

Zeitschrift: Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA
Herausgeber: Verein für Schweizerisches Heimwesen
Band: 52 (1981)
Heft: 8

Artikel: Formen des Gesprächs - im Heim : das Kontaktgespräch
Autor: Winkelmann, Hans Rudolf
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-811843>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 06.02.2026

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

Machen wir uns an die Arbeit

Führung kann Angst auslösen oder sie kann Sicherheit und Geborgenheit vermitteln. Sie tut dies, wenn eines ihrer Hauptanliegen Entwicklung und Verselbstständigung der Mitarbeiter ist. Ein wesentliches Element der so verstandenen Führung ist das Gespräch, das Gespräch, in welchem der Vorgesetzte sich mit den Anliegen und Bedürfnissen des Mitarbeiters auseinandersetzt und mit ihm nach Lösungen sucht. Damit solche Gespräche erfolgreich verlaufen, bedarf es einer gewissen Technik. Entscheidend aber

für den Gesprächserfolg ist die Haltung, die wir den Mitarbeitern gegenüber an den Tag legen. Dass sich da wohl die meisten von uns noch weiterentwickeln können, darüber sind wir uns sicher einig. Was hindert uns denn, uns jetzt schon an die Arbeit zu machen...?

Literatur

- 1 Sahm, August: «Neue Methoden zur Leistungsmotivation der Mitarbeiter», Berlin 1980.
- 2 Gordon, Thomas: «Manager-Konferenz», Hamburg.
- 3 Tausch-Tausch: «Erziehungspsychologie», Göttingen 1979.

Das Kontaktgespräch

Von Hans Rudolf Winkelmann, Zürich



«Menschliche Kontakte und Kontaktgespräche werden immer seltener»: Hans Rudolf Winkelmann, Zürich.

Das informelle, inhaltlich nicht vorherbestimmte Kontaktgespräch hat in unseren Breitengraden einen tiefen Stellenwert. Wie oft ertappe ich mich, dass ich allein an einem Tisch sitze, obwohl ich lieber mit jemandem sprechen möchte. Wie gerne würde ich mit einem «zufälligen Nachbarn» an einer Tramstation ein bisschen «quatschen» und merke, wie viele Hemmungen in mir sitzen!

Die menschlichen Kontakte werden immer seltener

Wir haben in unserer Gesellschaft gelernt, dass es gilt «effektive Gespräche», was immer man darunter verstehen soll, zu führen. Wir möchten am Schluss ein Gesprächsresultat sehen und lassen für eher

gefühlsmässige Komponenten wenig Raum. Nicht nur unsere Kontakte, sondern auch unsere Umwelt «rationalisiert» sich weiter. Das «Beizli» wird eine Schnellverpflegungsecke, das «Lädeli» ein Supermarkt usw.

Alle Zeichen deuten meiner Meinung nach darauf hin, dass die menschlichen Kontakte, und damit verbunden auch die Kontaktgespräche, immer seltener werden müssen. Im rationalen «Kalkül» der Leistungsgesellschaft wird nach Aufwand und Ertrag gemessen und nicht nach Menschlichkeit. Die gleichzeitige Entflechtung der Gesellschaft lässt den Kontakt auch von jung und alt weiter vermindern oder gar abbrechen, und nicht selten stellen wir auch in unserer täglichen Arbeit eine erhöhte Konflikt-, statt Gesprächsbereitschaft fest.

Ich denke, dass ein Kontaktgespräch ein Stück Begegnung von Mensch zu Mensch darstellt. In einem solchen Gespräch gehen wir mehr oder weniger sozusagen auf «Tuchfühlung» zueinander. Fehlt beispielsweise in einem Heim diese «Tuchfühlung», wird sich keine Gemeinschaft aus einer Ansammlung von Individuen entwickeln können. Nur in einer gegenseitigen Auseinandersetzung, bzw. einem Gespräch, lernen wir den Nachbarn kennen, können sein Denken und Handeln allenfalls verstehen, und uns nicht zuletzt in diesem Kontakt finden oder aber auch abgrenzen.

