verringern und die Selbstheilungskräfte anzuregen. Ziel ist es, die eigene Handlungsfähigkeit wiederzuerlangen oder zu verbessern, um Spätfolgen zu vermeiden. Mittels individueller Intervention, die jederzeit durch das digitale Tool zeit- und ortsunabhängig angeboten wird, besteht ein rascher und einfacher Zugang zur angezeigten Unterstützung. Dies kann den Leidensdruck von Betroffenen wie auch die Hemmschwelle, Hilfe in Anspruch zu nehmen, senken. Wenn Betroffene nach einem Ereignis beispielsweise nachts ein spontanes Auftreten von Bildern der potenziell traumatisierenden Situation erleben und die notfallpsychologische Fachperson nicht unmittelbar verfügbar ist, kann «LinktoCare» mittels Distanzierungs- und Entspannungsübungen bei der Reduktion allenfalls erlebter Kontrollverlustgefühle unterstützen.

Gibt es noch weitere Vorteile für den Einsatz?

Mareike Augsburger Mit einem digitalen Selbsthilfe-Tool können Betroffene die Übungen und Informationen in ihrem eigenen Tempo und nach aktuellem Bedarf durcharbeiten. Dieser Handlungsspielraum und die freie Wahl, das zu tun, was ge-

rade guttut, fördern die eigene Selbstwirksamkeit. Betroffene erleben wieder Kontrolle über ihr Leben, die ihnen nach einem belastenden Ereignis möglicherweise entglitten war.

Janine Köhli Eine zentrale notfallpsychologische Intervention ist das Informieren von Betroffenen über psychische Vorgänge nach einem ausserordentlichen Ereignis. Durch diese Aufklärung erhalten sie die entlastende Gewissheit, dass ihre gezeigten Stressreaktionen legitim und normal sind, aber die Umstände alles andere als normal sind. Unmittelbar nach einem Ereignis kann die Aufnahmefähigkeit für solche Informationen aufgrund erhöhter Stressreaktionen eingeschränkt sein. Mit «LinktoCare» steht Betroffenen jederzeit eine fachlich fundierte Informationsplattform zur Verfügung, die ihrer Orientierung und Entlastung dient.

Wo liegen die Grenzen der Online-Anwendung «LinktoCare»?

Janine Köhli Die Verwendung von «LinktoCare» verlangt eine gewisse Eigenmotivation, was die Dauer der Nutzung einschränken kann. Zu Beginn muss ein Benutzerkonto erstellt werden. Auch dies kann eine Hürde sein. Neben technischen Voraussetzungen sind ein vertrauter Umgang mit elektronischen Geräten wie Smartphone oder Computer sowie das grundsätzliche Vertrauen in digitale Interventionen und deren Wirksamkeit zentral. Weiter sind sprachliche Fähigkeiten sowie Leseverständnis notwendig. Auch müssen betroffene Personen emotional in der Lage sein, eine solche Anwendung einzusetzen. Für akute Krisen, insbesondere bei akuter Suizidalität, ist «LinktoCare» weniger geeignet. Daher betrachten wir «LinktoCare» als eine ergänzende Massnahme und nicht als Ersatz für die persönliche Betreuung in der Akutsituation.

Wie sicher ist die Anwendung digitaler Tools?

Mareike Augsburger Sicherheit bedeutet auch die Berücksichtigung wissenschaftlicher Kriterien. «LinktoCare» orientiert sich an den Leitlinien der Deutschsprachigen Gesellschaft für Psychotraumatologie e.V. (DeGPT). Im Bereich der Akuttraumatisierung ist viel evidenzbasiertes Wissen zur Umsetzung und Wirksamkeit von Anwendungen vorhanden, gerade auch aus der traumafokussierten Verhaltenstherapie. Mit «LinktoCare» beschreiten wir tatsächlich Neuland, weil es eine solche Anwendung in dieser Form im deutschsprachigen Raum bisher noch nicht gab. Daher sammeln wir aktuell in einem durch die Ethikkommission der Universität Zürich bewilligten Pilotprojekt praktische Erfahrungen mit dem Einsatz von «LinktoCare» und überprüfen den Nutzen dieses Tools.

Janine Köhli leitet als Notfallpsychologin bei Carelink die Entwicklung und Forschung «LinktoCare». Sie verantwortet zudem das Ausbildungsangebot «Care&Peer Practice» und ist Kursleiterin im Bereich Notfallpsychologie. Daneben ist sie selbstständig als Fachpsychologin für Psychotherapie und Rechtspsychologie mit eigener Praxis in Zürich tätig.

Janine Köhli Die Anwendung digitaler Tools bedingt einen vertrauensvollen Umgang mit schützenswerten Informationen. Der Datenschutz ist bei «LinktoCare» gewährleistet. Die Verwendung des Tools ist anonymisiert. Wir haben keinen Zugriff auf die erstellten Profile und wissen nicht, wie die Betroffenen die Anwendung effektiv nutzen. Inwiefern das Tool als hilfreich erlebt wurde, wird mit einem anonymisierten Fragebogen erfasst und ausgewertet. Da das Tool ergänzend eingesetzt wird, haben die Betroffenen jederzeit die Möglichkeit, sich zu melden oder weitere Unterstützung anzufordern.

