

Zeitschrift:	Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA
Herausgeber:	Verein für Schweizerisches Heimwesen
Band:	63 (1992)
Heft:	1
Artikel:	Berichte aus Schaffhausen : Öffentlichkeitsarbeit im Heim - Eine Jagd nach gesichtslosen Geistern
Autor:	Sattler, H.
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-810795

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

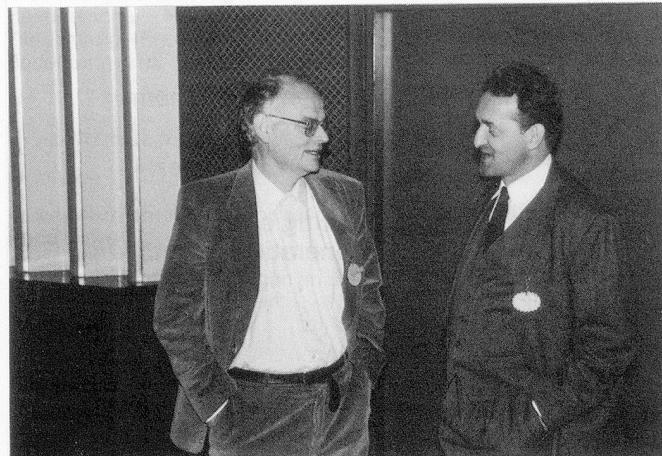
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media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

Download PDF: 28.01.2026

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

Öffentlichkeitsarbeit im Heim – Eine Jagd nach gesichtslosen Geistern

Referat von Dr. H. Sattler an der VSA-Tagung vom 13. November in Schaffhausen



Dr. Heinrich Sattler (links) im Gespräch mit VSA-Präsident Martin Meier: «Fruchtbare Öffentlichkeitsarbeit des Heimes hat sich zu orientieren am Konkreten, am Naheliegenden und möglichst an Methoden der direkten Begegnung.»

Dr. iur. Heinrich Sattler ist Leiter der Geschäftsstelle beim Verband Bernischer Alterseinrichtungen in Riggisberg. (Alle Fotos aus Schaffhausen Erika Ritter)

Gestatten Sie mir, mit einer Publikumsbeschimpfung anzufangen:

Die Naivität und Starrköpfigkeit, mit der Sie als Heimverantwortliche unbeirrbar an ihrem Kinderglauben festhalten, mit Hilfe sogenannter professioneller, breitflächiger Öffentlichkeitsarbeit über die Massenmedien lasse sich die Meinung – die latent kritische, angstbestimmte, ja negative Meinung – der breiten Öffentlichkeit über das Altersheim überhaupt und grundlegend in eine positivere umwandeln, ist nur zu übertreffen von der Naivität eines Vortragsredners, der glaubt, dieselben Heimverantwortlichen mit einem öffentlichen Vortrag, der – Sie werden gleich sehen – voll von guten Argumenten steckt, dazu bringen können, ihr Wunscheden zugunsten einer realistischeren Haltung zu verlassen. Wir beide machen, weil wir Kinder eines rationalistischen Zeitalters sind, denselben grundlegenden Fehler: Wir glauben, alles sei machbar.

Wir gehen davon aus, *Einstellungen und Meinungen der Menschen lassen sich durch psychologische Manipulation über die Massenmedien und/oder mit Argumenten grundlegend beeinflussen nach dem Motto: Wenn das Werbebudget und das professionelle PR-Können gross genug sind, gelingt es, dem Durstigen salzige Würste und dem Hungriigen Mineralwasser zu verkaufen bzw. auch nur Bilder dieser Ess- und Trinkwaren, die dann angeblich seine Meinung und damit sein Verhalten verändern.*

Die Wirklichkeit ist jedoch anders: *Die Meinung der Öffentlichkeit* (im weiteren Sinn) *über das Betagtenheim ist in der Regel weitgehend bestimmt von allgemeinen menschlichen existentiell-*

len Ängsten und Hoffnungen, die von den Massenmedien höchstens bestätigt, aber nicht verändert werden können und die sich nur wandeln können in der Schmelzwärme persönlicher Erfahrung, persönlicher Begegnung.

