Zeitschrift: Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung
Herausgeber: Pro Senectute Schweiz
Band: 58 (1980)
Heft: 3

Artikel: Mehr als ein Dach über dem Kopf
Autor: [s.n.]
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-723247

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: 10.12.2025

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

Mehr als ein Dach über dem Kopf

Augenschein im «Neutal» in Berlingen, dem grössten privaten Alters- und Pflegeheim der Schweiz

Es begann vor dreissig Jahren

Im Jahre 1950 erwarb das Ehepaar Künzli das damalige Kinderheim «Neutal» im Fischerdorf Berlingen, 3 km von Steckborn am Untersee gelegen, um in dem Haus ein Alters- und Pflegeheim zu gründen. Es brachte eine gute Ausbildung mit: **Frau Anna** war gelernte Psychiatrieschwester, **Ehemann Fritz** hatte sich auf einem Sozialamt betätigt. Sie hatten bereits ein Heim in Aeugst am Albis geleitet. Zur «Aussteuer» gehörten auch eine Familie — der Sohn René und die Tochter Ursula — sowie ein bescheidenes Startkapital und viel Idealismus.

Harter Anfang

Das Ex-Kinderheim, eine frühere Weinhandlung, musste vorerst saniert werden. Dann konnten Künzlis mit sechs Pensionären ihr Heim eröffnen. Die Nachfrage war damals spärlich, und die junge Familie musste den Gürtel eng schnallen. Wer weiss, wie das Abenteuer ausgegangen wäre, hätte nicht zur rechten Zeit eine Bundesstelle um die Aufnahme von Rückwanderern gebeten.

Von da an ging es aufwärts, aber auch die folgenden Ausbauetappen erforderten sämtliche Mittel und einigen Wagemut. Denn bevor man weitere Gäste aufnehmen konnte, mussten ja immer zuerst die Unterkünfte ausgebaut werden. So stieg dank Beharrlichkeit und Willenskraft, aber auch dank einem guten Ruf, die Nachfrage ständig.

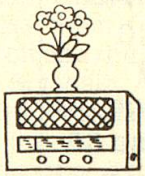
Nach nur acht Jahren selbständigen Wirkens, in denen er sich intensiv mit Altersfragen befasst hatte, starb Fritz Künzli 1958, erst 58jährig. Er hinterliess eine tatkräftige Frau von 44 Jahren, eine 9jährige Tochter und den 17jährigen Sohn. Während René eine kaufmännische Lehre absolvierte, bildete sich Ursula als Laborantin aus. Nun hatte Anna Künzli das Werk allein zu leiten. Aus reicher Erfahrung, tiefem Verständnis für ihre betagten Gäste und einem unerschütterlichen christlichen Glauben schöpfte sie die Kraft. 1960 — nach 10 Jahren — lebten in verschiedenen renovierten Altbauten 120 Pensionäre, die von 32 Angestellten betreut wurden

BESONDERE DIENSTLEISTUNGEN

Bibliothek:

- Unsere Patientenbibliothek steht Ihnen kostenlos zur Verfügung.

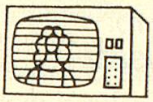
Radio:



- In allen Krankenzimmern sind Radioempfänger vorhanden.
- Wunschkonzerte:

  Die Gäste sowie alle Angehörigen haben die Möglichkeit, über unser Hausradioprogramm unentgeltlich Grüsse und Wünsche zu übermitteln.

Fernsehen:



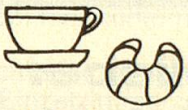
- In jedem Aufenthaltsraum steht ein Farbfernsehapparat.

  Gegen Entrichtung einer Mietgebühr stellen wir auch Geräte in Gästezimmer.

Telefon:

- In allen Kranken- sowie in den meisten Altersheimzimmern stehen unseren Gästen Telefonapparate zur Verfügung.

Tea-room:



- Das heimelige Tea-room im Parterre des Chronischkrankenhauses bietet eine willkommene Abwechslung. Für Gäste des Hauses besteht kein Konsumationszwang.

Ein Muster aus der 14seitigen Begrüssungsschrift, die alle Gäste erhalten. Sie zeigt, dass man auf umfassende und freundliche Information grossen Wert legt.

Ungeahnte Entwicklung

Dank kluger Haushalterschaft war es möglich, 1965 den Neubau «Stern» für 28 Gäste zu eröffnen. Das zunehmende Bedürfnis nach Pflegebetten führt 1972/73 zum Bau des modernen Chronischkrankenhauses «Seeheim» mit 65 Plätzen.

