

Handbuch

Betreuung



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS

Verfügbarkeit

Online-Angebot

Download im Acrobat-Reader-
Format <http://www.babs.admin.ch/>

Impressum

Herausgegeben vom
Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)
Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2021-03

Vorwort

Dieses Handbuch regelt die Aufgaben des Bereichs Betreuung des Zivilschutzes. Es ist als Arbeitsinstrument und Nachschlagewerk für Lehrpersonen und Kader vorgesehen, dient aber auch der Führung der Zivilschutzorganisation.

Das Handbuch dient weiter als Grundlage für eine einheitliche Auffassung von Abläufen und Minimalstandards bei der Ausgestaltung des Bereichs Betreuung. Es setzt sich aus den folgenden eigenständigen Teilen zusammen:

- Grundlagen
- Sammel- und Betreuungsstelle
- Kommunikation
- Menschen mit einer Behinderung
- Reflexion
- Kultur und Migration
- Hygiene

Es steht den Kantonen frei, die für sie erforderlichen Ergänzungen nach jedem Teil einzufügen. Die Ausgestaltung und Verteilung der definitiven Unterlagen, welche in ihrer Endform als Grundlage für die Ausbildung dienen sollen, liegen im Verantwortungsbereich der Kantone. Nach Meinung des Herausgebers sollten jedoch Personen in den folgenden Funktionen im Besitz des Handbuchs sein:

- Lehrpersonal
- Kommandantinnen und Kommandanten
- Chef/in Betreuung
- Betreuungsoffizier/in

Schwarzenburg, März 2021

Inhaltsverzeichnis

Grundlagen

5	Aufgaben und Organisation
5	Aufgaben
5	Betreuen von schutzsuchenden Personen
5	Unterstützen des Gesundheitswesens
6	Unterstützen von Partnerorganisationen
7	Organisation
8	Funktionen
8	Betreuer/in
	Aufgaben:
8	Betreuungsunteroffizier/in
	Aufgaben:
8	Betreuungsoffizier/in
	Aufgaben:
9	Chef/in Betreuung
	Aufgaben:
9	Prozesse und Abläufe
9	Betreuungsablauf
10	Möglichkeiten und Grenzen der Betreuung
11	Evakuierung
13	Notfalltreffpunkte
13	Kompetenzen des Betreuers
14	Partnerorganisationen
	Spitex und Sozialdienst
16	Einsatzbereitschaft
16	Betreuungskonzept
17	Organisationsstruktur
19	Fachausbildung
20	Einsatz
20	Mögliche Punkte und Fragestellungen zum Festlegen eines Einsatzkonzepts Betreuung
21	Auftragserteilung und Einsatznachbesprechung

Sammel- und Betreuungsstelle

5	Sammelstelle
5	Aufgaben in der Sammelstelle
5	Registrieren
5	Informieren
6	Befriedigung der Grundbedürfnisse
6	Anforderungen an eine Sammelstelle
6	Arbeiten in der Sammelstelle
7	Kritische Situationen
7	Registrierung
7	Ungleiche Informationen
8	Betreuungsstelle
8	Aufgaben in der Betreuungsstelle
9	Anforderungen an eine Betreuungsstelle
9	Arbeiten in der Betreuungsstelle
9	Kritische Situationen
10	Personelles (Beispiel)
11	Anhang
16	Beschriftungen

Kommunikation

- 5 Grundlagen der Kommunikation
- 5 Nonverbale Kommunikation
- 6 Verbale Kommunikation und Kommunikationsmodelle
- 6 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun
- 7 Kommunikationsregeln nach Watzlawick
- 9 Aktives Zuhören
- 11 Anleiten von Personen
- 12 Informieren von Gruppen
- 13 Präsentieren von Informationen
- 14 Feedback
- 15 Regeln für das Geben von Feedback
- 15 Regeln für das Empfangen von Feedback
- 15 Weitere Regeln für das Feedback
- 16 Das Fünf-Finger Feedback
- 17 Fragearten
- 18 Schwierige Gespräche führen
- 20 Bibliografie
- 21 Anhang

Menschen mit einer Behinderung

- 5 Menschen mit einer Behinderung
- 6 Menschen im Rollstuhl begleiten
- 6 Grundregeln und Tipps
- 6 Kommunikation
- 6 Sicherheit
- 7 Rollstuhl
- 8 Mobilisation
- 8 Kinästhetik
- 8 Grundsatz
- 9 Menschliche Bewegung
- 10 Anwendungsbeispiele
- 15 Umgang mit Sehbehinderten
- 15 Grundsätze
- 17 Führen von Sehbehinderten
- 19 Umgang mit gehörlosen Menschen
- 20 Beeinträchtigungen im Alter
- 20 Demenz
- 21 Parkinson
- 21 Senilität
- 21 Altersdepression
- 22 Konsequenzen für die Betreuung
- 23 Bibliografie

Reflexion

5 Einleitung

6 Stress

6 Definition

7 Stressbewertung

7 Stressauslöser

8 Stressreaktionen

9 Stressprävention

9 Prävention in körperlicher
Hinsicht

9 Prävention in psychischer
Hinsicht

10 Prävention in
organisatorischer Hinsicht

10 Prävention in kognitiver
Hinsicht (Denkarbeit)

11 Stressprävention im
Zivilschutz

**11 Konsequenzen für den
Einsatz**

11 Bezüglich der zu be-
treuenden Personen

11 Als Einsatzkraft

13 Vorurteile

13 Stereotypen und Vorurteile

13 Entstehung von Vorurteilen

13 Selbst entwickelte Vorurteile

14 Übernommene oder an-
gelernte Vorurteile

14 Aus Unkenntnis entstandene
Vorurteile

14 Aus Angst entstandene
Vorurteile

15 Verfestigung von Vorurteilen

15 Verfestigung durch
Vermeidung anderer
Erfahrungen

15 Zusammenfassung zur Ent-
stehung von Vorurteilen

16 Verfestigung durch
selektive Wahrnehmung

16 Verfestigung durch
selbsterfüllende
Prophezeiungen

**16 Überwindung von
Vorurteilen**

17 Werte

17 Allgemeines

18 Einstellungen und Verhalten

19 Bibliografie

Kultur und Migration

- 5 Migration
- 5 Einblick in die Migrationsgeschichte
- 6 Migrationsgründe
- 7 Migrationsfolgen
- 8 Folgen im Ursprungsland
- 8 Folgen im Zielland
- 9 Das Asylrecht
- 9 Vereinfachter Ablauf eines Asylverfahrens

- 11 Kultur
- 11 Begriffe
- 12 Soziale und kulturelle Kompetenzen

- 13 Religionen
- 13 Weltreligionen
- 14 Christentum
- 15 Islam
- 16 Hinduismus
- 18 Buddhismus
- 19 Judentum

- 22 Allgemeine Regeln

- 23 Bibliografie

Hygiene

- 5 Einleitung
- 6 Krankheitserreger
- 6 Bakterien
- 6 Viren
- 6 Weitere Krankheitserreger
- 7 Übertragung
- 7 Schutzfaktoren
- 7 Körper eigene Schutzfaktoren
- 8 Externe Schutzfaktoren

- 9 Hygienemassnahmen
- 9 Persönliche Hygiene
- 9 Abfallentsorgung

- 11 Lebensmittelhygiene
- 11 Erfahrungen

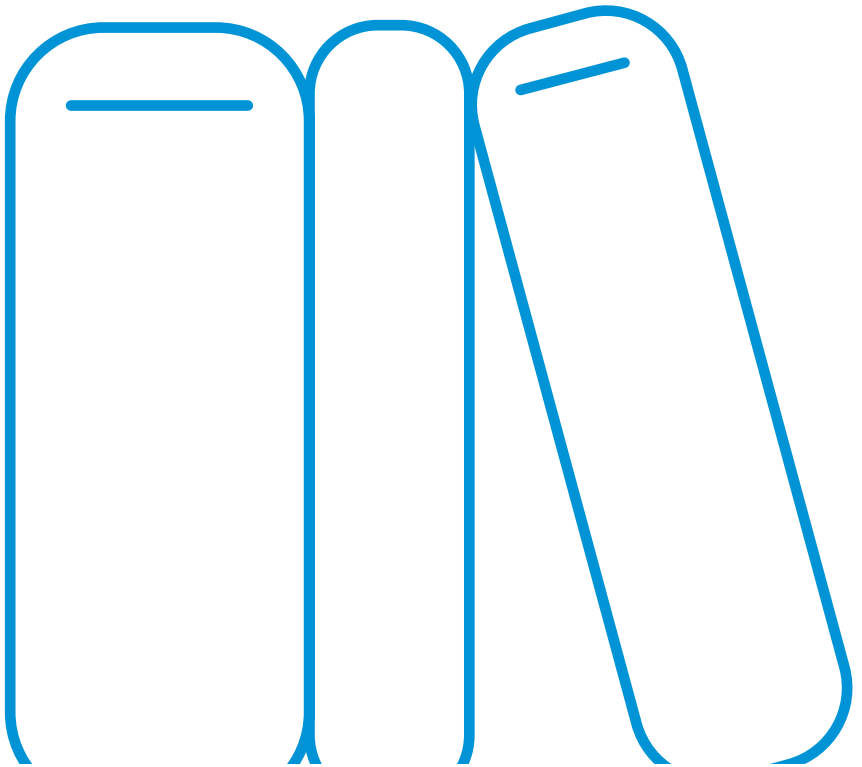
- 12 Betriebliche Hygiene
- 12 Reinigungsmittel
- 13 Grundregeln für die Reinigung
- 13 Das Vier-Farben-System
- 14 Konsequenzen für die Reinigung in der Betreuungsstelle