Das grundlegende menschliche Bedürfnis nach Dissonanzverminderung oder – ertragen Sie es noch schärfer ausgedrückt? – die Vernebelungstaktik und -strategie der Ich-schwachen sozial Angepassten, die sich gerne «Kraft des positiven Denkens» nennt, lässt manche/n Heimverantwortliche/n die schweren sozialen und damit menschlichen Geburtsgebrechen, die Problematik, die auch das sogenannte «gute Heim» mit sich schleppt, übersehen. Dies führt dann leicht zu einer unrealistischen und weinerlichen, narzisstischen Grundhaltung gegenüber der Öffentlichkeit nach dem Motto: *Wir vom Heim leisten Hilfe an Schwache, also sind wir gut und stark und die kritische, ja böse Öffentlichkeit ist ungerecht mit uns.*

Doch genug der Publikumsbeschimpfung; strapaziere ich Ihr Wohlwollen allzusehr, so zwingen Sie mich entweder mit Pfeifen und Johlen, dieses Rednerpult zu verlassen, oder, was wahrscheinlicher ist, da Sie ja gut erzogen sind, Sie hören einfach nicht mehr zu.

Meine naive Hoffnung, soweit komme es nicht, stützt sich

- a) auf die Annahme, HeimleiterInnen seien Ich-stärker, differenzierter, selbstkritischer und intelligenter als das breite Publikum, also, Sie seien sozusagen das Gegenteil eines Publikums; und
- b) auf die Annahme, die persönlichen Beziehungen, die mich mit einigen von Ihnen verbindet, erträgen die Belastungen durch ein schwieriges Thema; *die Annahme, dass die persönliche Beziehung, die persönliche Erfahrung von Angesicht zu Angesicht es möglich macht, bestimmte belastende Botschaften zu senden und zu empfangen.*

Wenn Sie das bisher Gesagte auf die Öffentlichkeitsarbeit des Heimes anwenden, ja, dann wären eigentlich weitere Ausführungen überflüssig.

Diese zum Schluss etwas abgemilderte, abgefедerte Publikumsbeschimpfung war die Einleitung zu meinen Ausführungen und enthält ihre Haupththese:

Die öffentliche Meinung im weiteren Sinn, das heisst, die Meinung weiter Bevölkerungskreise über das Betagtenheim an sich ist zumindest ambivalent, latent kritisch, ja negativ und stellt für das einzelne Heim dann eine wirkliche Bedrohung dar, aus einem nichtigen Anlass an den Pranger gestellt zu werden, wenn es mit seiner näheren sozialen Umgebung, den Angehörigen der HeimbewohnerInnen und der MitarbeiterInnen, der Nachbarschaft, der Trägerschaft und der weiteren sozialen Umgebung des Heimes nicht über persönliche Begegnungen und Beziehungen stark verbunden ist.

Im nachfolgenden werden wir uns in einem ersten Abschnitt mit einer *allgemeinen Fragen* befassen, insbesondere dem *Wesen der öffentlichen Meinung* und ihres Gegenspielers, des Heimes, und ihrem *Verhältnis zueinander*. Wir werden daraus fortlaufend einige *praktische Folgerungen* ziehen, dann darauf stossen, dass öffentliche Meinung (im weiteren Sinn) über das Heim eigentlich in bestimmter Hinsicht **öffentliche Erregung** ist, Aspekte einer virtuellen öffentlichen Erregung hat.

Ich werde dann noch versuchen, einige *praktische Anregungen* folgen zu lassen und zum Schluss der langen Rede kurzen Sinn zusammenzufassen. Wenn ich dabei gelegentlich wiederhole, das ich in der beim VSA erschienenen Broschüre zum Thema geschrieben habe, so werden Sie das, hoffe ich, kaum übelnehmen können.

Das Heim hat Mauern und schafft eine mehr oder weniger abgegrenzte, institutio-nell organisierte Gemeinschaft.

Es orientiert sich am einzelnen und an kleinen überschaubaren Gruppen. *Der Vermittler des Lebens ist die Kommunikation von Angesicht zu Angesicht, das direkte, private, wechselseitige Ge-spräch.*

Öffentlichkeit und öffentliche Meinung hingegen sind Phäno-me-ne, die in praktischer Hinsicht und geistig kaum zu fassen sind. Ihr Wesen ist schillernd, ich kann sie nicht sehen, nicht messen (gegenteilige Behauptung einseitiger Kommunikation, sind dem Tagesgeschehen und der grossen weiten Welt verhaftet und stellen unabgegrenzte und wechselhafte Kollektivphänomene dar, die uns dauernd entweichen, aber doch voll spürbarer – allerdings mit überschätzter – Wirkungen sind. Eben, es handelt sich um gesichtslose Geister. Es ist wohl nicht ganz zufällig, dass die Vermittler von Öffentlichkeit und öffentlicher Meinung mit demselben Begriff bezeichnet werden wie die Vermittler paranormaler, parapsychologischer Vorgänge, nämlich als «Medium», «Me-dien». Von dem, was sie zu vermitteln vorgeben, nehmen wir wohl an, es existiere, obwohl es nie recht fassbar ist. Trotzdem oder auch deswegen machen uns beide Phänomene leicht Angst.