Das Heim ist auf Kontaktmöglichkeiten angewiesen

Das Heim als Lebenskollektiv ist auf Kontaktmöglichkeiten angewiesen. Mir scheint, dass gerade diese «Tuchfühlung» für die Heimatmosphäre bedeutungsvoll ist. Die Begegnung und die entsprechenden Möglichkeiten sollen nach «Aussen» und nach «Innen» geschaffen, beachtet und gepflegt werden, damit auch Kontaktgespräche entstehen können. Uns fällt immer wieder auf, dass Hausbewohner eines Alterswohnheimes, die gute Aussenkontakte pflegen und erhalten konnten, sich in der Regel auch psychisch wesentlich wohler fühlen als diejenigen,

deren Aussenkontakte gerissen und verschüttet sind. Gerade der Heimbewohner, der durch seinen physischen Zustand nicht mehr in der Lage ist, selber den Kontakt zur «Aussenwelt» des Heimes aufzunehmen, ist auf Kontaktmöglichkeiten und Kontaktgespräche ganz besonders angewiesen. Ist die Institutionverkehrstechnisch schlecht erschlossen, so wird dies Freunde und Bekannte, gerade wenn diese selber alt geworden sind, von Besuchen abhalten. Liegt ein Heim anstatt in der Mitte am Rande einer Ortschaft, so besteht die Gefahr, dass soziale Kontakte gefährdet sind. Auch eine fehlende Cafeteria kann bestimmte Aussenkontakte beeinträchtigen. Leider ist es auch heute noch so, dass Trägerschaften diesen Umständen in der Bauplanung und Heimkonzeption zuwenig Aufmerksamkeit schenken. Gerade regionale Heime sind, aus diesem Blickwinkel betrachtet, meiner Meinung nach bezüglich Standort nicht ganz unbestritten.

Andererseits kann eine Heimleitung mit dem Konzept eines «offenen Hauses», mit guten Kontakten zum Quartier oder Dorf und mit der Bereitstellung oder dem Ausbau von Dienstleistungen für die umliegende Bevölkerung, auch den eigenen Heimbewohnern viele Kontaktmöglichkeiten eröffnen. Ich denke da an Veranstaltungen und Kurse, Turnen, Singen, Gottesdienste, Pedicure, Clubbetrieb usw. Entwickelt sich dabei ein Altersheim zu einem «Stützpunkt» für ein mehr oder weniger grosses Einzugsgebiet, so wird dieses mit der Zeit ein integrierter Bestandteil einer Dorf- oder Quartiergeinschaft, vor allem auch dann, wenn die Angebote nicht nur für die ältere Generation «geöffnet» werden. Ein beispielsweise gemeinsames Singen von «jung und alt» wird zwar einen kleinen, aber doch nicht ganz unbedeutenden Beitrag zu einem besseren gegenseitigen Verstehen erbringen können. Gerade von diesem Beispiel ausgehend können die Kontaktmöglichkeiten und Gespräche nicht nur ein möglicher Gewinn für den Heimbewohner, sondern auch für den «Aussenstehenden» darstellen. Das oft verzerrte Bild über das Leben in einem Alterswohnheim kann korrigiert werden, Aengste vor der Institution lassen sich allenfalls abbauen oder aber auch übersteigerte Erwartungen können klarer erscheinen. Diese Auseinandersetzung wird einem künftigen Heimbewohner auch einen allfälligen Heimeintritt, oder den Entscheid dazu, erleichtern und die Unsicherheit etwas dämmen.

Es braucht viel Mühe und Kleinarbeit

Es muss aber auch gesagt werden, dass der Aufbau dieser Kontaktmöglichkeiten und die Integration eines Heimes in die entsprechende Umwelt von der Heimleitung selber viel Mühe und oft auch hartnäckige Kleinarbeit verlangt. Viele dieser Verbindungen muss die Heimleitung in der Regel selber herstellen und pflegen.

Dies bedingt aber nicht zuletzt, dass die Leitung des Heimes auch wirklich einen persönlichen Freiraum sich erhalten kann und nicht auch noch in der Freizeit durch die Institution beansprucht wird. Nicht

nur wird die Heimleitung früher oder später in eine psychische Not gedrängt, wie wir dies leider immer wieder bei Kolleginnen und Kollegen miterleben müssen, sondern durch die fehlenden Kontakte der Heimleitung werden allenfalls auch den entsprechenden Heimbewohnern Kontaktmöglichkeiten zur und mit der Umwelt vorenthalten. Verharrt die Heimleitung zum Dorf oder Quartier in einer «Aussenseiterrolle», so kann auch die ganze Institution in dieser Rolle verbleiben, oder mit der Zeit in diese Rolle geschoben werden. Es wird dann auch kaum ein Wunder sein, wenn sich völlig falsche Vorstellungen durch «Aussenstehende» entwickeln, da ja die Auseinandersetzung verunmöglicht oder erschwert wird.