Wie sind die ersten Erfahrungen mit «LinktoCare»?

Mareike Augsburger Um die Wirksamkeit von Interventionen messen und untersuchen zu können, müssen wissenschaftliche Standards in Form kontrollierter Bedingungen berücksichtigt werden. Dies ist für die Notfallpsychologie eine besondere Herausforderung, weil jedes potenziell traumatisierende Ereignis einzigartig und der Einsatz notfallpsychologischer Interventionen nicht einheitlich ist. Aussergewöhnliche Ereignisse führen zu aussergewöhnlichen Forschungsbedingungen, unter welchen die Interventionen auf ihre Wirksamkeit überprüft werden sollen. Das macht die Forschung herausfordernd. Deshalb ist die Evaluation von «LinktoCare» noch nicht abgeschlossen, sondern wird weiterhin im Rahmen der Pilotstudie untersucht. Die ersten Erfahrungen mit «LinktoCare» basieren daher auf Rückmeldungen hinsichtlich erlebter Unterstützung seitens der Betroffenen und Intervenierenden. Dabei fällt auf, dass der erfolgreiche Einsatz eines digitalen Tools wie «LinktoCare» insbesondere auch von der Bereitschaft der notfallpsychologischen Fachperson abhängt, ein solches Tool in der Betreuung begleitend anzuwenden.

Janine Köhli Gemäss erster Rückmeldungen wird sehr geschätzt, dass bei «LinktoCare» selbst entschieden werden kann, was individuell benötigt wird, gerade auch, wenn eine notfallpsychologische Fachperson nicht unmittelbar erreichbar ist oder man sich nicht zutraut, diese zu kontaktieren. Das vermittelte Wissen und die Übungen von «LinktoCare» lösen ein Gefühl von Sicherheit, Beruhigung und Selbstwirksamkeit aus. Diese zusätzliche, begleitende Möglichkeit, sich jederzeit Informationen zu holen und selbst aktiv zu werden, wird als entlastend erlebt und gibt ungünstigen Annahmen weniger Raum.

Wohin entwickeln sich die digitalen Angebote?

Janine Köhli Wesentliche Aspekte notfallpsychologischer Interventionen umfassen die Vermittlung von Sicherheit, Beruhigung, Selbstwirksamkeit, Verbundenheit, Zuversicht und Zukunftsorientierung. Es stellt sich die Frage, wie Online-Anwendungen oder Virtual-Reality-Brillen in Zukunft genutzt werden können, um den Aspekten notfallpsychologischer Interventionen gerecht zu werden. Zur Beruhigung und Stressreduktion könnten je nach Wunsch und Bedarf der Betroffenen Virtual-Reality-Brillen eingesetzt werden. Durch virtuelle Räume, die das Gefühl von Sicherheit vermitteln, wäre denkbar, Betroffenen in geschütztem Rahmen, unabhängig von ihrem Aufenthaltsort, eine Entlastung und Akutbetreuung aus der Ferne zu bieten. In der Praxis schätzen Betroffene oftmals, dass sie mit ihren Stressreaktionen verstanden werden und eine Situation nicht allein bewältigen müssen. Inwiefern diese wechselseitige Resonanz im persönlichen Kontakt auch durch digitale Angebote erlebbar gemacht werden kann, wissen wir noch nicht.

Wo sehen Sie die Grenzen?

Mareike Augsburger Angebote wie Chatbots sind in der Lage, Antworten auf viele Fragen zu geben. Aber gerade die Notfallpsychologie ist kein alleiniges Zuhören und Sprechen. Vielmehr geht es darum, im Kontakt aufmerksam und zugewandt auf das Gegenüber einzugehen, mitauszuhalten und menschlich zu reagieren. Wie viel «Menschlichkeit» ist im digitalen Raum überhaupt möglich? Bei einem Avatar wissen wir, dass er kein Mensch ist. Und dieses Bewusstsein setzt Grenzen, mindestens im Moment noch. Die Vision, dass das Bedürfnis nach Menschlichkeit in der Akutbetreuung verschwindet und gänzlich auf digitale Angebote zurückgegriffen wird, ist für mich schwer vorstellbar.

Dr. Mareike Augsburger ist Expertin für Digital Mental Health und leitete die Entwicklung von «LinktoCare» am Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung in Zürich. Die Psychologin arbeitet bei einem Start-up für webbasierte Diagnostik, wo sie die fachliche und regulatorische Entwicklung verantwortet. Seit 2019 ist sie im Freiwilligenteam bei Carelink aktiv.

Virtuelle Realität – Training, Intervention und Therapie

Virtuelle Realitäten (VR) zeigen eine rasante Entwicklung und bieten vielseitige Einsatzmöglichkeiten mit einem Mehrwert für das Individuum und die Zusammenarbeit in Gruppen.

Fred Mast

Fred Mast ist Professor für Kognitive Psychologie an der Universität Bern. Vor 20 Jahren kam er als Forscher am Massachusetts Institute of Technology (MIT) mit virtueller Realität in Kontakt. Seitdem erforscht er innovative Lernumgebungen, die räumliche Wahrnehmung und das Gedächtnis, soziale Interaktionen und das Realitätsgefühl in virtuellen Welten. Sein Buch «Black Mamba oder die Macht der Imagination» (Herder Verlag) stiess auf ein breites Interesse. Fred Mast ist verheiratet und Vater von zwei Söhnen, die beide aktiv Fussball spielen. In seiner Freizeit verfolgt er das Fussballgeschehen mehrheitlich passiv, hält sich jedoch aktiv mit Boxen und Krafttraining fit.