Wir müssen lernen, den Geistern «Öffentlichkeit» und «Öffent-liche Meinung» ins gesichtslose Antlitz zu schauen und uns mit ihrem Wesen und den Gesetzen, nach denen sie funktionieren, vertraut zu machen.

Sind sie uns einmal (meist aus unerfindlichen Gründen) wohlge-sonnen, indem zum Beispiel eine Zeitung positiv über unser Heim berichtet, so ist es in der Regel ebenso ungerechtfertigt, dass wir uns aufblasen, wie es umgekehrt eine Überschätzung der Wirkung der Massenmedien darstellt, wenn wir in Angst erstar-ren und höchstens noch ihre Immoralität und Hässlichkeit beklagen, wenn sie sich einmal gegen uns wenden.

Aus Gründen, auf die ich zurückkommen werde, ist es, wie in der einleitenden Publikumsbeschimpfung bereits erwähnt, ein aus-sichtsloses Unterfangen, die öffentliche Meinung im weitesten Sinn über das Betagtenheim mit gezielter Arbeit in der breiten Öffentlichkeit grundlegend und dauerhaft beeinflussen zu wol-len.

Anhand eines jüdischen Witzes, der die Brutalität und Immoralität der öffentlichen Meinung umschreibt, lässt sich meines Er-achtens anschaulich die ernüchternde generelle Aussage etwas differenzieren, das heisst lassen sich Ziele und Methoden einer realistischen Öffentlichkeitsarbeit des Betagtenheims am ehesten aufzeigen.

Zuerst der Witz, der uns nahelegt, dass man gegen die Immoralität und Brutalität der öffentlichen Meinung eben nichts tun kann:

Zum Rebbe (das ist ein frommer Mann im Chassidismus) kommt ein Geschäftsmann und klagt: «Rebbe, alle Leute behaupten, ich bin pleite. Dabei habe ich hunderttausend Kronen in bar!» Der Rebbe denkt nach und entscheidet: «Wenn alle Leute sagen, du bist pleite, dann bist du pleite über kurz oder lang!»

Was wir mit welchen Mitteln realistischerweise mit einer Öffent-lichkeitsarbeit des Heimes versuchen können und was nicht, lässt sich mit der Witzmetapher etwa so beschreiben:

1. Wenn fast alle Leute sagen, unser Heim sei sozial gesehen plei-te, das heisst über unser Heim nur Schlechtes reden, dann sind wir tatsächlich pleite. Auch mit einer nachträglichen Darstel-lung in den Massenmedien, die das Gegenteil beweist, oder mit einem Gutachten oder einem Gerichtsurteil, die uns rein-waschen, ist der soziale Konkurs des Heimes nicht mehr abzu-wenden.
2. Wir können nur prophylaktisch den drohenden Rufmord-Konkurs vermeiden. Wir müssen uns bemühen, dass viele Menschen möglichst aus eigener Anschauung oder aus der Anschauung ihnen emotional nahestehender Menschen den Reichtum des Lebens in unserem Heim erfahren.

Menschen, die dem Heim aus eigener Erfahrung verbunden sind, werden einmal nicht selbst erzählen, unser Heim sei pleite, zum anderen werden sie jemandem gegenüber, der fahrlässig das Ge-genteil erzählt, uns verteidigen, und ihnen wird das breitere Pu-blikum, das sind die sozial und emotional vom Heim weiter Ent-fernten, natürlicherweise eher glauben als uns, die wir als betrof-fene Partei einen Gegenbeweis zu führen versuchen. Von der öffentlichen Meinung sind wir eben nicht zum Gegenbeweis zuge-lassen, denn *das Urteil der Öffentlichkeit über unser Heim be-ruht nicht auf öffentlichem Wissen, sondern öffentlichem Mei-nen.*

Meinen steht im Gegensatz zum Wissen. Es ist weniger als Wissen (denken Sie an den Ausdruck: «Er weiss es nicht, er meint nur...»), Meinen ist aber mehr als Nichtwissen («Er weiss es nicht, doch meint er...»). Meinen ist inhaltlich unbestimmter, aber in der Regel intentionaler und vom Unbewussten her ge-prägt, oder wenn Sie wollen, vom Kleinhirn mitgesteuert.