Neben Aussenkontakten müssen auch interne Kontakte spielen

Sind die kurz skizzierten Aussenkontakte wichtig, so sind für ein Heim und dessen Bewohner die internen Kontakte bedeutungsvoll. Oft habe ich von langjährigen und erfahrenen Heimleitern gehört, dass die meisten Heimbewohner ja gar keinen Kontakt wünschen und glücklich sind, wenn sie allein sein können. Viel wahrscheinlicher scheint mir aber, dass sich viele Betagte nicht mehr aus der Isolation lösen können. Die Mehrheit unserer Heimbewohner sind Frauen, die sich für Familie und Mann «aufgeopfert» haben. Jahrzehntlang hatten sie für die Kinder und für den Mann gelebt. Die Kinder sind «ausgeflogen» und wohnen meist nicht mehr im Dorf, und schon gar nicht mehr im Stadtquartier. Der Mann ist gestorben und den Kontakt mit den Nachbarn hat man nicht gesucht, oder konnte ihn nicht mehr erhalten. Die Isolation und, nebenbei gesagt, viele weitere Probleme mit dem Alter, beginnen nicht erst im Alter. Eine so bestandene jahrzehntelange Isolation wird mit dem Eintritt in ein Altersheim nicht einfach weggefeht, wie viele Neueintretende sich erhoffen. Wer nicht schon in jungen Jahren immer wieder Kontakte gesucht hat, wird diese auch leider bei uns nicht finden können, ja, ich habe manchmal den Eindruck, dass das Kollektiv bei diesen Menschen eher noch die Isolation verstärken kann. Natürlich haben wir auch nicht das Recht, eine selbstgewählte Isolation sozusagen mit der Brechstange aufzureissen. Es soll zur selbstverständlichen Freiheit eines Alterswohnheimbewohners zählen, dass er selber bestimmen soll, wo, wie und mit wem er Kontakt haben möchte und wo nicht. Ich sehe viel eher unseren Auftrag darin, immer wieder neue Kontaktmöglichkeiten, auch ausserhalb der vielfältigen Programmangebote, zu suchen und anzubieten.

Wichtige Kontaktebene: die Etage

Die Etage als kleinere Einheit innerhalb des Heimes hat eine wesentliche Bedeutung als Kontaktebene. Ob allerdings die Architekten und Bauherren, die anstelle einer geräumigen und gemütlichen Teeküche eine kleine Kochnische bauen, diese Bedeutung richtig einschätzen, wage ich aus meiner Sicht zu bezweifeln. Um den Kontakt unter den Stockwerkbesu-

Bessere Zusammenarbeit im Alters- und Pflegeheim

VSA-Kurs für Heimleitungen, Aerzte, Schwestern und Pflegehilfen, Hausbeamtinnen, Sozialarbeiter, Therapeuten, Küchenchefs von Alters- und Pflegeheimen.

- Kursort: Evangelisches Zentrum Schloss Hünigen bei 3510 Konolfingen (BE)
- Kursdaten: 6. bis 8. September 1981
Beginn 6. 9. 1981 (Sonntag), 12 Uhr mit dem Mittagessen
Ende 8. 9. 1981 (Dienstag), nach dem Mittagessen
- Kursleitung: **Suzanne Dreifuss**, Zürich, unter Mitarbeit von
— Elisabeth Baumann, Lehrerin für Krankenpflege an der Pflegerin-
nenschule Toggenburg-Lindt
— Peter Hüberli, Oberpfleger, Dübendorf
und unter Mitwirkung der Referenten
— Dr. Imelda Abbt, VSA Zürich
— Franz Calzaferri, Betriebspsychologe, Luzern
- Kursziel: In diesem Kurs wollen wir versuchen, die Zusammenhänge in der Orga-
nisation zu verstehen. Dadurch werden wir unsere eigenen Möglich-
keiten besser erkennen und zugleich feststellen, wieviel jeder von uns
zu einer gut funktionierenden Organisation beitragen kann. Es soll ge-
zeigt werden, wie sehr gute zwischenmenschliche Beziehungen die
Zusammenarbeit erleichtern.
Der Kurs wird als Seminar durchgeführt.
- Kurskosten inkl. Unterkunft und Verpflegung: Fr. 280.— für Teilnehmer aus VSA-Heimen
Fr. 350.— für übrige Teilnehmer
(10 Prozent Ermässigung bei persönlicher VSA-Mitgliedschaft)
- Anmeldung: möglichst bald an das Sekretariat VSA, Seegartenstrasse 2,
8008 Zürich
- — — — —