- 15 Bibliografie

- 16 Anhang
- 16 Händedesinfektion

Handbuch Betreuung

Grundlagen



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS

Impressum

Herausgegeben vom

Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)

Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2021-03

Inhaltsverzeichnis

5	Aufgaben und Organisation
5	Aufgaben
5	Betreuen von schutzsuchenden Personen
5	Unterstützen des Gesundheitswesens
6	Unterstützen von Partnerorganisationen
7	Organisation
8	Funktionen
8	Betreuer/in
	Aufgaben:
8	Betreuungsunteroffizier/in
	Aufgaben:
8	Betreuungsoffizier/in
	Aufgaben:
9	Chef/in Betreuung
	Aufgaben:
9	Prozesse und Abläufe
9	Betreuungsablauf
10	Möglichkeiten und Grenzen der Betreuung
11	Evakuierung
13	Notfalltreffpunkte
13	Kompetenzen des Betreuers
14	Partnerorganisationen
	Spitex und Sozialdienst
16	Einsatzbereitschaft
16	Betreuungskonzept
17	Organisationsstruktur
19	Fachausbildung
20	Einsatz
20	Mögliche Punkte und Fragestellungen zum Festlegen eines Einsatzkonzepts Betreuung
21	Auftragserteilung und Einsatznachbesprechung

Aufgaben und Organisation

Aufgaben

Betreuen von schutzsuchenden Personen

Ziel der Betreuung ist es, innerhalb einer zu definierenden Zeitspanne eine bestimmte Anzahl Menschen aufzunehmen, zu beherbergen, zu ernähren, zu kleiden, zu pflegen, für ihr Wohlergehen zu sorgen und so rasch wie möglich in die Selbstständigkeit zu entlassen. Die Aufträge lauten:

- Mobile und stationäre Sammelstellen in bestehenden oder provisorischen Einrichtungen einrichten und betreiben.
- Mobile und stationäre Betreuungsstellen in bestehenden oder provisorischen Einrichtungen einrichten und betreiben.

Die Betreuungsmassnahmen sind auf eine möglichst umfassende Selbsthilfe ausgerichtet. So weit wie möglich sollen die Betroffenen an allen Vorgängen aktiv beteiligt werden und möglichst viel Verantwortung für sich und ihre Angehörigen behalten. Durch das Übertragen von Verantwortung können die Eigenverantwortung und das Selbstbewusstsein gestärkt werden.

Für Menschen, die von Katastrophen und Notlagen betroffen sind, muss eine möglichst umfassende Betreuung, wenn nötig auch über längere Zeit, sichergestellt werden. Die zu betreuenden Menschen stel-

len einen Querschnitt durch unsere Bevölkerung dar, wobei insbesondere hilfsbedürftige Menschen wie Kleinkinder, Menschen mit Behinderung, Kranke und Betagte besondere Anforderungen an die Betreuung stellen. Des Weiteren gilt es zu beachten, dass Menschen, die ein ausserordentliches Ereignis erlebt haben, auch in psychischer Form belastet und auf Hilfe angewiesen sein können.

Im Rahmen der Betreuung von Personen im Asylbereich können Betreuerinnen und Betreuer des Zivilschutzes die Asylorganisationen beim Einrichten und Betreiben von Betreuungszentren unterstützen. Daraus ergibt sich folgender weiterer Auftrag:

- Asylorganisationen beim Einrichten und Betreiben von Betreuungszentren unterstützen.

Unterstützen des Gesundheitswesens

Betreuende können in ausserordentlichen Lagen zur Unterstützung des Gesundheitswesens eingesetzt werden, wenn beispielsweise als Folge einer Epidemie Engpässe im Personalbereich entstehen. Sie können das Fachpersonal durch das Übernehmen von Routinearbeiten entlasten. Der Einsatz erfolgt immer unter Anleitung des Fachpersonals, welches die Verantwortung für die Pflege und die medizinische Versorgung trägt.

Durch seine allgemeine Ausbildung kann das Betreuungspersonal besonders Klientinnen und Klienten in Alters- und Pflegeheimen unterstützen.

Für pflegerische Aufgaben im Bereich von Pflegeheimen, Spitälern oder der Spitex können nur Betreuende mit einer spezifischen sanitätsdienstlichen Zusatzausbildung eingesetzt werden.

Eine weitere Aufgabe des Fachbereichs Betreuung ist das Unterstützen des Gesundheitswesens beim Aufbau und Betrieb eines Impfzentrums. Die Aufträge für die Betreuung lauten:

- Institutionen wie Alters-, Pflege- und Behinderteneinrichtungen bei der Betreuung unterstützen.
- Das Gesundheitswesen beim Aufbau und Betrieb von Impfzentren unterstützen.

Unterstützen von Partnerorganisationen

Der Auftrag für die Betreuung lautet:

- Behörden bei der Evakuierung von Personen, insbesondere auch Institutionen des Gesundheits- und Sozialwesens, unterstützen.

Durch ihre Ausbildung können Betreuerinnen und Betreuer auch zur Unterstützung von Partnerorganisationen beigezogen werden. Sie eignen sich vor allem für Aufgaben, bei welchen sie mit der Bevölkerung in Kontakt kommen:

- Mithilfe bei Evakuierungen
- Betrieb von Melde- und Informationsstellen
- Mithilfe bei einer Hotline zugunsten eines Führungsorgans

Carespezialistinnen und -spezialisten, welche psychisch belastete Menschen bei der Verarbeitung des Erlebten unterstützen, sind administrativ der Betreuung angegliedert. Idealerweise sind Carespezialistinnen und -spezialisten lebenserfahrene Persönlichkeiten, das heisst, sie sollten in der Regel über 30 Jahre alt sein. Daher können Quereinsteigende als Carespezialistinnen und -spezialisten in den Zivilschutz integriert werden. Häufig lassen sich Frauen für diese Aufgabe gewinnen.

Peers sind Helfende, welche ihre eigenen Kolleginnen und Kollegen nach einem Einsatz betreuen. Sie können in allen Funktionen des Zivilschutzes eingeteilt sein. Nur die fachliche Führung für ihre Zusatzfunktion ist in der Betreuung angesiedelt.

Bei möglichen Unterstützungsaufträgen sollten die Aufgaben im Idealfall im Vorfeld eines Einsatzes geplant und mit den Partnerorganisationen abgesprochen werden. Kenntnisse über die anderen beteiligten Organisationen (Kompetenzen, Erwartungen, Aufgabenbereiche usw.) sollten ebenfalls vor­gängig erworben werden.

Organisation

Die Erfahrung zeigt, dass die Betreuung bevorzugt in kleineren Detachementen im Einsatz ist. Die Gruppengröße wird allerdings durch den Auftrag bestimmt. Einige Beispiele:

- Eine Gruppe richtet eine Sammelstelle ein und betreibt sie (1 Betreuungsunteroffizier/in mit ca. 6 bis 8 Betreuenden).
- Eine Gruppe arbeitet eine Schicht in der Betreuungsstelle (1 Betreuungsunteroffizier/in mit ca. 4 Betreuenden).
- Eine Gruppe unterstützt im Altersheim (1 Betreuungsunteroffizier/in mit ca. 10 Betreuenden).

Je nach Auftrag benötigt die Betreuung Unterstützung durch Vertreterinnen und Vertreter aus dem Bereich Logistik (Betreiben der Infrastruktur, Transporte und Verpflegung).