Liebe Zuhörerinnen und Zuhörer in diesem Saal, ich kann Sie nicht zum Wissen zwingen, ich kann Sie jedoch meinen und mit allem Wollen und aller Kraft und Emotionalität versuchen. Sie mit meiner Botschaft im Erleben zu treffen (was übrigens a) mit einem Vortrag und b) gegenüber einem so grossen Publikum praktisch nicht möglich ist).

Das Meinen ersetzt die verbindliche Gewissheit des Wissens durch ein subjektives Wollen. Wenn ich nicht weiss, was wissbar wäre, entweder weil ich es objektiv nicht wissen kann oder weil ich es nicht wissen will (weil mir zum Beispiel meine Ängste, meine Hoffnungen, meine Liebe, meine subjektiven Erfahrungen dies schwer machen), dann nimmt der Anteil des Meinen zu.

Wir kommen zum zweiten Begriffselement der öffentlichen Mei-nung:

«Öffentlich» steht im Gegensatz zum Pri-vaten, zum Persönlichen, zum Familiären.

Das meint die sozialen Räume, wo ich mich selbst sein kann, wo ich Heimlichkeiten haben darf. *Demgegenüber ist das Öffentli-*

che das Unheimliche, das Unpersönliche, wo wir die Maske unserer sozialen Anpassung tragen; das Öffentliche hat wesensmässig etwas Unmenschliches; es macht Angst. Öffentlichkeit ist der potentiell allen zugängliche soziale Raum, in dem öffentliche Meinung gemacht wird und sich manifestiert.

Auch der Begriff «öffentliche» hat schillernde, leicht voneinander abweichende Bedeutungsvarianten, die alle im Begriff «öffentliche Meinung» mitschwingen und die in den nachfolgenden Ausdrücken deutlich werden:

- Ein öffentlicher Durchgang ist einer, der allen offensteht, auf dem sich jede/r bewegen darf; wo ich also riskiere, jemandem zu begegnen, den ich nicht kenne.
- Was ich hier sage, sage ich öffentlich, denn ich weiss oder muss damit rechnen, dass meine Äusserungen für einen nicht von vornherein begrenzten Kreis von Menschen wahrnehmbar sind (besonders, wenn die Medien, die Vermittler öffentlicher Meinung, darüber berichten sollten).
- Eine Angelegenheit öffentlichen Interesses ist ein Sachverhalt, der potentiell jedermann angeht, von jedermann diskutiert werden darf und soll.

Ein Heim für Betagte ist (und damit wird sein Verhältnis zur öffentlichen Meinung ein besonders intensives und widersprüchliches), in jedem Sinn dieser drei Bedeutungsvarianten ein eher öffentlicher denn privater Raum:

- Im Heim habe ich, sei ich Bewohner/in, sei ich Mitarbeiter/in, immer potentiell mit Menschen zu tun, die ich nicht oder wenig kenne; das heisst, ich riskiere dauernd, Fremden zu begegnen, sogar in sehr intimen Situationen.

Berufsbegleitende Ausbildung in

Lerntherapie

Aus dem Ausbildungsinhalt:

Arbeit an der eigenen Person:

Selbsterfahrung, Gruppendynamik, Psychotherapie/
Psychoanalyse

Theorie:

Lerntheorien, Lernen und Lehren, Lernen und Entwicklungspychologie, Persönlichkeitsmodelle, Intra- und interindividuelle Psychodynamik, seelische Störungen, Störungen und Behinderungen des Lernens, Einführung in die Psychopathologie, Psychopathologie des Lernens, Psychopathologie der Familie, Lerntherapie u. a.

Technik:

Lerntherapie, lerntherapeutische Abklärung

Praxis:

Praktikum «Lernen und Lehren», Lerntherapeutische Praxis, Supervision

DozentInnen:

Karl Aschwanden, Dr. Monika Brunsting, Pedro Grosz, Prof. Dr. Arno Gruen, Dr. Werner Heiz, Dr. Nina Katz, PD Dr. Emil E. Kobi, Margareta Kümin, Dr. Armin Metzger, PD Dr. Ivo Nezel, Prof. Dr. Bruno Rutishauser, Doris Wehrli, PD Dr. Andreas Wille.

Auskünfte und Anmeldungen:

Institut für Lerntherapie, Stadthausgasse 23,
8200 Schaffhausen
Tel. 053 24 74 43

- Was sich im Heim tut, das heisst wie dort gelebt und gearbeitet wird, ist leicht für einen nicht von vornherein begrenzten Kreis von Menschen wahrnehmbar.
- Das Betagtenheim ist eine Angelegenheit öffentlichen Interesses, das heisst, wie dort gelebt und gearbeitet wird, darf und soll sogar von jedermann diskutiert werden, das heisst geht jedermann an – dies im Gegensatz zur Familie.