TALON

Kurs Schloss Hünigen

Name, Vorname: _____

Adresse: _____

(Name des Heims): _____

Unterschrift, Datum: _____

VSA-Mitgliedschaft des Heims

Ja ☐

Nein ☐

Persönliche Mitgliedschaft

Ja ☐

Nein ☐

chern zu verbessern, erproben einige Heimleitungen das Morgenessen auf der Etage. In anderen Heimen versucht man die Verantwortungsbereiche des Personals auf bestimmte Stockwerke aufzuteilen oder gar ein Gruppensystem zu entwickeln. In unserem Heim konnten wir den gemeinsamen Etagenkaffee und Spielnachmittage realisieren.

Allerdings haben wir jetzt mit der Anschaffung eines mobilen Backofens, aus dem Erlös des Bastelmaterialverkaufes, die Möglichkeit, auf den Stockwerken mit den Betagten Guetzli und anderes teilweise «Verbotenes», dafür süßes, Gebäck herzustellen. Auch gelegentliche Nachtessen, zum Beispiel Fondue, konnte unsere Teilzeitmitarbeiterin, es könnte auch beispielsweise eine freiwillige Mitarbeiterin sein, bereits auf einigen Stockwerken sehr erfolgreich durchführen. Natürlich sind dies keine spektakulären Aktionen. Die von uns praktizierte «Aktivierung» auf den Stockwerken hat primär zum Ziel, dass Kontakte von Tür zu Tür aufgebaut werden können oder sich vertiefen lassen. Die Teeküche beispielsweise soll zu einem Begegnungsort werden mit und ohne Anleitung, und die Bewohner einer Etage sollten den Weg zu einer Stockgemeinschaft finden können. Ich darf nicht verheimlichen, dass dieses Ziel ein Idealziel darstellt, und nicht zuletzt mit der Zusammensetzung und dem einzelnen Heimbewohner stehen, oder aber auch fallen kann. Oftmals sind es gerade einzelne Persönlichkeiten, die einen ganzen Stock zusammenhalten und motivieren können. Der gemeinsame, regelmässige Kaffee und die Möglichkeit zu einem Gespräch in der kleinen Gruppe können dem Betagten helfen, sich im Heimkollektiv etwas heimeliger zu fühlen. Wo die Etagegruppe dazu übergehen kann, einen Geburtstag gemeinsam zu feiern, einen Neueintretenden mit einem Willkommensgruss zu überraschen, oder an Weihnachten die Etage gemeinsam zu schmücken, ist den betreffenden Bewohnern ein wesentlicher Schritt aus der Isolation geglückt.

Einbezug in den Heimalltag — aber wie?

Auch der Einbezug von Heimbewohnern in den Heimalltag kann Kontakt- und Gesprächsmöglichkeiten eröffnen. In vielen Institutionen helfen Betagte beispielsweise in der Küche beim «Rüsten» mit. So können wir einerseits dem Bewohner Möglichkeiten eröffnen, die ihm das Gefühl geben, noch etwas Konkretes zu tun. Die meist heitere Stimmung in diesem Kreis scheint mir ein eindeutiges Indiz in dieser Richtung. Nebenbei ergeben sich allenfalls Kontakte zwischen Hausbewohnern, die sonst gar nicht möglich wären. Aber auch die Mitarbeiterinnen in der Küche haben so eine Auseinandersetzungsmöglichkeit mit den Bewohnern. Ich denke, dass es nicht richtig ist, wenn solche Einsätze auf dem Hintergrund einer Personaleinsparung oder einer Entlohnung abgewickelt werden. Es scheint mir gut, wenn der Betagte sagen kann: «Jetzt habe ich Lust mitzuhelfen oder eben nicht.» Möglichkeiten, einzelne Heimbewohner in den Heimalltag miteinzu-beziehen, sind viele vorhanden, wobei allerdings der

Einsatz von ganzen Gruppen, wie in der Küche, doch recht selten realisierbar ist.