Heute umfasst das «Private Alters-, Pflege- und Krankenheim Neutal» 12 neue und alte Gebäude, in denen 115 Pflegebedürftige und 140 Altersheimbewohner samt 130 Mitarbeitern

Fachberatung für Hörgeräte

erstklassig, freundlich und zuverlässig

micro-electric

Micro-Electric Hörgeräte AG

Zürich	**Schweizergasse 10**
Basel	**Steinenvorstadt 8**
Bern	**Marktgass-Passage 1**
St.Gallen	**St.Leonhardstrasse 32**

Individuelle Beratung. Kostenlose Messung des Hörverlustes. Probeweise Abgabe von Hörgeräten. TV- und Radio-Zusatzgeräte.

Vertragslieferant der IV und AHV. Mithilfe beim Ausfüllen der Formulare.

Den Augen zuliebe: Großdruckbücher

Unzählige Menschen müssen auf Bücher verzichten, weil ihre Augen normale Schrift nicht mehr lesen können. Jetzt gibt es die **Reihe leichter lesen**, die endlich wieder ermüdungsfreie Lesefreude bringt. Mit großen Buchstaben, zum leichten und erholsamen Lesen. Von Augenärzten sehr empfohlen.

Bekannte Titel und Autoren, Spannendes und Unterhaltsames. Für jeden Geschmack das Richtige. Ideal auch zum Verschenken. Jetzt auch aktuelle Sachbücher.

Fragen Sie Ihren Buchhändler nach der Reihe leichter lesen oder fordern Sie **Gratis**-Informationen vom

Verlag Richarz · D-5205 St. Augustin 1

leben. Mit den Aushilfskräften zählt das Neutal 40 Personen und ist damit das grösste private Altersheim der Schweiz.

Die heutige Leitung

Nach einem bewundernswerten Lebenswerk zog sich Anna Künzli 1979 aus der Leitung zurück und übergab den grossen Betrieb Ihrem **Sohn René** und dessen **Frau Silvia,** die schon seit 1963 nach gründlicher Ausbildung den Bereich Personaldienst betreut. Sie haben drei Kinder. Stellvertretender Leiter ist sein **Schwager Herbert Speis,** zuständig für den Betriebsdienst. Seine **Frau Ursula** leitet das Labor. Damit ist die weitere Existenz des Familienbetriebes gesichert. Zum Leitungsteam gehört seit 1. Juni auch **Frau Dr. med. Schaniel,** eine Aerztin, die sich intensiv mit Geriatrie befasst hat.

Der «Neutal»-Geist

Dass es mit dem «Neutal» eine besondere Bewandtnis haben muss, war mir schon lange bei der Lektüre verschiedener Drucksachen aufgefallen. Jahresberichte, die «Neutal»Informationen», Aufsätze in Fachzeitschriften liessen vermuten, dass nicht zufällig in dieser abgelegenen Ecke unseres Landes ein so grosses Werk entstanden ist. Ein aufgeschlossener und informativer Geist spricht aus allen Publikationen, offenbar ein typischer «Neutal-Geist». Wenn man René Künzli durch den Betrieb begleitet und ihm gegenübersitzt, bestätigt sich diese Ahnung.

Der offensichtliche Erfolg des Heims beruht auf einem Konzept, dem man wohl eher in einem modernen Hotelbetrieb als in einem herkömmlichen Altersheim begegnet. Man führt konsequent einen **«Dienstleistungsbetrieb».** Da ist nirgends von «Insassen» die Rede (wie leider noch in vielen Heimen) sondern grundsätzlich nur von «Gästen». Und ganz wie gleichberechtigte Partner werden die Betagten auch behandelt. Statt der noch öfter festzustellenden Herablassung und Bevormundung von Heimbewohnern trifft man hier eine Menschenfreundlichkeit bis ins Detail.

Diese Grundhaltung ist Anna Künzlis Verdienst. Sie springt schon in der Begrüssungsschrift in die Augen: «Lieber Gast, all unsere Bemühungen sind ausschliesslich darauf ausgerichtet, Ihnen den Aufenthalt in Berlingen so angenehm und schön zu gestalten, dass Sie

sich bei uns wohl und wie zu Hause fühlen werden.» Die sympathische Broschüre enthält keinen einzigen Befehl, wie man sie noch in gewissen Heim-«Reglementen» findet. Es heisst «Wir bitten Sie», und am Schluss: «Bitte denken Sie daran, Ihr Wunsch ist uns ein Vergnügen!»
Dass die Uebertragung dieser Haltung auf 130 Mitarbeiter besondere Anstrengungen und neuartige Lösungen voraussetzt, werden wir noch sehen.