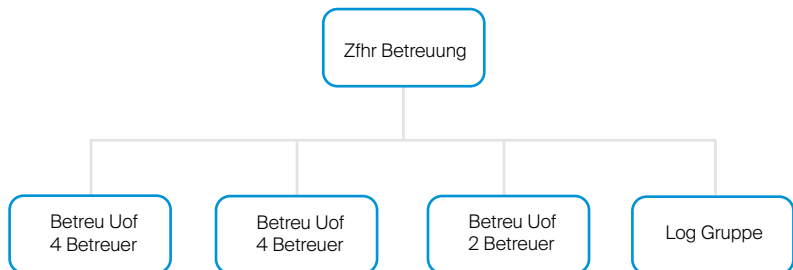


Abb. 1: Beispiel eines möglichen Organigramms für das Betreiben einer Betreuungsstelle im Dreischichtbetrieb.

Funktionen

Betreuer/in

Aufgaben

- Hilfsbedürftige, schutzsuchende oder gefährdete Personen betreuen und anleiten.
- Administrative und organisatorische Arbeiten in Sammel- und Betreuungsstellen erledigen.
- Das öffentliche Gesundheitswesen durch einfache Betreuungs- und Pflegemassnahmen unter Anleitung von Fachpersonal unterstützen.
- Alters-, Pflege- und Behinderteneinrichtungen unterstützen.
- Psychosoziale Erste-Hilfe-Massnahmen durchführen.
- Eine Telefonhotline bedienen.

Betreuungsunteroffizier/in

Aufgaben

- Eine Gruppe in der Ausbildung und im Einsatz führen.
- Die Fachlogistik in seinem/ihrer Verantwortungsbereich sicherstellen.
- Die Verbindung zur vorgesetzten Stelle sicherstellen.
- Die Sicherheit seiner/ihrer Unterstellten gewährleisten.
- Ausbildungssequenzen in Wiederholungskursen gemäss den Vorgaben des/der Vorgesetzten vorbereiten und durchführen.
- Eine Sammelstelle einrichten und betreiben.

- Die Aufnahmebereitschaft einer Betreuungsstelle erstellen.
- Hilfsbedürftige Personen empfangen, registrieren und betreuen.
- Den Betrieb einer Telefonhotline unterstützen.
- Einfache Betreuungs- und Pflegemassnahmen unter Anleitung von Fachpersonal organisieren und überwachen.

Betreuungsoffizier/in

Aufgaben

- Einen Zug in der Ausbildung und im Einsatz führen.
- Die Fachlogistik in seinem/ihrer Verantwortungsbereich sicherstellen.
- Die Verbindung zur vorgesetzten Stelle sicherstellen.
- Wohl und Schutz seiner/ihrer Unterstellten gewährleisten.
- Planungen und Einsatzvorbereitungen gemäss den Vorgaben der vorgesetzten Stellen bearbeiten.
- Die Ausbildung in Wiederholungskursen gemäss den Vorgaben der vorgesetzten Stellen vorbereiten und durchführen.
- Eine Betreuungsstelle einrichten und betreiben.
- Das Einrichten und den Betrieb eines Betreuungszentrums von Asylorganisationen unterstützen.
- Eine Telefonhotline einrichten und betreiben.
- Impfzentren aufbauen und betreiben.

Chef/in Betreuung

Aufgaben

- Den Bataillonskommandanten / die Bataillonskommandantin im Fachbereich beraten.
- Konzepte, Befehle und Weisungen im Fachbereich erstellen.
- Den Einsatz in seinem/ihrem Fachbereich planen und überwachen.
- Ausbildungsplanungen, Übungen und Ausbildungssequenzen erstellen.
- Planungen und Einsatzvorbereitungen im Fachbereich erstellen.
- Sämtliche notwendigen Massnahmen und Mittel zur Sicherstellung der Betreuung beantragen.

Prozesse und Abläufe

Betreuungsablauf

Der Betreuungsablauf kann in folgende fünf Phasen gegliedert werden:

Phase	Tätigkeit
1	Einsatzvorbereitung (Alarmierung, Aufgebot, Bereitstellen der Infrastruktur)
2	Aufnahme von Personen
3	Unterstützung der zugewiesenen Personen
4	Entlassung aus der Betreuung
5	Nachbereitung des Einsatzes (Retablieren der Infrastruktur, Nachbesprechung mit dem Personal, Auswertung)

Tab. 1: Die fünf Phasen des Betreuungsablaufs.

Möglichkeiten und Grenzen der Betreuung

In einer Krisensituation richtet sich der Fokus der Betreuung auf die Deckung der wesentlichen Bedürfnisse der Betroffenen, immer mit dem Ziel, die Eigenverantwortung

der zu betreuenden Person zu fördern. Alle weiteren Wünsche treten in einer Notsituation in den Hintergrund. Gleichzeitig wird die Leistung der Betreuung an der Abdeckung dieser wesentlichen Bedürfnisse gemessen.

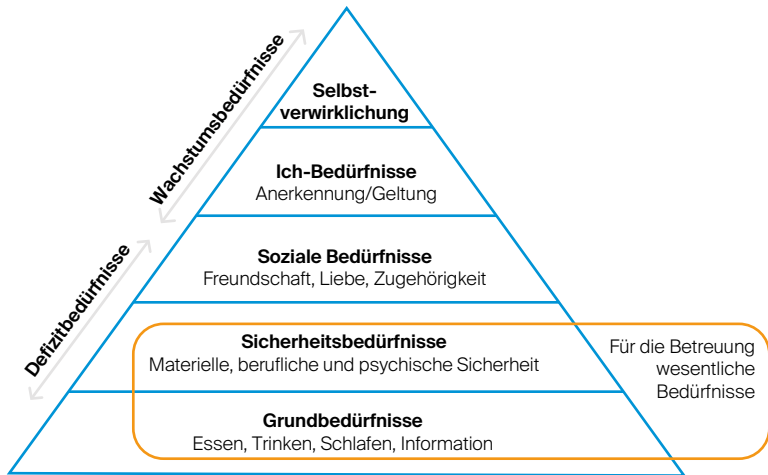


Abb. 2: Bedürfnispyramide nach Maslow.

Evakuierung

Bei einem grösseren Schadenereignis oder einer Gefährdung müssen Personen häufig aus ihren Wohnungen in Sicherheit gebracht werden. Die Behörden und Einsatzdienste können je nach Gefährdung eine Evakuierung empfehlen oder anordnen. Es wird zwischen zwei Evakuierungsformen unterschieden:

- Vertikale Evakuierung: Verschiebung von der Wohnung in den Keller oder Schutzraum, z. B. bei einer Verstrahlungslage.

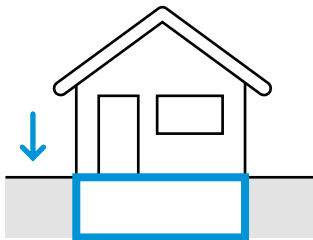


Abb. 3: Vertikale Evakuierung.

- Horizontale Evakuierung: Verschiebung aus einem Gebäude an einen sicheren Ort, z. B. bei einem Hochwasser.

Die horizontale Evakuierung wird in der Regel durch die Einsatzorganisationen vorgenommen. Der Zivilschutz kann die Unterstützung als subsidiären Einsatz anbieten. In diesem Fall sind die AdZS der Einsatzleitung unterstellt. Die Betreuung ab der Sammelstelle können die Einsatzorganisationen kaum sicherstellen. Hier beginnt die Arbeit der mit der Betreuung beauftragten Organisation.

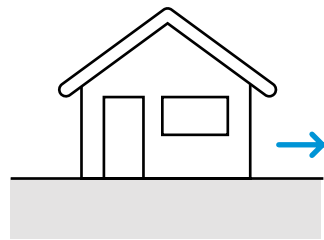


Abb. 4: Horizontale Evakuierung.

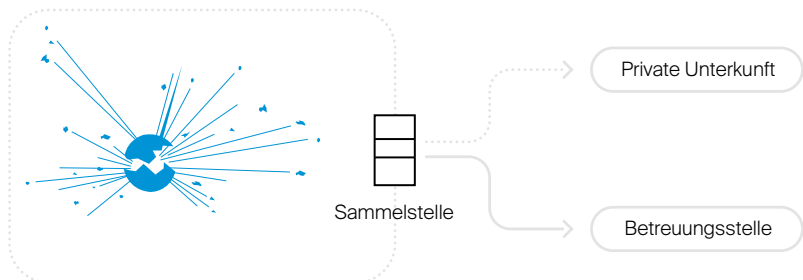


Abb. 5: Vereinfachte Darstellung der Organisation bei einem Ereignis.