Die Digitalisierung hat in vielen Bereichen unser Verhalten sehr stark beeinflusst. Das Kaufverhalten hat sich verändert, wir beschaffen uns Informationen über einschlägige Suchmaschinen oder wir tätigen Investitionen in Kryptowährungen. Im Zuge der Pandemie haben wir die Erfahrung gemacht, dass Konferenzen, Vorlesungen und Sitzungen ortsungebunden stattfinden können. Seit einigen Jahren ist im Zusammenhang mit der Digitalisierung virtuelle Realität (VR) ein Thema. Einige Grossunternehmen verkünden sogar, dass sie Milliarden in die Entwicklung dieser Technologie investieren werden (z.B. Metaverse). Bislang ist allerdings erstaunlich wenig darüber bekannt, in welchen Bereichen des Alltags diese Technologie zu einschneidenden Veränderungen führen wird.

VR ist interaktiv

Kritische Stimmen behaupten sogar, dass es VR so ergehen könnte wie dem 3-D-Fernsehen, das inzwischen als Flop gilt. Obschon in vielen VR-Anwendungen eine Brille aufgesetzt werden muss, hinkt der Vergleich mit dem 3-D-Fernsehen. VR ist interaktiv und hat die Eigenschaft, dass man sich räumlich in der mediierten Welt verankert fühlt und diese auch als Umgebung akzeptiert. Das kann so stark wirken, dass Personen vergessen, dass sie sich beim Explorieren in einer VR immer noch in einem realen Raum mit echten Wänden befinden. In einem meiner ersten Experimente haben wir die «International Space Station» modelliert und als der Proband die VR-Brille aufsetzte, war er so begeistert, dass er sofort loslief, um ans Ende des Ganges des virtuellen Raumschiffs zu gelangen. Ich konnte ihn im letzten Moment zurückhalten. Nur noch wenige Zentimeter trennten ihn von der realen Wand des Laborraumes. In der Regel birgt der Aufenthalt in einer VR keinerlei Gefahren. Früher konnte bei einigen Personen in der VR eine leichte Übelkeit erzeugt werden, wenn sie sich im virtuellen Raum bewegt haben. Mit verbesserter Technik wurde dieses Problem massiv reduziert. Für die Kontrolle des Blickverhaltens kann es je nach System anstrengend sein, wenn man sich längere Zeit in VR aufhält. Negative Folgeeffekte sind keine bekannt. Kurzaufenthalte in VR (z.B. eine Stunde) sind ohnehin unbedenklich. Aber wenn es in Zukunft Berufe geben sollte, in denen der ganze Arbeitstag in VR verbracht wird, müsste man das noch gründlicher untersuchen.

> «Kurzaufenthalte in VR sind unbedenklich.»

Realität oder Fiktion

Zeitgemässe VR-Szenarien sind visuell hochauflösend, haben ein grosses Sehfeld und können Kopf- und Handbewegungen ohne merkbare Verzögerung in die Darstellung der VR umsetzen. Somit wird das Gehirn mit virtuellen sensorischen Daten versorgt. Natürlich unterscheiden sich Personen darin, wie stark sie sich auf diese Parallelwelt einlassen, aber die VR fordert unsere Wahrnehmung von Realität heraus. Auch Emotionen werden wie in der entsprechenden realen Situation ausgelöst. Psychotherapeuten oder Psychotherapeutinnen machen sich dies bei der Behandlung von Phobien zunutze. Eine virtuelle Spinne lässt sich in der Grösse und in ihrem Verhalten beliebig anpassen. Somit hat man eine sehr viel bessere Kontrolle über die angstauslösende Situation, als es in der Realität je möglich wäre. Diese Art von Exposition erspart Aufwand und Kosten der Therapie. Auch in der Behandlung posttraumatischer Belastungsstörungen liegen vielversprechende Ergebnisse vor. Noch weniger bekannt ist der Einsatz von VR in den ersten Stunden nach einem traumatisierenden Ereignis. Die moderne Gedächtnisforschung ist noch sehr grundlagenorientiert, aber einige Befunde weisen darauf hin, dass gezielte Interventionen in diesem Zeitraum spätere Flashbacks vermindern können.

Simulationen des Ernstfalls

Ein grosses Potenzial der VR liegt darin, das eigene Verhalten in bestimmten Szenarien zu trainieren. Schüchterne Personen können in der VR lernen, virtuelle Personen anzusprechen, das Bewerbungsgespräch kann eingeübt werden oder Studierende können ihr Wissen testen und Lücken erkennen, wenn sie gelernte Inhalte einem Avatar erklären. VR kann auch erfolgreich für Gruppen von Personen eingesetzt werden, die zusammen bestimmte Szenarien trainieren müssen. Dies ist zum Beispiel bei schwierigen Polizeieinsätzen oder bei riskanten Militäroperationen der Fall. Training in VR sieht realitätsnah aus und bietet auch die ideale Basis einer effizienten Nachbesprechung, da sämtliche Daten aus verschiedenen Perspektiven aufgezeichnet und nachträglich analysiert werden können. Weitere Aufschlüsse kann die zeitgleiche Aufzeichnung physiologischer Parameter wie der Pulsfrequenz oder der Blickbewegungen der Teilnehmenden liefern. Die Ergebnisse von Nachbesprechungen können in einem nächsten Schritt in die Gestaltung eines neuen Szenarios in der VR einfliessen und somit das Training noch effizienter machen.