Hier tauchen einige äusserst vertrackte und unangenehme Fragen auf, auf die es wohl kaum klare Antworten gibt.

Ist nicht das Heim in der Hinsicht, dass dort das Leben weitgehend öffentlich ist, etwas Unheimliches?

Oder bin ich, wenn ich so frage, nur das Opfer der öffentlichen Meinung über das Heim geworden?

Mit andern Worten:

Ist der öffentlichen Meinung das Heim, in dem Privates, Persönliches, wie wir gesehen haben, so leicht vom Öffentlichen gefährdet wird, nicht zu Recht unheimlich?

Ich behaupte nichts, ich stelle hier nur in aller Öffentlichkeit eine unheimliche Frage.

Und noch weitere, um das Thema möglichst zu komplizieren:

- Ist das Heim der Öffentlichkeit unheimlich, weil es zu wenig privat oder weil es zu wenig öffentlich ist?
- Wenn das Heim zu wenig privat ist, ist es dann nicht Aufgabe gerade dieser Öffentlichkeit, eine menschlich gesehene so gefährliche Institution stark zu kontrollieren, ihr mit Misstrauen zu begegnen?
- Sind nicht das Alter und der Tod das Persönlichste, das Privatste, das der Mensch in seiner irdischen Laufbahn erlebt, und ist es nicht unheimlich und unmenschlich, den Menschen im Alter in eine öffentliche Institution abzuschieben?
- Ist nicht das latente Misstrauen der weiteren Öffentlichkeit gegenüber dem Betagtenheim schon allein deswegen normal, weil das Heim die Öffentlichkeit an den Abschiebevorgang erinnert und ihr ein uneingestandenes schlechtes Gewissen macht, das sie wiederum auf das Heim projiziert?
- Steht eine breit angelegte grundsätzliche Öffentlichkeitsarbeit nicht letztlich vor der Alternative, entweder der Öffentlichkeit dieses schlechten Gewissen bewusst zu machen und die damit einhergehenden existenziellen Fragen mit ihr im Sinne einer kollektiven Psychotherapie aufzuarbeiten oder ihr zu helfen, dieses schlechte Gewissen schmerzlos zu verdrängen im Stil von: «Die alten Menschen werden bei uns so perfekt gepflegt, dass sie überhaupt keinen Wunsch mehr haben?»

Wenn Sie sich weigern, eine der beiden Alternativen zu wählen, weil die erste ein aussichtsloses Unterfangen darstellt und die zweite ebenso dumm wie amoralisch ist, dann habe ich Sie da, wo ich Sie von Anfang an haben wollte. Sie zappeln an der Angel, und Sie werden jetzt endlich meiner Hauptthese keinen weiteren Widerstand mehr leisten.

Öffentlichkeitsarbeit der Betagtenheime mit dem Ziel, die öffentliche Meinung im weiteren Sinn dem Heim gegenüber grundsätzlich und mit der Hoffnung auf dauerhaften Effekt positiv zu stimmen, stellt eine ebenso aussichtslose wie gefährliche Jagd nach gesichtslosen Geistern dar, die wir besser bleiben lassen.

Wirkung und Einflussmöglichkeiten der Massenmedien auf die grundsätzlichen und längerfristigen Einstellungen der Öffentlichkeit werden, weil sie spektakulär wie ein Strohfeuer erscheinen, immer wieder überschätzt. Es gilt heute wissenschaftlich als

weitgehend gesichert, dass die Massenmedien die öffentliche Meinung im weitesten Sinn eher wiedergeben als dass sie sie beeinflussen. Im sozial dünnen Raum, wo sich Sender und Empfänger wenig kennen, ist die Wirkung einer Botschaft auf das Meinen des Empfängers wenig nachhaltig.

Jetzt könnten wir eigentlich resignierend abschliessen, wenn da nicht noch etwas wäre:

Ich habe bisher so getan, als wenn es nur die öffentliche Meinung im weitesten Sinne gäbe und als ob es nur **eine** öffentliche Meinung gäbe. Können wir aber in einer pluralistischen Gesellschaft, in der unterschiedliche Wertssysteme und damit öffentliche Meinungen nebeneinander bestehen, überhaupt noch von der öffentlichen Meinung im Sinne **einer** gängigen Meinung weiter Bevölkerungskreise sprechen?