Ein Rundgang

Der in 30 Jahren entstandene imposante Heimkomplex verteilt sich auf 12 Liegenschaften. «Das ist natürlich betriebswirtschaftlich ungünstig. Dafür leben unsere Gäste in relativ kleinen und überschaubaren Gebäuden. Vom Grossbetrieb spüren sie kaum etwas», so René Künzli. «Eine zentrale **Küche** mit 20 Mitarbeitern sorgt für eine ausserordentlich sorgfältige und vielseitige Verpflegung. Der Gast kann für Frühstück und Nachtessen aus fünf Möglichkeiten, für das Mittagessen zwischen zwei Menüs wählen. Es gibt sieben verschiedene Diäten — ohne Mehrpreis! Es werden sechs Brotsorten angeboten. Die A-la-carte-Mahlzeiten werden auf einem Portionierungsband zusammengestellt, die Tabletts in Isoliercontainer geschoben und mit Hubstaplern in die verstreuten Häuser geführt. Fast jedes Haus hat einen Speisesaal und einen Aufenthaltsraum. **Wäscherei und Büglerei** verfügen ebenfalls über einen modernen Maschinenpark.
Im «Neutal» gibt es eine eigene **Arztpraxis** mit **Röntgenanlage** und **Labor,** damit der Hausarzt — der auch die Dorfbevölkerung versorgt — an Ort und Stelle rasch handeln kann. Auf dem letzten technischen Stand stehen ebenfalls die **Physiotherapieanlagen** mit grossem Bewegungsbad, Spezialbädern für Pflegebedürftige, Fango- und Massagekabinen, Heilgymnastik, der **Turnraum,** der **Coiffeursalon** und die **Pédicure.** Im Parterre des Chronischkrankenhauses ist ein heimeliger, öffentlicher **Tea-Room** eingerichtet. Für Gäste besteht kein Konsumationszwang. Auf Wunsch wird ihnen das Menü auch dort serviert (ohne Zuschlag), damit sie mit ihren Besuchern zusammen essen können. Am **Kiosk** im Hauseingang sind alle Kleinigkeiten erhältlich. Dazu gehören auch die «Neutalerli». Von diesen ausgezeichneten hausgemachten Champagner-Trüffeln werden jährlich etwa 8000 Schachteln verkauft. Der Reingewinn von 2 Franken pro Schachtel fliesst in den Bastelfonds.

Mehr Hotel als Heim

In verschiedenen Heimen zwingt der Personalmangel zur Beschränkung auf das Minimum: man bietet den Bewohnern gerade das Lebensnotwendige und auch das oft in bescheidener Qualität. Daraus resultiert dann ein «Minimalistendasein» ohne Phantasie und Anregungen, eher einem Vegetieren als lebenswürdigem Dasein gleich. Es gibt auch im «Neutal» Patienten, die nur vor sich hinsinnen, die zu irgendeiner Tätigkeit unfähig sind oder ganz einfach nach lebenslanger Anstrengung nichts mehr unternehmen wollen. Viel zahlreicher sind jedoch jene, die dankbar sind um jede geistige oder körperliche Aktivierung. Für sie veranstaltet man jeden Dienstag **Turnstunden,** stellt Schüler aus dem Dorf zu begleiteten **Spaziergängen** an, führt vierzehntäglich **Abendandachten** (mit dem Ortspfarrer) durch, jeweils am Freitag auch gutbesuchte **Bastelstunden.** Die Produkte werden an einem Bazar verkauft,

B-13-72

Bei Magenbeschwerden und Verdauungsstörungen, Aufstossen, Unwohlsein, Reiseübelkeit nehme ich