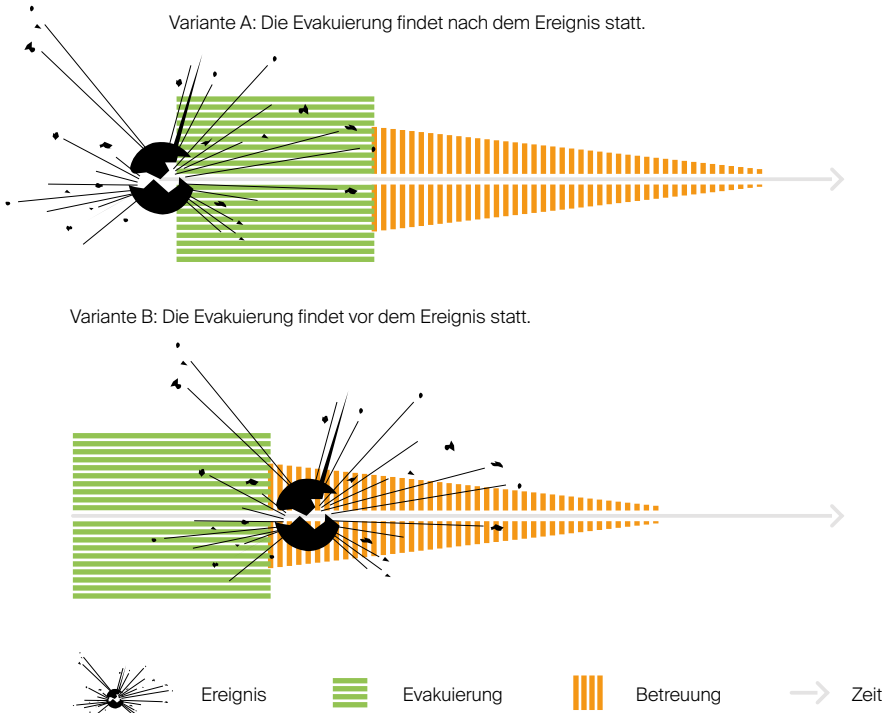


Abb. 6: Mögliche Varianten der Evakuierung.

Zuständigkeiten:

- Bis und mit Sammelstelle ist die Schadenplatzkommandantin / der Schadenplatzkommandant zuständig, da eine Sammelstelle zur Schadenplatzorganisation gehört.
- Für die Betreuungsstelle ist die Gesamteinsatzleiterin / der Gesamteinsatzleiter zuständig.

Notfalltreffpunkte

In den Evakuierungskonzepten der Kantone können auch Notfalltreffpunkte eingeplant werden.

Notfalltreffpunkte sind polyvalent einsetzbare Erstanlaufstellen für die betroffene Bevölkerung im Ereignisfall. Im Evakuierungsfall kann sich bei den Notfalltreffpunkten jener Teil der Bevölkerung einfinden, der sich nicht eigenständig aus der Gefahrenzone begeben kann. Die Notfalltreffpunkte können aber auch dann zum Einsatz kommen, wenn keine Evakuierung notwendig ist. So dienen sie etwa als Ort des Informationsaustausches der Behörden mit der Bevölkerung, wenn Kommunikationsmittel nicht mehr funktionieren. Zusätzlich können Notfalltreffpunkte in einer Notsituation auch als Abgabestellen für Trinkwasser oder zur Deckung anderer Grundbedürfnisse genutzt werden.



NOTFALL
TREFFPUNKT

www.notfalltreffpunkt.ch

Abb. 7: Notfalltreffpunkt

Kompetenzen des Betreuers

Neben dem Umsetzen der Prozesse sind zur Erfüllung der Aufgaben die persönlichen Fähigkeiten des Betreuers von Bedeutung: Folgende Kernkompetenzen des Betreuers sind zu Schulen und zu Fördern:

- Wahrnehmungsfähigkeit von
 - Angst
 - Stress
 - Bedürfnissen
 - Krankheit
- Kommunikationsfähigkeit
- Reflexionsfähigkeit

Partnerorganisationen Spitex und Sozialdienst

Spitex:

Viele Rechtsbestimmungen über die Hilfe und Pflege zu Hause (Spitex) sind kantonal oder gar auf Gemeindeebene geregelt. Informationen über die rechtlichen Bestimmungen sind bei den entsprechenden Kantonen respektive den Gemeinden erhältlich.

Auftrag:

Grundgedanke und Auftrag der Spitex ist die Unterstützung von hilfs- und pflegebedürftigen Menschen, damit diese, so lange wie sie wollen und es möglich ist, zu Hause leben können. Unterstützen heisst auch wahrnehmen und wertschätzen, wozu Betroffene noch selbstständig in der Lage sind und dazu Sorge tragen. Das Hauptanliegen dabei ist das Erhalten und, soweit machbar, Wiedererlangen der Selbstständigkeit.

Das Angebot der Spitex richtet sich dabei nicht nur an Betagte, sondern auch an frisch aus dem Spital entlassene Patientinnen und Patienten sowie Menschen mit Behinderungen und an Personen, die sich in psychischen oder sozialen Notlagen befinden.

Organisation:

Spitalexterne Pflege kann grundsätzlich in zwei Kategorien eingeteilt werden: Öffentliche und private Spitex. Im Aufbau und der Organisation sind sich beide ähnlich, jedoch unterscheiden sie sich im Auftrag und in der wirtschaftlichen Ausrichtung deutlich. Die öffentliche Spitex besitzt einen allgemeinen Versorgungsauftrag. Sie muss garantieren, dass alle Menschen in der Schweiz zu Hause gepflegt werden können, egal ob sie mitten im Leben stehen oder sozial benachteiligt sind. Des Weiteren darf es keine Rolle spielen, ob die Klientinnen und Klienten der Spitex in der Innenstadt leben oder in einem abgelegenen Weiler. Deshalb muss die öffentliche Spitex eine entsprechende Infrastruktur bereithalten und auch Einsätze leisten, die sich finanziell nicht lohnen.

Private Spitex-Anbieter dagegen sind nicht an solche Vorgaben gebunden und können frei entscheiden, welche Aufträge sie annehmen und welche nicht.

Bei den Arbeitsbedingungen und den Löhnen orientieren sich öffentliche Spitex-Organisationen am Personalrecht der öffentlichen Hand. Die privaten Spitex-Organisationen hingegen müssen sich nicht an diese Rahmenbedingungen halten.

Zusätzlich hat die öffentliche Spitex einen Ausbildungsauftrag. Sie bildet jedes Jahr qualifizierten Pflege- nachwuchs für das Gesundheits- wesen aus.

Berufsgruppen:

Folgende Berufsgruppen sind in einer Spitex engagiert (je nach Spitex unterschiedlich):

- Dipl. Pflegefachfrau /
Dipl. Pflegefachmann FH oder HF
- Fachfrau/Fachmann
Gesundheit EFZ
- Hauspfleger/in
- Pflegehelfer/in SRK
- Assistent/in
Gesundheit und Soziales
- Hauswirtschaftliche/r
Mitarbeitende/r

Mögliche Zusammenarbeit:

Die Zusammenarbeit zwischen dem Zivilschutz und dem Gesundheitssystem (z. B. Spitex) hängt von der Ausrichtung und den Absprachen mit den einzelnen Kantonen oder Gemeinden ab. Die Schwierigkeit liegt in den rechtlichen Aspekten. Erfahrungsgemäss kann aber davon ausgegangen werden, dass ein AdZS für leichte Grundpflegearbeiten (Körperpflege, Einreiben, Unterstützung bei der Mobilisation usw.) oder in der Hauswirtschaft (Wäscheversorgung, Kochen, Einkaufen, Wohnungsreinigung, Organisation und Koordination, Kontaktbesuche usw.) eingesetzt werden kann.

Sozialdienst

In kleinen Gemeinden decken die Mitarbeitenden des Sozialdienstes alle Aufgaben ab. In grossen Gemeinden sind die Aufgabenbereiche in einzelnen Abteilungen organisiert. Die Dienstleistungen des Sozialdienstes können von allen beansprucht werden. Die Beratungen sind kostenlos.