Elisabeth Noelle definiert öffentliche Meinung als das, was ich öffentlich äussern kann, ohne mich zu isolieren. Über das Betagtenheim im allgemeinen kann ich mich heute, ohne mich zu isolieren, öffentlich dahingehend äussern, die alten Menschen würden dort wunderbar von sich aufopfernden Schwestern gepflegt und versorgt, wie auch, das Betagtenheim nehme dem Bewohner seine Selbstbestimmung und wirke depersonalisierend und sei abhängigkeitsmachend und ein Betagtenheim sei ein Skandal, und sein Chef, der Heimleiter, gehöre an sich an den Pranger gestellt. (Dieses Gefühl meine ich übrigens mit «virtueller öffentlicher Erregung».)

Aber auch in anderer Hinsicht ist der Begriff der öffentlichen Meinung zu relativieren. Es gibt nicht nur die öffentliche Meinung über die Betagtenheime im allgemeinen, *vielmehr hat jedes Heim seine öffentliche Meinung*: Das ist die Meinung, die für dieses Heim, in einem bestimmten Zeitpunkt hinsichtlich einer konkreten Frage von Bedeutung ist. Wir haben gesehen, dass differenzierte Botschaften nur in einer sozial gesehen dichten Öffentlichkeit nachhaltig wirken, einer Öffentlichkeit, in der die Beziehungen zwischen den Beteiligten relativ eng sind.

Die Anwendung dieses hier etwas abstrakt formulierten Gesetzes auf die Öffentlichkeitsarbeit des Heimes hat riesige praktische Konsequenzen.

Das Heim hat sich dauernd die Frage zu stellen, wer denn in diesem Moment hinsichtlich eines konkreten Problems die massgebende Öffentlichkeit ist und auf welche vorbestehende Meinung eine zu dieser Öffentlichkeit hin gesendete Botschaft trifft.

Die wichtigsten, die tragfähigsten, die brauchbarsten Meinungen über unser Heim sind im allgemeinen diejenigen der Menschen, die ihre Meinung aus eigener Anschauung, aus direktem Kontakt mit dem Leben im Heim gebildet haben, oder, um es etwas journalistisch auszudrücken, die das Heim nicht ferngesehen, sondern nah erlebt haben. Dies sind die Bewohner/innen des Heims, ihre Angehörigen, ihre Freund/innen, ihre Besucher/innen; und Gäste des Heims, freiwillige Helferinnen; das Personal und dessen Angehörige, die Lieferanten, Nachbarn, Teilnehmer/innen an Heimveranstaltungen, Leute, die Räume oder andere Einrichtungen des Heimes mitbenützen; die Kommissionsmitglieder und andere Mitglieder der Heimträgerschaft, Politiker/innen, die das Heim kennen und so weiter und so fort.

Die Meinungen dieser Menschen versucht eine realistische Öffentlichkeitsarbeit des Heimes zu erreichen und zu bilden. Dazu braucht es vor allem die *Schmelzwärme der persönlichen Begegnung*. Das Postulat, diese Menschen zu erreichen, ist leicht aufgestellt und schwer zu realisieren. Das ist mir klar. Versucht das Heim, den Bewohner und die Institution mit den Menschen draussen und diese mit dem Leben im Heim zu verbinden, so er-

fährt es oft schmerzlich seine Ohnmacht, die Vielbeschäftigen, Starken, Jungen, Erfolgreichen anzusprechen, denn tendenziell wehren sie sich dagegen, die Mauern, die sie zu ihrem vermeintlichen Schutz errichtet, das heisst bezahlt haben, zu durchbrechen, Mauern, die sie davor schützen sollen, Schwäche, Alter, Krankheit, Abbau und den Tod erfahren zu müssen.

Die Initiative zur Öffnung wird also nur in seltenen Fällen von aussen kommen. *Vielmehr hat das Heim von sich aus und stets neu und stets der eigenen institutionellen Schwäche und stets der oben geschilderten sozialpsychologischen Hindernisse bewusst eine Politik hin zu einer konkreten Öffentlichkeit zu gestalten*. Ich fürchte, ich wiederhole mich. Die Begegnung von Angesicht zu Angesicht im überschaubaren sozialen Raum, am besten beim gemeinsamen konkreten Tun, das gibt, um ein etwas gewagtes Bild zu gebrauchen, den Dauerhumus, auf dem das Heim mit seiner Öffentlichkeit zusammenwachsen kann.

Demgegenüber bringen breit angelegte pauschale Heimimagepflege, aufklärerische oder sentimentale oder schönfärberische Berichte in den Massenmedien meist wenig Tragfähiges, denn: Je breiter, je grösser die Reichweite des Mediums, desto geringer die Wirkung der Botschaft.

Bewusste Gestaltung von Massnahmen zur sozialen Integration der Heimbewohner und des Heims enthält immer etwas Manipulation.