Zellerbalsam

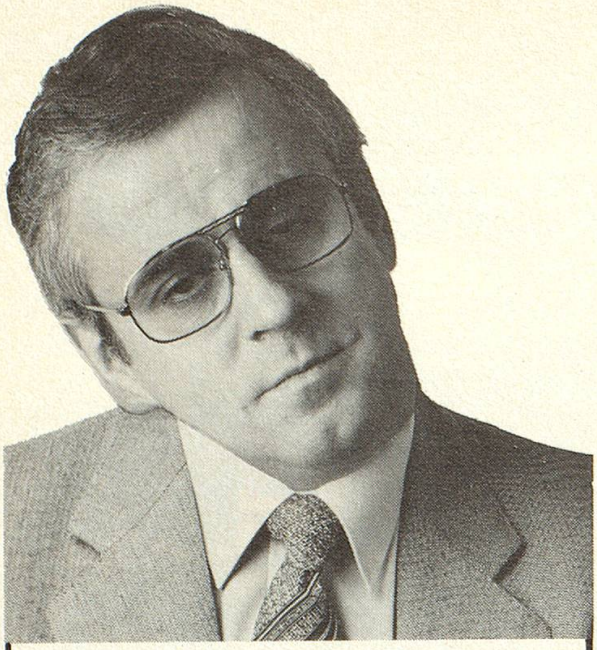
Man spürt rasch die lindernde Wirkung und merkt, wie die balsamischen Heilpflanzen-Wirkstoffe den Magen besänftigen. Ob rein oder auf Zucker eingenommen... Zellerbalsam wird auch Ihnen helfen und Sie von Magenbeschwerden und Verdauungsstörungen erfolgreich befreien.

Angenehm auch als Mund- und Gurgelwasser

Flaschen zu 50, 130 und 250 ml in Apotheken und Drogerien

Das idyllische Dorf Berlingen vom Schiff gesehen. Das grösste Gebäude in der Bildmitte ist das «Seeheim», das Chronischkrankenhaus im «Neutal»-Komplex. Links davon die Häuser «Seepark» 1—3.

Eine «Neutal-Runde» im Freien. Die Gründerin, Anna Künzli, ist eine meisterhafte Geschichtenerzählerin.



dagegen hilft

LAKO-VITAL

das Spezialkopfkissen von Lattoflex

Herstellung + Vertrieb:
P. Straubhaar, Burgstrasse 35,
3600 Thun 5
Tel. 033/22 21 44

083

Der seit langem erwartete Ohrenfauteuil für Leute in vorgerücktem Alter

Der goldene Sessel von

casala®

Fordern Sie Prospekte an bei der Generalvertretung

Sitzmoebel hindermann

Hannes Hindermann & Co.
Reinhardstr. 11-15 8008 Zürich Tel. 01 / 252 25 23

Name: _____
Adresse: _____
_____

dessen Reinerlös zu weiteren Aktivitäten verwendet wird.

Eine Spezialität des Hauses sind die **«Neutal-Runden»:** An Montagen und Donnerstagen werden nicht weniger als 115 Anlässe jährlich organisiert von der Theateraufführung bis zum Konzert, vom Diskussionsnachmittag bis zur Schiffahrt, vom Autocarausflug über den Spielnachmittag bis zum Geschichtenerzählen (Anna Künzli beherrschte diese Kunst meisterhaft). Bei Gartenfesten, Erntedankfest, Tag der offenen Tür, Weihnachtsfeier (mit Angehörigen in der Dorfkirche) und Fasnacht treffen sich die meisten gehfähigen Gäste.

Aber auch die nicht mehr mobilen Pensionäre werden täglich in den Aufenthaltsraum gebracht, damit sie die Zeit in Gegenwart anderer Patienten verbringen können.

Vielseitige Zusatzleistungen

Aus einem kleinen Radiostudio wird von Montag bis Freitag vor dem Mittagessen ein einstündiges **Hausradioprogramm** geboten: Interne Mitteilungen, Hinweise auf Veranstaltungen, Geburtstagsgratulationen (wobei Musikwünsche erfüllt werden), besinnliche Worte (Anna Künzli hat Dutzende von Gedichtbänden gesammelt), Grüsse von Angehörigen usw. werden übermittelt.

Jeden Montag-, Mittwoch- und Freitagmorgen werden **Hausfernsehprogramme** gesendet: Sehenswerte Filme aus dem Abendprogramm werden am Vormittag wiederholt. Das wird ermöglicht durch das eigene TV-Studio. Zum **Geburtstag** und zu **Weihnachten** können die Angehörigen und Freunde Aufträge veranlassen: Früchteschalen, Blumenarrangements, Autofahrten, Coiffeurbons, Musiksendungen usw. Die Zahl dieser erfüllten Wünsche erreicht etwa 700 im Jahr!