Aufgaben des Sozialdienstes:

- Beratung bei persönlichen, sozialen, finanziellen und rechtlichen Fragen
- Finanzielle Unterstützung in einer Notlage
- Führen von Mandaten im Kindes- und Erwachsenenschutz
- Beraten und Begleiten von privaten Mandatstragenden
- Vaterschafts- und Unterhaltsregelungen
- Alimentenbevorschussung

Schnittstellen zur Betreuung:

- Information der zu Betreuenden über Dienstleistungen des Sozialdienstes
- Vermittlung an den Sozialdienst
- Beobachtung von Missständen im Bereich Kinder- und Erwachsenenschutz

Einsatzbereitschaft

Betreuungskonzept

Gemäss **Kapitel ...** des Leistungs-
auftrages

Stand:

Zielsetzung
Die Betreuung übernimmt
innerhalb von
..... Stunden
..... Schutzsuchende
während
Stunden/Tagen

Verantwortlichkeiten
Führungsstab: Tel./Funk
Einsatzleiter/-in: Tel./Funk
Zivilschutz: Tel./Funk
Information: Tel./Funk

Rahmenbedingungen

Aufgebot
Aufbietende Stelle:
Aufgebotsmittel:
Einrückungsort:

Personal
Betreuende:
Andere ZS:
Andere:

Sammelstelle
Aufnahmeort:
Tel./Funk:
Verantwortlich:
Personal:
Material:

Betreuungsstelle
Aufnahmeort:
Tel./Funk:
Verantwortlich:
Personal:
Material:

Verpflegung
Küche:
Verpflegungsort:
Verantwortlich:
Personal:
Material:

Sanitätsdienst
Notfallarzt/-ärztin:
Krankenzimmer:
Verantwortlich:
Personal:
Material:

Transporte
Fahrzeuge:
Verantwortlich:
Fahrer/-innen:

Material
Hygieneartikel:
Kleider:
Woldecken:
..... :

Andere Ressourcen
Sozialdienst: Tel.
Samariter/-in: Tel.
Care-Team: Tel.
Information: Tel.
Seelsorger/-in: Tel.
Finanzverwalter/-in: Tel.

Organisationsstruktur



Zeitplan

Wann	Was	Wer

Erfolgskontrolle

Instrument	Wann	Wer

Betreuungskonzept elektronisch verfügbar

Dies ist ein Beispiel für ein Grundlagenkonzept, basierend auf einem Leistungsauftrag. Die vollständige Erarbeitung dieses Konzepts braucht Zeit. Je nach Zeitverhältnissen im Einsatz muss dieses Grundlagenkonzept den Bedürfnissen im Einsatz angepasst werden. Fehlende Teile müssen im Laufe des Einsatzes ergänzt werden. Ein Betreuungskonzept sollte während des Einsatzes periodisch überprüft und, falls nötig, überarbeitet werden.

Allein für die einzelnen Teilaspekte (z. B. Betreuungsstelle) sind Varianten vorzusehen, welche in einem Ereignisfall eventuell zum Tragen kommen. Bei der Erarbeitung des Betreuungskonzepts ist eng mit der Logistik zusammenzuarbeiten.

Fachausbildung

In der Ausbildung der AdZS geht es um:

- Wissen
- Fertigkeiten
- Fähigkeiten
- Einstellungen/Haltungen
- Verhalten

Diese Komponenten sollen auch im WK geschult und thematisiert werden.

Mögliche WK-Themen:

- Einrichten und Betreiben einer Sammelstelle und Betreuungsstelle mit oder ohne Figurantinnen und Figuranten (mit Figurantinnen und Figuranten ergeben sich Zusatzaufgaben im Bereich «Sorge für das Wohlergehen»).
- Einrichten und Betreiben eines Impfzentrums.
- Einsätze in Alters- und Pflegeheimen. Diese Einsätze sollten unter bestimmten Themen stehen (z. B. Kommunikation, Menschen mit einer Behinderung, Mobilisieren usw.).
- Zusammenarbeit mit der Spitex.
- Praktikum in verschiedenen Institutionen (z. B. Durchgangszentrum, KITA).

Bei Einsätzen mit Figurantinnen und Figuranten oder Pensionärinnen und Pensionären in Alters- und Pflegeheimen ist von diesen Personen unbedingt eine Rückmeldung einzuholen.

Einsatz

Das Einsatzkonzept gemäss Leistungsauftrag dient bei einem Ernst-einsatz als Grundlage. Jedes Ereignis ist anders und fordert eine An-

passung des Konzepts. Folgende Checkliste führt zum Einsatzkonzept und fungiert somit als Grundlage für die Auftragserteilung an die Betreuung.

Mögliche Punkte und Fragestellungen zum Festlegen eines Einsatzkonzepts Betreuung

Einleitung/Rahmenbedingungen

Auftrag	Welche/s ist der konkrete Auftrag bzw. die Anfrage, den/die die Betreuung erhalten hat?
Verantwortlichkeiten	Ist die Betreuung verantwortlich? Gibt es andere Verantwortlichkeiten, die geklärt werden müssen? Leistungsauftrag? Auflistung der Funktions- und Entscheidungsträger/innen
Rahmenbedingungen	Welches sind die Rahmenbedingungen, die zu diesem Auftrag bzw. der Anfrage geführt haben (Auflagen, übergeordnete Konzepte, Strategien, Personalbestände, Finanzen usw.)?

Ausgangslage/Ist-Analyse

Eigene Situation	Analyse der Situation der eigenen Organisation (Personal, Bestand, Bedarf, Bilanz, Beschaffung, Bewertung, Material, Örtlichkeiten usw.)
Umfeld	Analyse des Umfelds, der Partner, der Leistungsempfänger/innen, der allgemeinen Situation (Wetter, Möglichkeiten, Örtlichkeiten usw.)
Finanzen	Welche finanziellen Mittel stehen zur Verfügung?
Weitere	

Sollvorschläge

Skizze	Grafische Darstellung der räumlichen Situation (Schadensgebiet, Betreuungsraum)
Ziele	Mögliche Ziele (kann in den Varianten verschieden ausfallen) definieren. Was soll für die zu betreuenden Personen erreicht werden?
Zielgruppen	Sofern dies nicht im Auftrag bzw. in der Anfrage klar definiert ist
Strategie	Wie soll das Ziel erreicht werden? Erläuterungen zur Skizze (Varianten/Phasen)
Schnittstellen	Welche Schwierigkeiten könnten auftreten (Aufgebote, Personal, Verpflegung, Sanität, Transport, Material)? Wo sind Absprachen zwingend?
Finanzen	Welche Kosten entstehen ca.?
Erarbeiten von Varianten mit Vor- und Nachteilen	Bewertung der Varianten mit Antrag zu einer Variante

Entscheid

Der/die Entscheidungsträger/in entscheidet nach der Variantenpräsentation, wobei er/sie frei ist, Änderungen an den vorgeschlagenen Varianten anzuordnen.

Umsetzung

Voraussetzungen	Welche Voraussetzungen müssen erfüllt werden, um zu starten oder einen Schritt weiterzugehen?
Aufgaben	Klar formulierte Aufgaben/Aufträge
Phasenplanung/Termine	Terminplanung und Übersicht
Organisationsstruktur	Wer ist wofür zuständig? Ansprechpersonen
Kommunikation	Verbindungen/Kontaktliste
Finanzmanagement	Übersicht über die Finanzen
Controlling	Steuerung des Konzepts

**Auftragerteilung und
Einsatznachbesprechung**

Bei Einsätzen des Zivilschutzes in Notlagen oder Katastrophensituationen werden die AdZS womöglich mit belastenden Eindrücken konfrontiert. Schon bei einem WK mit Bewohnerinnen und Bewohnern eines Alters- oder Pflegeheims können für einige AdZS heikle Situationen entstehen.

Auf diese möglichen Situationen sind die AdZS in einer Auftragserteilung mental vorzubereiten. Mögliche Reaktionen sollen genannt sowie Verhaltensmöglichkeiten aufgezeigt werden. Analog dazu gehören auch die «weichen» Aspekte in eine Einsatznachbesprechung (siehe Handbuch Führung im Zivilschutz). In der Einsatznachbespre-

chung sollen der Einsatz chronologisch besprochen sowie kritische Phasen oder auch Erfolgsfaktoren ermittelt werden. Wo waren wir gut, wo gibt es Verbesserungspotenzial? Aus den Erkenntnissen können Konzeptanpassungen erfolgen oder in einem nächsten WK Schulungen organisiert werden.

Handbuch Betreuung

Sammel- und Betreuungsstelle



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS

Impressum

Herausgegeben vom

Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)

Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2021-03

Inhaltsverzeichnis

5	Sammelstelle
5	Aufgaben in der Sammelstelle
5	Registrieren
5	Informieren
6	Befriedigung der Grundbedürfnisse
6	Anforderungen an eine Sammelstelle
6	Arbeiten in der Sammelstelle
7	Kritische Situationen
7	Registrierung
7	Ungleiche Informationen
8	Betreuungsstelle
8	Aufgaben in der Betreuungsstelle
9	Anforderungen an eine Betreuungsstelle
9	Arbeiten in der Betreuungsstelle
9	Kritische Situationen
10	Personelles (Beispiel)
11	Anhang
16	Beschriftungen

Sammelstelle

Die Sammelstelle dient als Ort der vorläufigen Aufnahme unverletzter Personen (Evakuierte und/oder Schutzbedürftige) nach einem Schadenereignis. Dafür sind beispielsweise Turnhallen, Mehrzweckhallen, Restaurants, Kirchen oder provisorische Einrichtungen geeignet. In der Regel wird in einer Sammelstelle nicht übernachtet. Sie liegt im Verantwortungsbereich des Schadenplatzkommandos.