Für das Zusammenleben in einem Heim ist neben dem Kontakt von Heimbewohner zu Heimbewohner, auch der Kontakt von Mitarbeiter zu Heimbewohner, von Heimbewohner zu Heimleitung und von Mitarbeiter zu Heimleitung, von besonderer Bedeutung. Die sachlichen Auseinandersetzungen auf allen Ebenen sind erschwert, wenn nicht auch ein emotionelles Klima des Verstehens und Vertrauens aufgebaut werden konnte. Hier kommt dem informellen Kontaktgespräch eine besondere Bedeutung zu. Als Heimleiter scheint es mir wichtig, dass jeder Mitarbeiter, in jeder Charge den Kontakt zu den Hausbewohnern pflegen und vertiefen kann. Der Frau des Heimleiters kommt meiner Meinung nach innerhalb dem Kontaktgeflecht eines Heimes, eine ganz besondere Bedeutung zu. Aus diesen allgemeinen Zusammenhängen gesehen bereitet es mir beispielsweise Mühe zu verstehen, wie man sich allen Ernstes mit dem Gedanken tragen kann, aus Kostengründen neben den allgemeinen Reinigungsarbeiten auch für Pensionärzimmer ein Reinigungsinstitut zu engagieren. Kontaktmöglichkeiten und damit verbundene Gespräche im Heim «wegzurationalisieren» bedeutet für mich persönlich auch, dem Heimbewohner ein weiteres Stück «Heimat» zu entziehen. Auch das Mitarbeiterproblem scheint mir damit nicht gelöst, im Gegenteil! Derjenige Mitarbeiter, der neben seinem eigentlichen Auftrag, sei es nun in der Pflege oder aber im Hausdienst, auch noch Zeit für Kontakte und kurze Gespräche mit unseren Hausbewohnern hat, wird an seiner Arbeit sicherlich mehr Befriedigung und Freude finden können. Diese Freude und Befriedigung im Kontakt mit dem Bewohner ist doch auch für uns eine Motivation und ein Ansporn und sollte dem Mitarbeiter nicht vorenthalten werden.

Auf die angedeuteten Kontakt- und Gesprächsmöglichkeiten innerhalb des Programmangebots eines neuzeitlichen Heimes möchte ich nicht weiter eingehen und noch einige institutionalisierte Kontaktgespräche vorstellen. All diese folgenden «Gesprächsansätze» sollen dem Heimbewohner Mitsprachemöglichkeiten auf verschiedenen Ebenen eröffnen. Um es gleich vorwegzunehmen, der Weg zum Einbezug von Betagten zur Mitsprache ist nicht selten recht beschwerlich und mühsam. Innerhalb der Kontaktgespräche, die zur Mitsprache des Heimbewohners führen sollten, ist diese Zielsetzung ungleich schwieriger zu erreichen, als beispielsweise bei Gesprächen mit den Mitarbeitern. Es muss berücksichtigt werden, dass die heutigen Alterswohnheimbewohner selten die Möglichkeit gehabt haben, Mitsprache zu üben. Meist waren die Verhältnisse doch so, dass eine Forderung nach Mitsprache vor 30 bis 50 Jahren praktisch auch die Riskierung des Arbeitsplatzes, sofern vorhanden, beinhaltete. Nach dem Ausscheiden aus dem Erwerbsleben fühlten sich die jetzigen Heimbewohner zusätzlich allenfalls in eine reale Aussenseiterrolle gedrängt. Da die Mehrzahl unserer Bewohner Frauen sind, ist auch die Rolle der Frau, wie sie noch vor einigen Jahrzehnten eingeübt wurde, und sich noch heute in Fragmenten