Zum Geburtstag darf der Jubilar auch ein Essen mit seinen Angehörigen veranstalten und sich sein **Lieblingsmenü** wünschen. Wer finanzielle oder familiäre Probleme hat, kann sich an die interne **Fürsorgerin** wenden, die, wenn immer möglich, Hilfe vermittelt.

Aus der Not eine Tugend gemacht

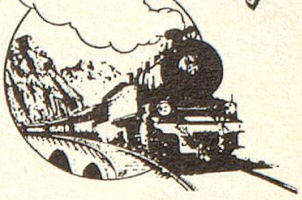
Die Zersplitterung des Betriebes auf ein Dutzend Liegenschaften hat ihre Konsequenzen: Die Mitarbeiter arbeiten an so vielen Orten, dass es kaum möglich wäre, sie einheitlich aus-

zubilden. Auch wenn «nur» knapp ein Viertel der 130 Angestellten jährlich die Stelle wechselt, so müssen doch etwa 30 Personen, meist neu im Pflegebereich, in die betrieblichen Arbeiten nach einheitlicher Methode eingeführt werden. Die Qualität der Einführung ist für die gleichmässig gute Versorgung der Patienten ebenso wichtig wie die fachgemässe Instruktion der Hilfskräfte für ihre Berufsfreude und Sicherheit. Aber es geht ja um mehr: Die Vermittlung des «Neutal-Geistes» erfordert eine ständige Weiterbildung auch der bisherigen Mitarbeiter. Wenn man bedenkt, dass der Personalaufwand in Pflege- und Heimbetrieben heute meist 50 Prozent des Betriebsaufwandes übersteigt, wird klar, dass eine zielstrebige Weiterbildung sich sehr spürbar auf das Betriebsergebnis auswirkt.

René Künzli, der sich selbst in unzähligen Spezialkursen weiterbildete, wusste, dass mit modernen **audiovisuellen Methoden** bedeutend intensiver, rationeller und wirksamer unterrichtet werden kann. Intensiver, weil Auge und Ohr angesprochen werden. Rationeller, weil der einmal vorbereitete Stoff beliebig oft wiederholt werden kann. Wirksamer, weil alle Zuschauer genau dasselbe Programm verfolgen können. Diese Erkenntnisse führten zu einem wohl einzigartigen Schulungskonzept: Man schuf mit eigenen Mitarbeitern in einem hochmodernen Theoriesaal mit 35 Sitzplätzen eine Serie von bisher **11 Videofilmen und 6 Tonbildschauen.** Da werden Themen wie Bettenmachen, Service und Präsentation der Verpflegung, Verhalten gegenüber Betagten usw. behandelt. Ein Fallbeispiel aus dem Alltag etwa: Eine Patientin behauptet, ihr sei das Portemonnaie gestohlen worden. Die Hilfsschwester bestreitet, dass in diesem Haus so etwas vorkommen könne, und lässt die aufgeregte Frau allein mit ihrem Kummer. Nun haben die Zuschauer schriftlich Stellung zu nehmen, dann in einem Rollenspiel andere Lösungen zu zeigen. Diese werden mit der Videokamera aufgezeichnet. Die verschiedenen Varianten werden auf zwei grossen Bildschirmen vorgeführt und besprochen. Es ist klar, dass diese praxisnahe Schulung den jungen Mitarbeitern enorm hilft im täglichen Umgang mit den Kranken.

Mit **Tonbildschauen** behandelt man z. B. «Desinfektion und Sterilisation», «Feuchtwischen und Abstauben». Auch hier müssen Fragebogen ausgefüllt werden, und die Prüfungsergeb-

Nostalgie . . . Blonay-Chamby



Erleben Sie das gemütliche und entspannte Reisen mit dem Zug von Anno dazumal

Für Gruppen von 60 bis 600 Personen organisieren wir Spezialarrangements für Fahrten im Dampflokomotivzug auf der Strecke Palézieux—Châtel-St-Denis—Bulle—Gruyères—Montbovon. Aufenthalt nach Ihren Wünschen für Essen oder Besichtigung der Sehenswürdigkeiten des Greyerzerlandes.

Auskunft Tel. 037 / 81 21 61 oder Postfach 187, 1001 Lausanne

Künstliche Zähne

Dentofix hält sie fester!