Aufgaben in der Sammelstelle

In einer Anfangsphase eines Ereignisses gilt es, in der Sammelstelle die nachfolgenden zentralen Aufgaben zu erfüllen.



Abb. 1: Ein Zelt als Sammelstelle.

Registrieren

Personendaten werden den Behörden zur Verfügung gestellt und für einen Abgleich mit den Daten der Einwohnerkontrolle oder den Vermisstenlisten benötigt. Sie dienen ausserdem zur Bestimmung des Aufenthaltsortes, falls die Behörden bestimmte Personen informieren müssen. Zudem muss der weitere Verbleib der Evakuierten nachverfolgt werden können. Die Daten können in Papierform oder digital aufgenommen werden. Viele Kantone arbeiten mit dem IES (Informations- und Einsatz-System), welches vom Koordinierten Sanitätsdienst entwickelt wurde. Es garantiert den parallelen Zugriff der verschiedenen Partner auf die Daten.

Informieren

Mit einer umfassenden und verständlichen Information schafft die Einsatzleitung Transparenz und Vertrauen bei den Evakuierten. Wichtig ist, dass auf die spezielle Situation, die Sammelstelle, die Möglichkeiten und die weiteren Schritte eingegangen wird (vgl. Informieren einer Gruppe im Teil Kommunikation). Es ist darauf zu achten, dass nur gesicherte Informationen und keine Spekulationen weitergegeben werden. Auch Informationslücken müssen kommuniziert werden. In der Regel sollte ein Vertreter / eine Vertreterin der Behörden, die Polizei oder die Leiterin / der Leiter der Sammelstelle informieren.

Befriedigung der Grundbedürfnisse

In einer Sammelstelle findet, wenn nötig, eine Erstversorgung der ankommenden Personen statt. Die Befriedigung der Grundbedürfnisse verschafft eine erste psychische Entlastung und Sicherheit.

Der Aufenthalt in einer Sammelstelle beschränkt sich meist auf wenige Stunden. Sollte eine Übernachtung nötig sein, werden die Evakuierten in eine Betreuungsstelle verlegt.

Anforderungen an eine Sammelstelle

Um die Grundbedürfnisse der zu Betreuenden abdecken zu können, muss eine Sammelstelle folgenden Anforderungen genügen:

- Überdachung
- Witterungsschutz (Schutz vor Kälte, Nässe, Sonne)
- Gut zugänglicher Standort (Markierungen und Beschriftungen / Rampen / Treppen)
- Sanitäre Einrichtungen (Toiletten, evtl. Waschgelegenheit)
- Kommunikations- und Informationsmittel (z. B. Ladegeräte für Mobiltelefone/Informationstafeln)
- Sitzgelegenheiten
- Übersichtlichkeit
- Zugänglichkeit für Fahrzeuge und Kleinbusse

Arbeiten in der Sammelstelle

Damit eine Sammelstelle schnell und effizient den Betrieb aufnehmen und sicherstellen kann, müssen folgende Arbeiten erledigt werden:

- Betreiber/in oder Eigentümer/in informieren
- Funktion der Räume und/oder Flächen definieren
- Sammelstelle gut sichtbar markieren
- Sanitäre Einrichtungen beschriften
- Administrative Aufnahme der Evakuierten vorbereiten (Listen, Schreibzeug, Notebook usw.)
- Evakuierte sachlich richtig informieren (Sprachregelung)
- Bedürfnisse der Evakuierten entgegennehmen (z. B. Medikamente)
- Evakuierte vor Pressevertreterinnen und -vertretern abschirmen
- Einfache Verpflegung und Getränke bereitstellen
- Registrierung der Ein- und Austritte (z. B. Personen, welche eine private Unterkunft gefunden haben)
- Abgeben von Informationen an die zu Betreuenden zum weiteren Vorgehen sowie zu möglichen psychischen Reaktionen, welche bei Betroffenen auftreten können
- Zuweisung an Betreuungsstellen
- Transport der Evakuierten vorbereiten
- Vorkehrungen zur Unterbringung von Haustieren treffen
- Sammelstelle aufräumen und zurückgeben

Kritische Situationen

Registrierung

Bei der gleichzeitigen Ankunft vieler Menschen in einer Sammelstelle ist sicherzustellen, dass es keine Warteschlange gibt. Eine mögliche Lösung dafür ist, die Eintreffenden als Gesamtgruppe in die Sammelstelle zu führen, Sitzmöglichkeiten anzubieten, über den Ablauf und die Registrierung zu informieren und anschließend die Betroffenen bei der Registrierung zu integrieren und zu unterstützen.

Vorlage Aufnahmeblatt im Anhang und elektronisch verfügbar

Ungleiche Informationen

Ungleiche Informationen (beispielsweise bezüglich Zeit oder Inhalt) können zu Verunsicherung und Unruhe bei den anwesenden Personen führen und müssen vermieden werden. Dagegen kann vorgebeugt werden, indem Informationen durch eine Vertrauensperson an alle gleichzeitig vermittelt (z. B. durch die Polizei oder die Leiterin / den Leiter der Sammelstelle) oder auf Info-tafeln festgehalten werden.



Abb. 2: Beispiel einer Sammelstelle in einer Turnhalle (THW, Mediathek, Ralf Mancke).

Betreuungsstelle

Die Betreuungsstelle dient nach einem Schadenereignis und nach dem Verlassen der Sammelstelle als Unterkunft für unverletzte Personen. Die Aufenthaltsdauer beträgt wenige Tage bis Wochen. Als Betreuungsstelle eignen sich z. B. öffentliche Gebäude (Mehrzweckhallen, Schulen, Turnhallen), Kirchengemeindehäuser, Zelte, Zivilschutzanlagen, öffentliche Schutzräume und (Wohn-)Container. Die Betreuungsstelle liegt im Verantwortungsbereich des Führungsorgans. Als Kriterien für die Wahl der Betreuungsstelle dienen:

- die Art des Ereignisses,
- die mögliche Dauer des Aufenthalts,
- die Personengruppe, welche betreut werden soll,
- der Betreuungsumfang,
- die Rahmenbedingungen der Partnerorganisationen,
- die Distanz zum Schadenplatz.

Eine Betreuungsstelle ist im Grunde wie ein einfaches Hotel zu führen, in welchem die Gäste jedoch aktiv mitarbeiten. Sie umfasst den Rezeptionsbereich, den Schlafbereich, den Aufenthaltsbereich, eventuell eine Küche sowie sanitäre Einrichtungen.

Die Vereinigung Kantonaler Gebäudeversicherungen VKF hat Brandschutzerläuterungen für die zivile Verwendung von Schutzanlagen herausgegeben. Vor der Aufnahme der Anlage in einem Betreuungskonzept ist mit Vertreterinnen oder Vertretern der VKF bezüglich der Sicherheitsvorkehrungen Kontakt aufzunehmen.

Die Brandschutzerläuterung der Vereinigung Kantonaler Gebäudeversicherungen ist auf der Website www.bsvonline.ch abrufbar.

Vorlage für das Rekognoszieren einer Betreuungsstelle im Anhang und elektronisch verfügbar

Aufgaben in der Betreuungsstelle

Im Wesentlichen lassen sich die Aufgaben in der Betreuungsstelle wie folgt zusammenfassen:

- Registrieren und Ein-/Ausgangskontrolle,
- Abdecken der Grundbedürfnisse (die Bedürfnisse der zu betreuenden Personen werden sich mit der Dauer des Aufenthalts verändern),
- Sorge um das Wohlergehen,
- Entlassung aus der Betreuung.