Wenn die Realität nicht gut genug ist

Im Training soll die Realität nachgebildet werden, genauso wie ein Flugsimulator alle relevanten Details des echten Fluges abbilden soll, einschliesslich der damit einhergehenden Sinnesreize wie Bewegungen, Vibrationen und den Sprachverkehr. Nur so lässt sich sinnvoll für die Realität trainieren. Manchmal bietet die Realität zu wenig Informationen und wir reichern sie mittels VR an. In einem «CAVE» (Cave Automatic Virtual Environment, ein Verfahren, in dem mittels Projektion auf Wände, Decke und Fussboden eines würfelartigen Raumes eine VR entsteht) kann ein Waldlehrpfad für Schülerinnen und Schüler so gestaltet werden, dass man sich scheinbar miniaturisieren kann und plötzlich auf dem herzförmigen Blatt einer Linde steht und durch den haarigen Flaum läuft, der die Oberfläche des Blattes überzieht. Oder man teleportiert sich gar ins Innere des Blattes und ruft Informationen über die Fotosynthese ab. Insofern können die Interaktionsmöglichkeiten in der VR diejenigen der Realität deutlich übertreffen.

Das Unmögliche erfahrbar machen

Seit Langem hat VR in Disziplinen Einzug gehalten, die nicht zwingend mit neuen Technologien in Verbindung gebracht werden. So kann z.B. Kafkas Werk «Die Verwandlung» mittels VR nachempfunden werden, indem der eigene Körper in der VR die Form eines Insektenkörpers annimmt. Das mag zunächst bizarr erscheinen, aber dahinter steckt die Möglichkeit, in VR die Erfahrung des eigenen Körpers zu verändern. Dies wiederum kann zur Behandlung von Phantomschmerz nach Amputationen oder im Sinne eines «Body Swapping» zu einer verbesserten Perspektivenübernahme eingesetzt werden. Des Weiteren verwenden Historikerinnen und Historiker die VR zur Rekonstruktion antiker Gebäude, um ihre Wirkung auf diese Weise erfahrbar zu machen.

VR – quo vadis?

Es ist unbestritten, dass es spezifische Anwendungen gibt, in denen sich der Einsatz von VR bewährt. Das Potenzial von VR sinnvoll in Trainings einzusetzen, ist bei Weitem nicht ausgeschöpft. Es setzt eine klare Idee voraus, was man trainieren möchte, denn eine VR muss aufwendig programmiert werden. Dafür müssen die notwendigen Ressourcen vorhanden sein, obschon in den letzten Jahren sowohl die Technologie erschwinglicher wurde und als auch besser entwickelte Software zur Verfügung steht. Sei es in der Kunst, in der Wissenschaft, in der Unterhaltung, in Therapie oder in Trainings. Der Einsatz von VR wird die Lösung realer Probleme unterstützen. Befürchtungen, wonach die VR die Realität konkurrenzieren oder sogar ablösen wird, sind unbegründet.

Erfolgsfaktoren für die Beurteilung und Bewältigung von Krisen

Der Unterschied zwischen Alltag, Notfällen und Krisen verschwimmt zunehmend. Eine resiliente Unternehmenskultur hilft, diese neuen Herausforderungen zu bewältigen.

Michel Kenel

Was ist eine Krise und wann ist sie zu Ende? Für Organisationen und Unternehmen wird es zunehmend schwierig, eine eindeutige Beurteilung vorzunehmen, denn diffuse, widersprüchliche Informationen erreichen uns im Minutentakt. Die Zukunft wirkt hochgradig ungewiss, die Handlungsmöglichkeiten scheinen limitiert oder unklar, sodass der Druck auf die eigene Entscheidungsfähigkeit steigt. Unter Druck schalten wir in den Notfallmodus und biochemische Vorgänge übernehmen die Kontrolle: Strukturiertes Denken wird schwierig und Wahrnehmungsverzerrungen nehmen überhand.

Knallende Champagnerkorken

Auf Notfälle und Krisen bereiten wir uns daher im Krisenmanagement nach Lehrbuch mit Plänen und Checklisten vor, strukturieren unsere Vorgehensweisen und trainieren regelmässig die Umsetzung im Team. Wir aktivieren dazu einen vorübergehenden Ausnahmezustand in unserer Organisation mit der festen Erwartung, dass wir nach erfolgreicher Eindämmung, Bewältigung und Erholung mit dem Öffnen der Champagnerflaschen das Ende der Krise feiern können. Diese Vorgehensweise hat nach wie vor seine Richtigkeit, aber es fehlen wichtige Überlegungen.