Fortbildungskurs für Heimerzieher

Individuum – Gemeinschaft – Verantwortung

Organisatoren	Verein für Schweizerisches Heimwesen VSA Heilpädagogisches Seminar Zürich, Abt. Fortbildung
Zielsetzung	Dem Teilnehmer soll die Tätigkeit als Heimerzieher dadurch erleichtert werden, dass er seine pädagogische Haltung vertiefen und sie auf die heilpädagogische Situation hin abwandeln lernt.
Arbeitsformen	Information, Ueberdenken «exemplarischer Situationen», Erfahrungsaustausch, gemeinsames Gestalten.
Kursleiter	Dr. Imelda Abbt, Dr. Ruedi Arn, Dr. Alois Bürli, Ursi Bleisch-Imhof, Hugo Ottiger, Dr. Peter Schmid, Rolf Walss
Zulassung	Die Teilnehmer (aus Heimen für Verhaltensgestörte und Lernbehinderte) müssen sich über eine abgeschlossene Heimerzieherausbildung oder über mindestens zwei Jahre Heimpraxis ausweisen können.
Teilnehmerzahl	30
Kurstage	8 Freitage von 10.00 bis 17.30 Uhr: 30. Oktober, 6. November, 13. November, 20. November, 27. November, 4. Dezember 1981 und 8. Januar, 15. Januar 1982 Zusätzlich 2 Auswertungstage: Donnerstag, 21. Januar, abends bis Freitag, 22. Januar 1982, nachmittags, Nideldbad Rüschlikon
Ort	Heilpädagogisches Seminar Zürich, Kantonsschulstrasse 1, 8001 Zürich (beim Pfauen)
Kursgebühr	Fr. 350.— für Teilnehmer aus VSA-Mitgliedsheimen Fr. 420.— für Teilnehmer aus anderen Heimen
Anmeldungen	bis 31. August 1981 an Sekretariat VSA, Seegartenstrasse 2, 8008 Zürich, Tel. 01 252 49 48
Besonderes	Der Kurs kann nur als ganze Einheit besucht werden.

Talon Fortbildungskurs HE 1981/82

Ausbildung oder praktische Tätigkeit: _____

Name, Vorname _____

Adresse (Name des Heims) und Funktion _____

VSA-Mitgliedschaft des Heims

Ja ☐ Nein ☐

Bitte senden an das Sekretariat VSA, Seegartenstrasse 2, 8008 Zürich.

als erstaunlich resistent erweist, zu berücksichtigen. So müssen wir in Hausversammlungen, Etagengesprächen, Hausrats- und Menükommissionssitzungen immer wieder feststellen, dass sich beispielsweise nur wenige Hausbewohner getrauen, offen eine Meinung zu vertreten oder gar Forderungen aufzustellen. Es braucht unter Umständen Jahre, bis eine Gruppe richtig eingearbeitet ist, wobei zunehmende körperliche und geistige Behinderungen die Arbeit wesentlich erschweren können, oder Todesfälle grosse Lücken hinterlassen.

Bei Hausversammlungen, die in vielen Heimen auch praktiziert werden, finden sich alle Bewohner zu einer gemeinsamen Aussprache zusammen. Für eine eigentliche Meinungsbildung ist aber meist das Gremium zu gross und so besteht die Gefahr, dass die Heimleitung nur ihre Anliegen vortragen kann, die Anliegen der Heimbewohner aber nicht selten zu kurz kommen müssen. Da unser Heim und die Siedlung unter einem Dach sind, besuchen meist über 100 Hausbewohner unsere Versammlungen, wobei vor allem der gewählte Hausrat, bestehend aus je 3 Vertretern von Heim und Siedlung, seine Anliegen, gemeinsam mit der Heimleitung, vortragen kann. Auch bei uns sind Voten aus dem Plenum nicht sehr häufig.

Die Institution des Hausrates hat sich insofern bewährt, dass mit einem kleinen Kreis alle allgemeinen Probleme des Hauses besprochen werden können. Heimleitung und Hausrat verstehen sich als Partner, und es tauchen nicht selten Fragen auf, die wir sehr gerne vorgängig mit diesem Gremium besprechen. Auch Anliegen und Probleme der Hausbewohner, die nicht persönlicher Art sind, sollten an den Hausrat getragen werden, der diese gegenüber der Heimleitung vertritt. Es zeigt sich aber immer wieder, dass die Hausbewohner selber Mühe haben, den Hausrat auch wirklich anzugehen und mit den einzelnen Mitgliedern das Gespräch zu suchen. Nicht selten ist es auch die Heimleitung, die den Hausrat zu den Sitzungen einberufen muss. Andererseits ist es dem Hausrat zu verdanken, dass in unserem Heim eine Menukommission entstanden ist. Mitglieder des Hausrates haben auch verschiedene Einzelfunktionen, wie Reiseleiter, Verantwortung für Mieterwaschküche, Vertretung in Organisationen usw., übernommen.