Anforderungen an eine Betreuungsstelle

Eine Betreuungsstelle muss folgende Räume/Bereiche enthalten:

- Sanitäre Anlagen
- Schlafgelegenheiten (müssen zugewiesen werden können)
- Materialraum
- Büro
- Informationsbereich
- Küche
- Aufenthaltsraum
- Sanitätszimmer
- Ort der Stille / Gebetsraum

Arbeiten in der Betreuungsstelle

Bei allen Arbeiten in der Betreuungsstelle sind die zu Betreuenden, wo immer möglich, aktiv einzubinden. Folgende Arbeiten müssen erledigt werden:

- Aufbau und Inbetriebnahme der Betreuungsstelle
- Sicherheit gewährleisten (gegen aussen, aber auch innerhalb der Betreuungsstelle)
- Administration (sowohl der zu Betreuenden aber auch der AdZS)
- Verpflegung bereitstellen
- Gesundheit und Hygiene sicherstellen
- Materielle Unterstützung (z. B. Kleidung, Spielsachen, evtl. Finanzen) bieten
- Brandschutz sicherstellen

- Führung gewährleisten
- Journal und Pendenzenliste führen
- Wohlergehen sichern
- Schnittstellen zu den Partnern gewährleisten (z. B. soziale Dienste, Versicherungen)
- 24-h-Betrieb sicherstellen
- Informationen bieten

Beschriftungen im Anhang und elektronisch verfügbar

Zu regelnde Punkte einer Hausordnung im Anhang und elektronisch verfügbar

Zu regelnde Punkte im allgemeinen Tagesablauf im Anhang und elektronisch verfügbar

Inhalte einer Info-Wand im Anhang

Kritische Situationen

Menschen in aussergewöhnlichen Situationen stehen unter hohem Stress. Es können sich daher folgende kritische Situationen ergeben:

- Konflikte aufgrund des Alters, möglicher Beeinträchtigungen (physischer oder psychischer Art), der Sprache, der Religion, der Gesinnung oder des Verhaltens.
- Eigene Betroffenheit der AdZS.
- Stark eingeschränkte Bewegungs- und Platzverhältnisse.

Personelles (Beispiel)

Der 24-Stunden-Betrieb kann mit drei Schichten, welche kurze Überlappungen für die Übergabe vorsehen, sichergestellt werden. In einem Übergaberapport sind die wichtigsten Informationen gemäss Journal und Pendenzenliste an die ablösende Schicht weiterzugeben. Für die

Gestaltung des Einsatzplanes ist auf die Essenszeiten und die Fahrpläne des öffentlichen Verkehrs zu achten. Während der Tagesschicht sollten mindestens vier und während der Nachtschicht mindestens zwei AdZS unter der Führung einer Gruppenführerin / eines Gruppenführers eingesetzt werden. Die Anzahl der eingesetzten AdZS hängt weiter davon ab, wie der Auftrag lautet, ob z. B. Aufgaben in der Logistik (Verpflegung, Transporte) dazugehören, in welcher Intensität die Betreuung umgesetzt wird und wie viele Personen zu betreuen sind.



Abb. 3: Schematische Darstellung eines möglichen Schichtbetriebs.

Anhang

Aufnahmeblatt

Betreuung: Zivilschutz der Gemeinde

Sammelstelle/Betreuungsstelle

Aufnahme	Nr.
Familienname	
Vorname	
Elternname	
Geburtsdatum	
AHV-Nummer	
Heimatort	
Nationalität	
Konfession	
Zivilstand	
Bisherige Adresse	
Bisherige Telefonnummer	
Angehörige Telefonnummer Wo befinden sich diese?	

aufgenommen am	
von	
weggezogen am	
nach	

Bemerkungen:

Visum: Kopie für:

Rekognoszieren einer Betreuungsstelle

Rekognoszieren der Räumlichkeiten

Angaben über das untersuchte Gebäude

Adresse:

Eigentümer:

Verwalter:

Gebäudetyp:

Normale Verwendung:

Grundfläche und Rauminhalt:

B x L = m²

m² x H = m³

Eignung des Gebäudes als Betreuungsstelle gut möglich kaum geeignet

Fassungsvermögen (Personen):

Anzahl Betten:

Datum:

Unterschrift:

Beurteilungspunkte		Bemerkungen	
		+	-
Zugänge	Fahrstrasse, Fussweg		
Parkplätze	Anzahl		
	wo		
Anzahl Schlafräume mit Anzahl Betten	für Familien		
	für Frauen		
	für Männer		
Essraum	Anzahl Plätze		
	Einrichtungen		
Aufenthaltsraum	Anzahl Plätze		
	Einrichtungen		
	Spielecke/Kinderzimmer		
	Diskussionsecke		
	Fernseh-/Videoecke		
Toiletten	Männer		
	Frauen		
Duschen	Männer		
	Frauen		
Waschgelegenheiten	Männer		
	Frauen		
Küche	Kochen, Abwaschen		
Loge	Anmeldung Auskunftsschalter		

Beurteilungspunkte		Bemerkungen	
		+	-
Administration	Büros		
	Besprechungsraum		
	Post (Briefkasten)		
	Kiosk		
	Telefonleitungen/-anschlüsse		
Sanität	Krankenzimmer		
	Untersuchungszimmer		
Magazine	Lebensmittel, Kühlraum, Eisschrank		
	Gepäck		
	Wäsche		
	Reservemobiliar		
Wäscherei	Waschküche		
	Trockenraum		
Werkstatt	Einrichtung		
Fluchtmöglichkeiten	zweiter Ausgang		
Brandschutz	Feuerlöscher		
	Löschposten mit Schlauch		
Wasserversorgung	Kaltwasser		
	Warmwasser, Boiler, Fassungsvermögen		
	Abwasserkapazität		

Beurteilungspunkte		Bemerkungen	
		+	-
Stromversorgung	Sicherungskasten		
	Kapazität		
	Notstrom		
Beleuchtung	Normal: Tag und Nacht		
	Notbeleuchtung		
Belüftung	natürlich		
	künstlich		
Heizung	eigene Heizung		
	fremde Heizung		
Abfallentsorgung	bringen		
	wird abgeholt wann?		
Gebäudesicherheit	Bauart		
	Dach		
	Brandrisiko		

Weitere Bemerkungen:

Beschriftungen



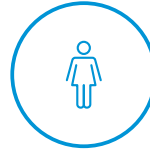
KÜCHE



WC



WC



WC



DUSCHE



ESSRAUM



WASCHRAUM



WASCHRAUM



OFFICE



SCHLAFRAUM



SCHLAFRAUM



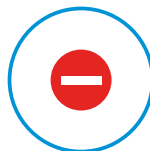
SCHLAFRAUM



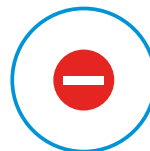
VORRATSRAUM



PUTZMATERIAL



KEIN ZUTRITT



BÜRO



INFORMATION



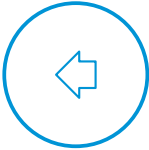
WERKSTATT



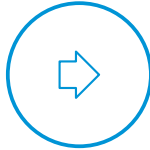
APOTHEKE



MATERIALAUSGABE



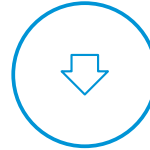
EINGANG



EINGANG



EINGANG



EINGANG



BIBLIOTHEK



TELEFON



RAUCHERLOUNGE



HAUSORDNUNG



SPIELZIMMER



AUFENTHALTSRAUM



SANITÄTSZIMMER



NOTAUSGANG



ARZT



FUNDBÜRO



KIOSK



GEPÄCKRAUM



TELLER



GLÄSER



BESTECK



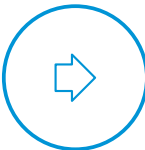
TASSEN



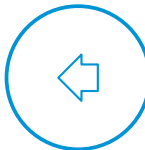
NUR PERSONAL



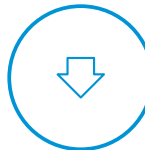
ANMELDUNG



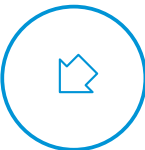
ANMELDUNG



ANMELDUNG



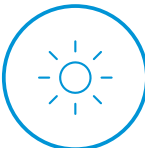
ANMELDUNG



ANMELDUNG



WASCHKÜCHE



Hausordnung

Zu regelnde Punkte einer Hausordnung in einer Betreuungsstelle

<input checked="" type="checkbox"/>	Zu regelnde Punkte	Bemerkungen
<input type="checkbox"/>	Sprechstunden Betreuungsperson	Wenn keine Person ständig anwesend ist
<input type="checkbox"/>	Sprechstunden Arzt/Ärztin/ Zahnarzt/-ärztin	Wenn ein Arzt / eine Ärztin zugewiesen wird oder seine/ihre Visiten in der Betreuungsstelle durchführt.
<input type="checkbox"/>	Sanitätsdienstliches Pikett	
<input type="checkbox"/>	Alkoholkonsum in der Einrichtung	In der Regel gilt ein Verbot des Alkoholkonsums.
<input type="checkbox"/>	Rauchgelegenheiten in der Einrichtung	In den Unterkünften ist das Rauchen generell untersagt.
<input type="checkbox"/>	Benützung der Duschen	Wenn zu wenige Duschen in der Stelle vorhanden sind, Duschplan erstellen, eventuell nach Geschlechtern getrennt.
<input type="checkbox"/>	Benützung der Waschmaschinen	Sofern vorhanden
<input type="checkbox"/>	Verhalten bei Brandausbruch	Alarmierung, Sammelplatz, Notausgänge, Löschposten (auch auf separatem Blatt)
<input type="checkbox"/>	Zubereitung/Abgabe von Mahlzeiten	
<input type="checkbox"/>	Einnahme von Mahlzeiten in Schlaf- und Aufent- haltsräumen	In der Regel ist die Einnahme von Mahlzeiten und Getränken in den Schlafräumen zu untersagen.
<input type="checkbox"/>	Öffnungszeiten der Betreuungsstelle	Nachts kann es sinnvoll sein, während einigen Stunden den Zutritt zur Betreuungsstelle zu verbieten.
<input type="checkbox"/>	Öffnungszeiten des Gepäckraums	Sofern vorhanden