Das ist unvermeidlich, aber meines Erachtens dann nicht verwerlich, wenn wir uns der menschlichen Implikationen dieser Manipulationen bewusst sind.

Nur ein Heim, das sozial einigermassen gesund ist, das insbesondere nicht mit allzu schweren Personalkonflikten und Konflikten zwischen Kommission und Heimleitung oder hin zu den Heimbewohnern belastet ist, ist in der Lage, fruchtbare Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben.

Für eine Heim-Öffentlichkeitsarbeit braucht's Phantasie und vor allem Kommunikationsfähigkeit. Auch Erfahrungen Ihrer Kollegen sind stets wertvoll.

Was ein Heim in welcher Situation konkret unternimmt, um vermehrt mit seiner Öffentlichkeit zusammenzuwachsen, ist eine Frage, die von vielen situativen und persönlichen Bedingungen der Beteiligten, der Institution und ihrer Geschichte und Umgebung abhängt. Ich kann Ihnen deshalb keine praktischen allgemeingültigen Rezepte vermitteln, will aber im Nachfolgenden einige Anregungen geben:

- *Vernebeln Sie sich und den andern nicht die Sicht mit hochfliegenden Plänen* (Fernsehsendungen, Radiointerviews). Gehen Sie in konzentrischen Kreisen vor, mit dem Kleinsten beginnend. Wie gesagt: Je grösser und breitflächiger die Reichweite des Mediums, desto geringer und vorübergehender ist die Wirkung der Botschaft auf das Meinen des Empfängers.
- *Besonders wenn Sie von schweren Konflikten zwischen Heimleitung, Personal, Kommission oder Heimbewohnern geplagt sind, verzichten Sie auf Massenmedien-Öffentlichkeitsarbeit*. Die könnten leicht ins Auge gehen.
- *Fördern Sie direkte Begegnungen zwischen den Menschen*, die im Heim wohnen und arbeiten, und denen «draussen» und verbinden Sie mit den Begegnungen Botschaften über das Heim.
- *Ziehen Sie Angehörige von Bewohner/innen, das Personal, die Kommission, die Trägerschaft und die Nachbarn zum Beispiel bei Festen, Ausflügen und kulturellen Veranstaltungen bei.*

- Ein Heim, das *Stützpunkt* ist, zum Beispiel einen offenen Mittagstisch hat, Wäsche von Draussenwohnenden besorgt, Mahlzeiten nach draussen liefert, medizinisch-pflegerische Leistungen für Draussenwohnende anbietet, Ferienzimmer hat, Transporte macht, freiwillige Helfer/innen einsetzt und ein öffentliches Café hat, über eine öffentliche Bocciabahn, ein Strassenschach oder ein Mühlespiel verfügt, wächst mit seiner sozialen Umgebung leichter zusammen.
- *Begegnungen zwischen Heimbewohner/innen und jungen Menschen* lassen sich zum Beispiel so herbeiführen, dass Schüler/innen alte Menschen über das Leben in den dreissiger Jahren interviewen und einen Aufsatz schreiben.
- Pflegen Sie als Heimverantwortliche/r *persönliche Kontakte zu Politiker/innen und zu Journalist/innen der Lokalpresse*; die Beziehungen könnten Rettungsringe werden.
- Gestalten Sie Ihre *Jahresberichte* und *Heimprospekte* lebendig und anschaulich.
- Beliefern Sie die *Lokalpresse* mit Material und Einladungen (aber nochmals: Überschätzen Sie die grundlegende Wirkung von Massenmedienberichten nicht!).
- Zeitungsberichte über Eröffnungen und Jubiläen und Ähnliches sind meist schlicht langweilig und wirken leicht kontraproduktiv.
- *Berichte von Betroffenen* – Heimbewohner/innen oder Angehörigen – über das Heim, zum Beispiel in Form von Leserbrie- fen, sind meist von viel grösserer Wirkung als schönfärberische und verharmlosende Artikel.
- *Pressekonferenzen* sind nur sinnvoll, wenn sie auf eine vorbestehende öffentliche Neugier treffen und das tun Altersfragen selten. Liefert Sie den Journalist/innen bei Pressekonferenzen viel schriftliche Informationen, aber überlassen Sie ihnen ihr Metier, das heisst, schreiben Sie die Artikel nicht selbst.
- *Ziehen Sie bei allen Ihren Öffentlichkeitsarbeit-Aktionen frühzeitig Ihre Kommission bei*, das heisst, überraschen Sie sie nicht. Übrigens: Kommissionsmitglieder, die nur als Dekorationsfiguren mitmachen und die wirklichen Probleme des Heimes nicht kennen, wirken für die Öffentlichkeitsarbeit des Heims eher kontraproduktiv.
- Betrachten Sie in der Aufgaben- und Kompetenzverteilung zwischen Kommission und Heimleitung für die Öffentlichkeitsarbeit grundsätzlich beide als konkurrierend zuständig, nehmen Sie aber im Einzelfall eine sorgfältige Rollenverteilung vor.
- Betrachten Sie die Tätigkeit der staatlichen Heimaufsicht als eine günstige Gelegenheit für Öffentlichkeitsarbeit des Heimes.
- *Fordern Sie in Ihren Kantonen die Schaffung einer unabhängigen Ombudsstelle für Konflikte im Alterswesen*. Wir haben das im Kanton Bern getan und machen ausgezeichnete Erfahrungen. Denn in der Öffentlichkeit ausgetragene Heimkonflikte schaden dem Heimwesen im Gesamten enorm.