Die kurz angedeutete Menukommission hat sich als institutionalisiertes Kontaktgespräch bisher am besten bewährt. Neben den 3 Heimvertretern des Hausrates sitzen in der Menukommission, seitens der Bewohner, noch je eine Vertreterin der Diabetikerkost und der Magenschonkost. Andererseits nehmen an den Verhandlungen die beiden Köchinnen, die Hausbeamtin und die Heimleitung teil. Beispielsweise empfinde ich es heute als grossen Fortschritt, dass unsere Mitarbeiterinnen die Betagtenvertreter immer wieder auffordern Wünsche und Anregungen betreffend Essen vorzutragen. Andererseits reagieren die Betagten jeweils prompt, wenn eine beschlossene Aenderung seitens der Küche vergessen oder nicht berücksichtigt wird. Da unser Heim mehrheitlich durch die Stadtküche beliefert wird, konnten in einem Gespräch zwischen der Kommission und dem

Leiter der Stadtküche verschiedene Anliegen vorgebracht und realisiert werden.

Eine weitere Möglichkeit von Kontakt zwischen Heimleitung und Heimbewohnern bildet das sogenannte Etagengespräch. Wir sind sehr froh, dass ein erfahrener Kollege uns auf diese Möglichkeit aufmerksam gemacht hat. Eigentlich sind aus diesen Gesprächen die heutigen Etagenaktivitäten weiterentwickelt worden. Oft benütze ich die Gelegenheit, beispielsweise zusammen mit meiner Frau, bei einem Kaffee mit den Stockwerksbewohnern zusammenzusitzen, um ein Gespräch zu führen. Die Etagengespräche scheinen mir nicht zuletzt deshalb eine gute Möglichkeit, da es einfach nicht realisierbar ist, mit jedem Heimbewohner einen persönlichen Einzelkontakt zu pflegen. Allenfalls kann bei vorgebrachten Anliegen innerhalb einer Gruppe auch abgeschätzt werden, ob es sich um ein allgemeines Problem handeln könnte. Auch hat die Heimleitung die Chance, eine Idee oder ein geplantes Vorhaben einer Gruppe von Betagten zu unterbreiten.

Bei all meinen Ausführungen darf nicht übersehen werden, dass die Gegebenheiten von Heim zu Heim sehr unterschiedlich sein können. Ich glaube auch nicht, dass es wesentlich ist, welche Kontaktebenen für Gespräche realisiert werden. Auch die Form der Kontaktgespräche wird von Institution zu Institution und nicht zuletzt von Heimleitung zu Heimleitung unterschiedlich sein. Es war auch nicht meine Absicht, unsere Institution, die mit vielen Unzulänglichkeiten behaftet ist (ich möchte beinahe sagen Gott sei Dank, so weiss ich wozu ich da bin . . .) in einem besonderen Glanz erstrahlen zu lassen. Sicherlich ist der von uns gesuchte Weg auch nicht der einzig vorhandene Weg. Das Ziel meines Vortrages war lediglich, Sie auf das Kontaktgespräch hin zu sensibilisieren. Es gehört meiner Meinung nach zu den Aufgaben der Heimleitung, Kontaktmöglichkeiten zwischen Heimbewohnern, Angehörigen und Nachbarschaft einerseits und zwischen Heimbewohnern, Mitarbeitern und Heimleitung andererseits unermüdlich zu suchen und zu realisieren.

Lassen Sie mich mit Teilen aus dem Gebet von Ernst Lange abschliessen, wobei ich Sie bitte, den Begriff Brücke und «Brückenbau» mit dem Begriff «Kontaktmöglichkeiten und Kontaktgespräch» zu verbinden.

Herr, ich möchte den Mut zum Bau von Brücken haben
zwischen mir und denen
die ich nicht mag und nicht verstehen kann
die mir misstrauen oder mich enttäuschen
Brücken für die, die untereinander streiten
Brücken zwischen meinem Kreis und anderen Kreisen
meiner Generation und anderen Generationen
meiner sozialen Gruppe und anderen sozialen Gruppen
Brücken zu denen die draussen sind
den Enttäuschten, den im Vorurteil befangenen
Ich möchte den Mut zum Brückenbau haben auch
dort wo Brückenbau unpopulär ist
Ich bitte Dich um den Mut zum Brückenbau.