Lehren aus Covid-19

In den vergangenen Jahren wurde es immer schwieriger, zu entscheiden, ob man sich überhaupt im Krisenmodus befindet, oder nicht. Die Definitionsgrenzen werden diffuser. Aus der Praxis höre ich daher Aussagen wie: «Wir wollten uns eigentlich an die eingeübten Verfahren halten, aber sind dennoch davon abgewichen, weil die Lageausprägung keine eindeutige Zuordnung erlaubte.» In einer solchen unklaren Situation fühlen sich viele gefangen, weil der fliessende und ständige Übergang vom Normal- in den Krisenmodus als Dauerzustand zermürbt. Einige Organisationen behelfen sich mit «Kernteams» und «Task-Forces» für einzelne Teilprobleme mit der Gefahr, dass der Gesamtzusammenhang verloren geht. Eine schleichende und schwankende Krise ist anspruchsvoller in der Bewältigung als die unvermittelte. Letztere werden künftig wohl noch zunehmen, da die Welt um uns herum weder einfacher noch berechenbarer wird.

> «Die Lücke zwischen Normal- und Krisenmodus schliessen!»

Krisenfeste Führungskultur entwickelt sich im Alltag

Die meisten Unternehmen haben ihre Notfall- und Krisenbewältigung im Milizsystem organisiert, welches bei Bedarf mobilisiert wird. Dies führt zu einer Lücke zwischen Normal- und Krisenmodus. Die grosse Herausforderung des Krisenmanagements der Zukunft besteht folglich darin, diese Lücke so klein wie möglich zu halten, um den Übergang zu erleichtern. Zudem muss der schleichenden und schwankenden Form künftiger Krisen Rechnung getragen werden, ohne die Fähigkeit zu verlieren, auf plötzliche Krisen reagieren zu können.

Hierfür gibt es zwei mögliche Ansätze: Entweder man nähert Führungskultur, Organisation und Vorgehensweisen für den Krisenmodus dem Alltag an oder man macht Führungskultur, Organisation und Vorgehensweisen des Alltags generell krisentauglicher. Eine erfolgreiche Umsetzung liegt in der Kombination dieser beiden Ansätze. Der erste macht uns verwundbarer für plötzliche Krisen, der zweite verlangt von uns eine permanente Auseinandersetzung mit Krisenbewältigungsmethoden im Alltag.

Unkompliziert Probleme lösen

Das methodische Vorgehen in der Krisenbewältigung lehnt sich verständlicherweise an dasjenige der Armee, des Katastrophenschutzes, der Aviatik oder der Notfallmedizin an. Die Vorgehensweisen müssen aber unkompliziert sein und fast automatisch zu einer strukturiert-rationalen Lösungsfindung und -umsetzung verhelfen. Mit einem Flipchart und einer guten Traktandenliste kann ein Krisenmanagement geführt werden. Dieses Vorgehen eignet sich auch für viele andere Herausforderungen. Wer als Teil der Unternehmenskultur auf allen Stufen leicht verständliche und allgemein akzeptierte Problemlösemethoden verwendet, kann die Lücke zum Krisenmodus verringern.

Entscheidungen auf allen Ebenen erlauben

Eine integrierte Krisenbewältigung setzt gut zusammenarbeitende Teams auf verschiedenen Stufen voraus. Diese Teams müssen befähigt sein, proaktiv im Sinn der definierten Prioritäten permanent, rasch und selbstständig die erforderlichen Massnahmen zu ergreifen. Wenn die Mitglieder dieser Teams gewohnt sind, sich auch im normalen Alltag so zu verhalten, funktioniert dieses Vorgehen umso besser. Eine «No-Blame-Führungskultur», welche zum proaktiven Entscheiden auf unteren Stufen ermuntert und laufend aus Fehlern lernt, ist wohl eines der wesentlichsten Charakteristika einer wirklich resilienten Organisation.

Die schleichenden Krisen trainieren

Übungen in Unternehmen zielen weitaus am häufigsten darauf ab, das Bewältigen von plötzlichen Krisen zu trainieren. Eigentlich wäre es zielführender, Übungen anzulegen, die den unsicheren Zustand zwischen Alltag und Krise abbilden. Dies liesse sich mit einer Übung auf mehreren Führungsstufen abbilden, die sich statt über einen Tag über zwei oder drei Wochen neben der Alltagsarbeit hinzieht. Angereichert mit kurzen Eskalationen könnten sowohl die Führungskultur als auch die Problemlösungsfähigkeit dokumentiert werden.