Dentofix bildet ein weiches, schützendes Kissen, hält Zahnprothesen so viel fester, sicherer und behaglicher, so dass man mit voller Zuversicht essen, lachen, niesen und sprechen kann, in vielen Fällen fast so bequem wie mit natürlichen Zähnen. **Dentofix**, spezielles Adhäsionspulver, vermindert die ständige Furcht des Fallens, Wackelns und Rutschens der Prothese und verhütet das Wundreiben des Gaumens. **Dentofix** verhindert auch üblen Gebissgeruch.

Generalvertretung: Dr. E. Bichsel, Bern

Schlechte Blutzirkulation

- Einschlafen von Händen und Füssen
- Schwindelgefühl
- Blutdruckbeschwerden
- Migräne, Kopfweh
- Druck im Kopf
- benommener Kopf

Da helfen die homöopathischen

OMIDA-Kreislauftropfen

30 ml Fr. 5.80 / 60 ml Fr. 8.80
Erhältlich in Apotheken und Drogerien

nisse werden mit einer ausgebildeten Instruktorin besprochen. Während der praktischen Einführungsphase wird jede Mitarbeiterin durch eine «Gotte» begleitet, an die sie sich jederzeit wenden kann.

Auch die Vorgesetzten werden planmässig gefördert. Sie besuchen meist externe Seminare. Die Bereichsleiter kommen auf durchschnittlich 20 Weiterbildungstage, die ausführenden Mitarbeiter auf 4—5 Tage im Jahr. Zum ganzen Schulungssystem gehören wöchentliche Kaderrapporte und gruppendynamische Gespräche, in denen die aktuellen Probleme gemeinsam besprochen werden.

Moderner Führungsstil

René Künzli dürfte zu den fortschrittlichsten Heimleitern unseres Landes gehören. Denn zu seinen Führungsmethoden gehört das ständige Suchen nach Verbesserungsmöglichkeiten. So führt er wohl einzigartige Befragungen der Gäste durch. Sie können alle zwei Jahre detaillierte Fragen zu Verpflegung, Betreuung, Unterkunft, Unterhaltung beantworten. Die Ergebnisse sind überwiegend positiv, aber jede einzelne Kritik wird ernsthaft geprüft, will man doch möglichst zufriedene Gäste.

Aehnliche Befragungen veranstaltet man unter den Mitarbeitern, z. B. über das «Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis». 90 Prozent aller Mitarbeiter füllen das Papier ehrlich aus, wissen sie doch, dass sie damit zu Verbesserungen beitragen können. Der Wille zur Selbstkritik und Transparenz geht noch weiter: Selbst René Künzli lässt sich von seinen Bereichsleitern schriftlich bewerten!

Pflanzliche Faserstoffe sind unseren modernen, industriell verarbeiteten Nahrungsmitteln vielfach fast vollständig entzogen. Häufige Folge davon sind Verdauungsprobleme. Denn dem Darm fehlt der Ballast, er hat weniger zu verarbeiten, wird träge.

Besonders Weizenkleie enthält viele pflanzliche Faserstoffe, und es gilt nur, sie regelmässig in unserer Ernährung zu uns zu nehmen.

Damit uns dies leichtfällt und vor allem schmeckt, hat Kellogg's aus hochwertiger Weizenkleie zwei wohlschmeckende, herzhaft knusprige Varianten für Ihr Frühstück gemacht. Sie heissen Kellogg's BRAN BUDS und Kellogg's ALL-BRAN.

Sie finden sie überall dort, wo es gute Lebensmittel gibt. Lösen Sie Ihr Verdauungsproblem jetzt – probieren Sie Kellogg's BRAN BUDS mit feinem, lieblichem Geschmack und Kellogg's ALL-BRAN mit natürlichem, herbem Geschmack.

Kellogg's

Informative Broschüre anfordern bei:
Getreideflocken AG,
Postfach, 5600 Lenzburg

Zwei, die das gleiche tun:
Sie mit Ballast vom Ballast befreien.

Geburtstagsessen im öffentlichen Tea-Room. Die Pensionärin hat ihre Angehörigen eingeladen und durfte sich dazu ihr Lieblingsmenü wünschen.

Blick in den Theoriesaal. René Künzli filmt drei Angestellte bei einem Rollenspiel. Auf einem grossen Bildschirm können bis zu 30 Mitarbeiter die Szene verfolgen, die man mehrmals wiederholen und beliebig unterbrechen kann, so dass sich jeder Zuschauer die kritischen Situationen einprägen kann.

Fotos P. Scheiner