«Veteranenstand»

Wenn Sie

- als persönliches VSA-Mitglied im ersten Halbjahr 1992 in den Ruhestand treten, bezahlen Sie für das Jahr 1992 keinen Mitgliederbeitrag mehr.
- bei Ihrer Pensionierung seit mindestens 10 Jahren persönliches VSA-Mitglied sind, treten Sie in den «Veteranenstand». Sie bezahlen zukünftig keinen Mitgliederbeitrag mehr, erhalten das Fachblatt VSA gratis und werden zu den jährlichen Veteranentreffen eingeladen.

Damit wir

- Ihnen nicht vergebens eine Rechnung für den Mitgliederbeitrag 1992 senden,
- Sie zur Veteranenehrung anlässlich unserer Jahresversammlung vom 20./21. Mai 1992 in Basel einladen können,

bitten wir

um Rücksendung des ausgefüllten Talons an das Sekretariat VSA, Seegartenstrasse 2, 8008 Zürich, bis spätestens 10. März 1992.

Wir danken Ihnen.

Name/Vorname

Adresse privat

Name und Adresse des Heims

PLZ/Ort

Wann treten Sie in den Ruhestand?

Wieviele Jahre waren Sie im Heimwesen tätig?

Ich fasse zusammen:

- *Das Öffentliche ist das seinem Wesen nach Namelose, das das Private, Persönliche bedroht.*
- *Öffentliche Meinung ist kein Wissen*, sondern beruht auf subjektivem Erleben und nährt sich besonders im Fall der öffentlichen Meinung über das Altersheim aus existentiellen Ängsten und weitgehend unbewussten sozialpsychologischen Vorgängen.
- *Öffentliche Meinung im weiteren Sinn über das Altersheim ist ambivalent*: einerseits dissonanzvermindernd, die soziale Problematik des Heimes verharmlosend, damit kein schlechtes Gewissen beim Abschieben des alten Menschen bewusst wird; dann andererseits leicht negativ in eine öffentliche Erregung umschlagend («Das Heim ist ein öffentlicher Skandal!»), indem die Öffentlichkeit das Heim stets verdächtigt, dem Bewohner das Individuelle, Persönliche zu rauben. («Jedes Heim gehört an den Pranger gestellt.»)
- Diese öffentliche Meinung im weitesten Sinne über das Heim an sich ist mit breitflächiger, aufklärerischer oder manipulatorischer Öffentlichkeitsarbeit insbesondere in den Massenmedien nachhaltig nicht zu ändern.
- *Die Wirkung der Massenmedien auf die öffentliche Meinung wird immer wieder überschätzt.*
- *Fruchtbare Öffentlichkeitsarbeit des Heimes hat sich zu orientieren am Konkreten, Naheliegenden und möglichst an Methoden der direkten Begegnung.*
- *Ein Heim, das mit seiner näheren sozialen Umgebung sich in einem dauernden Prozess des Zusammenwachsens befindet, braucht die öffentliche Meinung im weitesten Sinne wenig zu befürchten.*
- Statt drei Bücher über Öffentlichkeitsarbeit zu lesen, statt teure PR-Berater zu engagieren, statt alle sechs Monate ein neues, noch differenzierteres Organigramm Ihres Heimes mit Kästchen und Pfeilen, mit detaillierten Kompetenzordnungen und Stellenbeschrieben auszubrüten, statt die Zahl und die Dauer der Rapporte zu erhöhen, *lassen Sie möglichst viele Menschen konkret Ihre «100 000 Kronen in bar»*, das sind die Lebendigkeit und menschliche Kultur des Heimes, direkt erfahren.

Ich danke Ihnen fürs Zuhören.