Unternehmenskultur als Katalysator

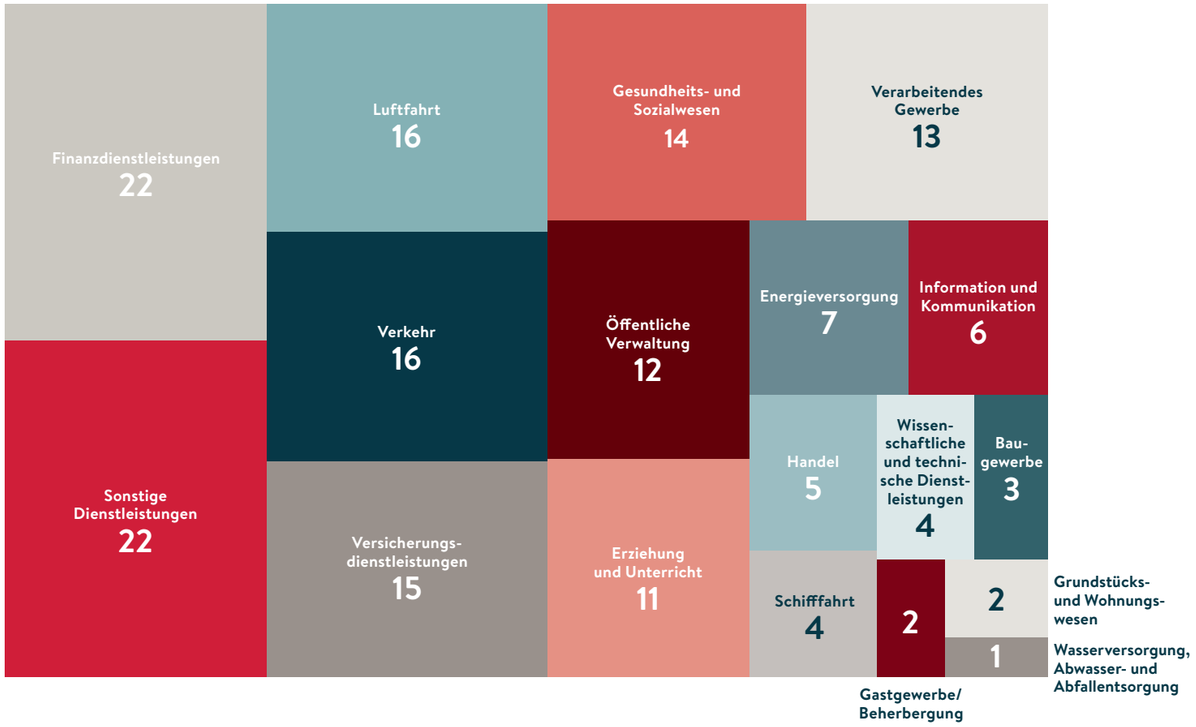
Eines ist klar: Beim Krisenmanagement geht es nicht so sehr darum, eine Vielzahl von Plänen bereitzuhalten, sondern bereits im Alltag über eine resiliente Unternehmenskultur zu verfügen. Sie versetzt in die Lage, rasch und dennoch umsichtig auch oft unangenehme Massnahmen zu ergreifen, ohne allgemeingültige Werte über Bord werfen zu müssen und ohne die eigene Zukunft und Glaubwürdigkeit zu gefährden.

Michel Kenel berät und trainiert Organisationen und Unternehmen in der Krisenbewältigung. Sein Fokus liegt auf dem Risiko- sowie Reputationsmanagement und dem Business-Continuity-Management. Bevor sich der Werkstoffingenieur selbstständig machte, war er von 1995 bis 2016 Berufsoffizier in verschiedenen Kaderfunktionen in der Schweizer Armee.

> «Eine resiliente Unternehmenskultur ist das A und O für die Krisenbewältigung.»

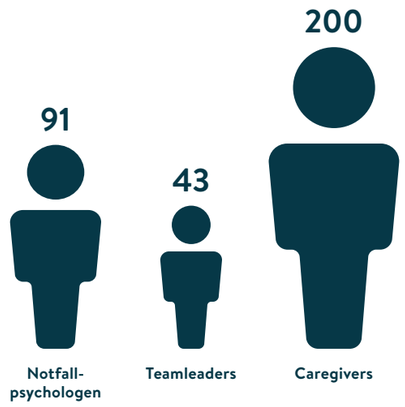
Carelink in Zahlen

KUNDEN NACH BRANCHEN

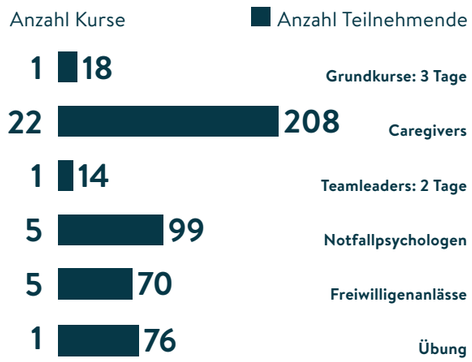


FREIWILLIGENTEAM

334

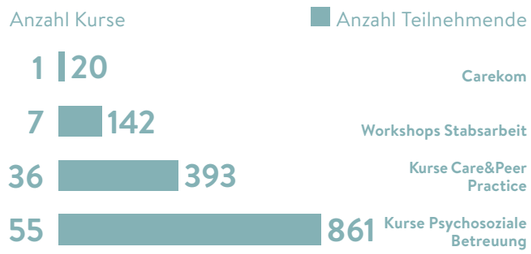


INTERNE AUS- UND WEITERBILDUNG



485 Total Teilnehmende

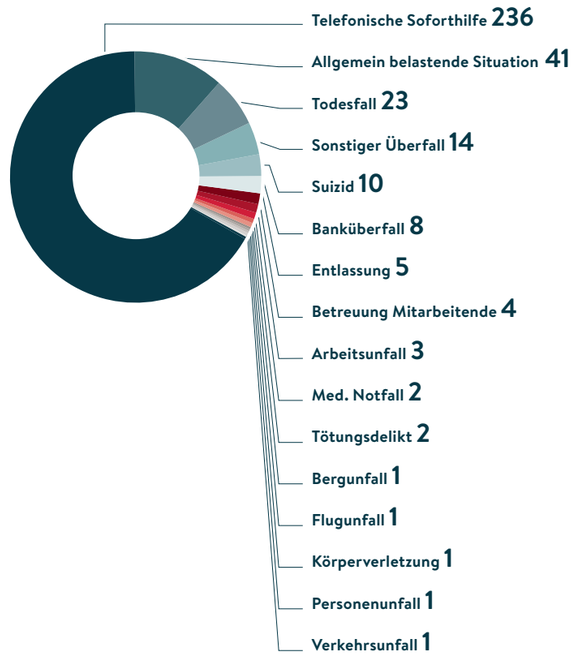
EXTERNE AUS- UND WEITERBILDUNG



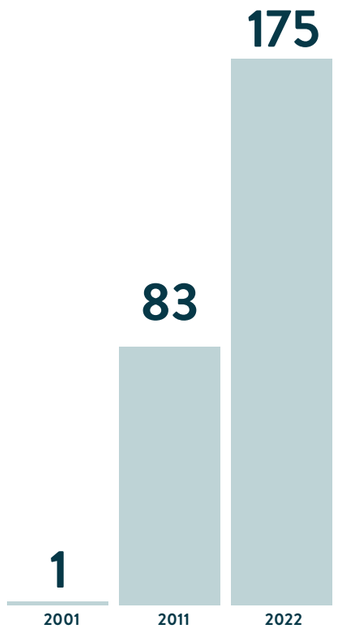
1416 Total Teilnehmende

EINSÄTZE

353



ENTWICKLUNG ANZAHL KUNDEN



BILANZ PER 31. DEZEMBER

	2022	2021
	CHF	CHF
Flüssige Mittel	409 480	351 666
Forderungen	315 695	264 499
Aktive Rechnungsabgrenzung	33 239	17 587
Total Umlaufvermögen	**758 414**	**633 752**
Finanzanlagen	2 618 799	2 811 322
Mobile Sachanlagen	2	2
Total Anlagevermögen	**2 618 801**	**2 811 324**
Total Aktiven	**3 377 215**	**3 445 076**
Kurzfristiges Fremdkapital	547 959	618 300
Fonds für Härtefälle/Kostendeckung	190 034	200 484
Organisationskapital	2 639 222	2 626 293
Total Passiven	**3 377 215**	**3 445 076**

ERFOLGSRECHNUNG 1. JANUAR–31. DEZEMBER

	2022	2021
	CHF	CHF
Total Stiftungsertrag	**3 181 777**	**3 036 812**
Direkter Stiftungsaufwand	–264 277	–320 356
Personalaufwand	–1 978 972	–1 888 386
Übriger Stiftungsaufwand	–665 621	–800 357
Ordentliches Stiftungsergebnis vor Abschreibungen und Finanzerfolg	**272 908**	**27 713**
Finanzergebnis	–259 979	77 245
Periodenfremder Aufwand	0	–80 000
Jahresgewinn vor Zuweisung	**12 929**	**24 958**
Zuweisung Fonds Härtefälle/Kostendeckung	0	–15 000
Jahresergebnis	**12 929**	**9 958**

Die detaillierte Jahresrechnung 2022 (inklusive Bericht der Revisionsstelle) finden Sie auf unserer Website. Der nebenstehende QR-Code bringt Sie direkt hin.

Von links: Stephan Fuchs, Regula Lanz, Pascal Krauthammer, Cristina Persico, Arno Frei, Walter Kälin, Dominique Rüfenacht, Petra Strickner, Fabienne Genoud, Danilo Segreto, Janine Köhli, Irene Kälin

GESCHÄFTSSTELLE AB 2023

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

STIFTUNGSRAT

- **Roland Frey,** Präsident
  Selbstständiger Investment- und Unternehmensberater
- **Franz Bucher**
  Ehemaliger Geschäftsleiter Stiftung Carelink
- **Roger Bula**
  Leiter SwissPass und Branche, Markt Personenverkehr,
  SBB AG
- **Reto Häuselmann**
  Unternehmensberater
- **Ida Tanner**
  HR-Beratung und Personalvorsorge, AMAG Group AG

Unternehmen entwickeln eine Sorgekultur

Sorgekultur heisst die Antwort auf die Verletzlichkeit von uns Menschen, sagt Giovanni Maio, Professor für Ethik in der Medizin an der Universität Freiburg im Breisgau. An der Carelink-Fachtagung am 26. Oktober umreisst er den Nutzen einer ethischen Auseinandersetzung.

Interview: Petra Strickner

Giovanni Maio ist Philosoph und Arzt und hat den Lehrstuhl für Ethik in der Medizin an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg inne. Er ist Direktor des Instituts für Ethik und Geschichte der Medizin und Mitglied zahlreicher Ethikgremien, unter anderem Mitglied des Ausschusses für medizinethische Grundsatzfragen der Bundesärztekammer. Er hat zahlreiche Bücher geschrieben, unter anderem «Werte für die Medizin», «Den kranken Menschen verstehen. Für eine Medizin der Zuwendung», «Mittelpunkt Mensch. Lehrbuch der Ethik in der Medizin».

Herr Maio, der Begriff Ethik hat die breite Öffentlichkeit erreicht. Definieren Sie bitte kurz Ethik?

Giovanni Maio Der Ethik geht es um die Frage nach dem Guten. Was ist gut für den Menschen? Was ist gut für die Gesellschaft? Und wie kann man dieses Gute begründen? Die Ethik ist eine Reflexionsdisziplin. Ihr geht es nicht um moralische Appelle, sondern um eine Reflexion der Grundfragen, die den Bewertungen zugrunde liegen. Daher geht die Ethik nicht darin auf, sogenannte ethische Grenzen zu markieren; eine gute Ethik hat die Aufgabe, die zugrunde liegenden Probleme zu ergründen und verstehbarer zu machen. Eine so verstandene Ethik hat die Chance, auf das Wesentliche der Probleme zu sprechen zu kommen.

Welchen Beitrag kann Ethik in einer Krise leisten?

Giovanni Maio Die Ethik tritt gerade in der Krise auf den Plan, denn man braucht die Ethik dann, wenn die Orientierung nicht klar ist, wenn der Einbruch der Normalität erfolgt und wenn man vor die Frage gestellt wird, was nun werden soll. Eine seriöse Ethik wird hier jedoch nicht irgendwelche Patentrezepte anbieten, sondern sie wird versuchen, die Unvergleichbarkeit einer bestimmten Krisensituation zu erfassen, um durch die Analyse das Spektrum der Orientierungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Im Grunde ist die Ethik eine Disziplin, die durch Reflexion dem Menschen zur Selbstreflexion verhelfen kann. Darin sehe ich eine wichtige Rolle der Ethik in der Krise.

Möglicherweise sind wir in ethischen Fragen sensibler geworden. Was bewirkt diese Achtsamkeit?

Giovanni Maio Ethische Fragen sind in der Öffentlichkeit sehr präsent, aber sie werden meist sehr reduziert vermittelt und wahrgenommen, so, als ginge es der Ethik um Verbote und darum, Grenzen zu ziehen. Es wird zu wenig bedacht, dass es gerade Aufgabe der Ethik ist, die vielen Schattierungen aufzuzeigen und für die Komplexität der Probleme zu werben. Hierzu ist die öffentliche Wahrnehmung jedoch nicht wirklich bereit. Daher haben wir es mit einem Ethik-Boom zu tun, der aber im Grunde einem einseitigen Verständnis von Ethik aufsitzt. Gleichzeitig haben wir eine grössere öffentliche Sensibilität für die individuelle Not entwickelt, was sehr erfreulich ist. Es gilt nun, für diese Not auch adäquate Hilfsangebote bereitzuhalten, und daran mangelt es nach wie vor. Das liegt vor allem daran, dass es für die Abwendung solcher Nöte nicht einfach nur einen Bedarf an sachorientierter Information gibt, sondern es besteht ein Bedarf, sich von einer anderen Person verstanden zu wissen. Der grösste Mangel heute ist die fehlende Zeit, die sich ein Experte als verstehendes Gegenüber nehmen kann, um sich auf die Besonderheit der Probleme einzulassen.

Was braucht es, damit Ethik der Gesellschaft nützlich ist?

Giovanni Maio Die Ethik kann der Gesellschaft dann helfen, wenn sie die richtigen Fragen stellt. Die zentralen Fragen sind die Fragen nach dem Menschen. Welches Menschenbild brauchen wir für eine humane Gesellschaft und was müssen wir tun, damit alle Menschen sich als Teil einer Gemeinschaft empfinden können? Das wären Fragen, die man vertiefen muss, wenn man jedem Menschen das Gefühl geben will, unersetzbarer Teil dieser Gesellschaft zu sein. Aus diesem Grund beschäftige ich mich mit den Grundfragen des Menschseins, und ich bin davon überzeugt, dass wir uns viel stärker mit der Verletzlichkeit des Menschen beschäftigen müssen. Wenn wir das tun, erkennen wir sofort, dass man auf die Verletzlichkeit des Menschen nur mit einer Sorgekultur antworten kann und muss.

«Wir müssen uns stärker auf die Verletzlichkeit der Menschen fokussieren.»

Fachtagung 2023 zur Sorgekultur

Was bedeutet Sorgekultur und was bringt deren Stärkung? Diese Leitfragen stehen im Zentrum der Carelink-Fachtagung vom 26. Oktober dieses Jahres. Fachverantwortliche formulieren praxisnah mögliche Antworten und geben Einblick in ihr diesbezügliches Verantwortungsverständnis.

Die Sorgekultur in einem wissenschaftlichen Kontext mit besonderem Fokus der ethischen Aspekte veranschaulicht zum einen Prof. Dr. Giovanni Maio, Medizinethiker an der Universität Freiburg im Breisgau. Zum anderen beleuchtet Theo Wehner, emeritierter Professor für Organisations- und Arbeitswissenschaften der ETH Zürich, insbesondere die Auswirkungen des Scheiterns auf die Produktivität.