Zu regelnde Punkte einer Hausordnung in einer Betreuungsstelle

<input checked="" type="checkbox"/>	Zu regelnde Punkte	Bemerkungen
<input type="checkbox"/>	Religiöse Handlungen	
<input type="checkbox"/>	Nachtruhe	
<input type="checkbox"/>	Verbot von Drogenhandel und -konsum	
<input type="checkbox"/>	Massnahmen bei Nichtbeachten der Hausordnung	Nach Absprache mit der aufbietenden Stelle, nur wenn nötig.
<input type="checkbox"/>	Informationsstelle	Kontakte zu den Behörden
<input type="checkbox"/>	Postdienst, Telefonverkehr	Nächstgelegene Poststelle, öffentliches Telefon.

Tagesablauf

Zu regelnde Punkte im allgemeinen Tagesablauf in einer Betreuungsstelle

<input checked="" type="checkbox"/>	Zu regelnde Punkte	Bemerkungen
<input type="checkbox"/>	Essenszeiten	Frühstück, Mittagessen, Nachtessen, Getränkeausschank während des Tages
<input type="checkbox"/>	Transport der Mahlzeiten / Essensausgabe	Beauftragte
<input type="checkbox"/>	Beschäftigungs- und Animationsprogramme	Für Erwachsene und Kinder TV, Video: Wer? Wie lange?
<input type="checkbox"/>	Persönliche Hygiene	Wenn die Umstände es verlangen: Duschplan mit Zeiten regeln
<input type="checkbox"/>	Reinigungen	Morgen, Mittag, Abend: Räume, Mittel, Beauftragte
<input type="checkbox"/>	Besondere Aufträge	
<input type="checkbox"/>	Nachtruhe	

Informationswand

Informationen zum Ereignis

Infos gemäss Sprachregelung der Einsatzleitung

Allgemeine Informationen

News aus aller Welt

Meteo

Wichtige Telefonnummern/Adressen

Notfallnummern

Adressen von Versicherungen usw.

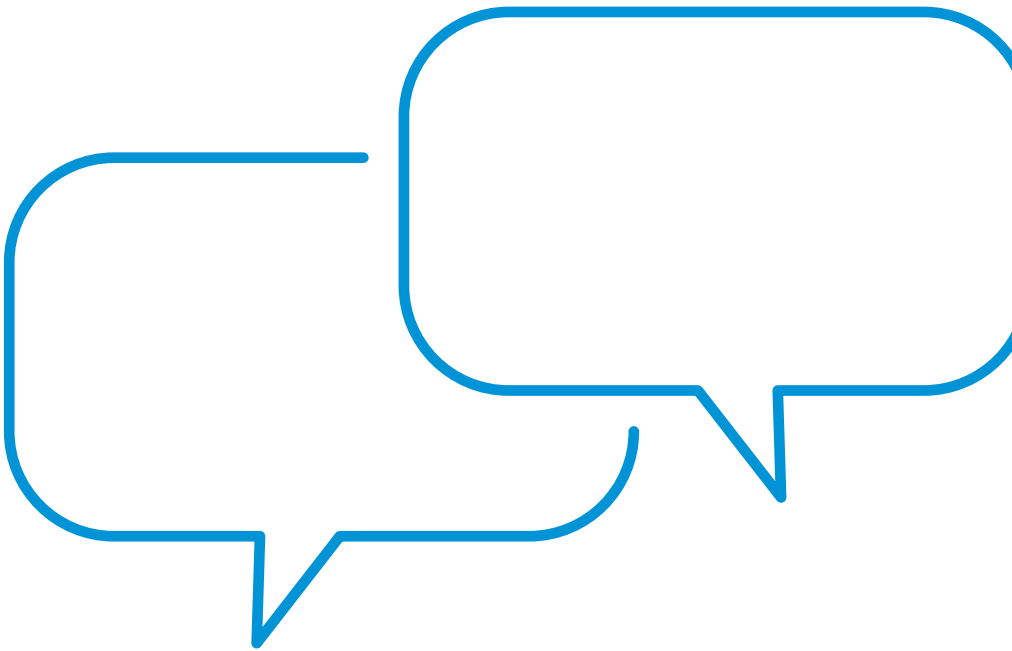
Allgemeines

Besondere Angebote/Aktivitäten

Open board für die Bewohner/innen der Betreuungsstelle

Handbuch Betreuung

Kommunikation



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS

Impressum

Herausgegeben vom

Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)

Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2021-03

Inhaltsverzeichnis

5	Grundlagen der Kommunikation
5	Nonverbale Kommunikation
6	Verbale Kommunikation und Kommunikationsmodelle
6	Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun
7	Kommunikationsregeln nach Watzlawick
9	Aktives Zuhören
11	Anleiten von Personen
12	Informieren von Gruppen
13	Präsentieren von Informationen
14	Feedback
15	Regeln für das Geben von Feedback
15	Regeln für das Empfangen von Feedback
15	Weitere Regeln für das Feedback
16	Das Fünf-Finger Feedback
17	Fragearten
18	Schwierige Gespräche führen
20	Bibliografie
21	Anhang

Grundlagen der Kommunikation

Kommunikation bezeichnet auf der menschlichen Alltagsebene den wechselseitigen Austausch von Gedanken durch Sprache, Gestik, Mimik, Schrift oder Bild. Im erweiterten Sinn ist Kommunikation das wechselseitige Übermitteln von Informationen, die einen festgelegten Bedeutungsinhalt haben, also auch zwischen tierischen oder pflanzlichen Lebewesen und technischen Objekten oder Systemen. Bei der Kommunikation zwischen Menschen läuft ein Prozess ab, der unsere Reaktion bestimmt.

Nonverbale Kommunikation

Informationen können auch ohne Worte übertragen werden. Dies wird als nonverbale Kommunikation bezeichnet. Dabei ist zu beachten, dass diese Art der Kommunikation nicht immer bewusst stattfindet und

teilweise länder- und kulturübergreifend ist. Zudem können Emotionen und teilweise auch Einstellungen oder Haltungen einfacher und schneller kommuniziert werden als durch Worte. Beispielsweise wird ein trauriges oder weinendes Gesicht schnell und überall als solches erkannt. Nach Ekman (1982) werden die sechs Basisgefühle Wut, Freude, Angst, Trauer, Ekel und Überraschung weltweit verstanden, da dafür eine genetische Basis existiert.

Kanäle für die nonverbale Kommunikation:

- Augen und Blickkontakt
- Mimik
- Gestik
- Stimme, Intonation und Lautstärke
- Berührungen
- Abstand und Verhalten im Raum
- Haltung
- Kleidung (z. B. ZS-Uniform)



Abb. 1: Kommunikationsprozess.

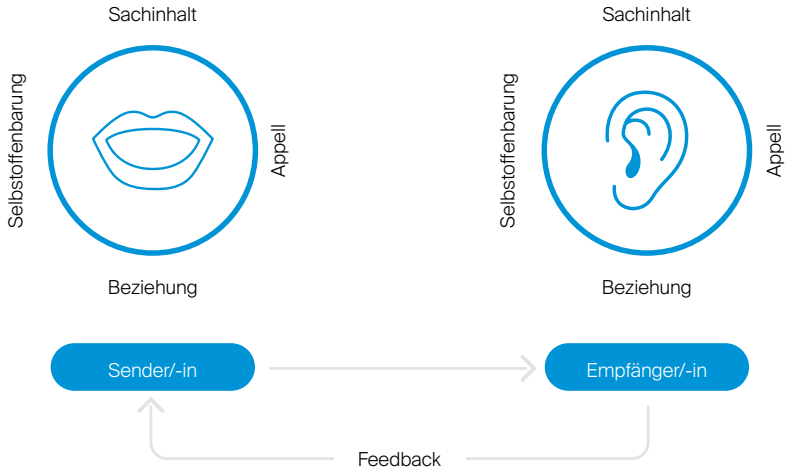


Abb. 2: Kommunikationsebenen nach Schulz von Thun.

Verbale Kommunikation und Kommunikationsmodelle

Kommunikation findet beim Kontakt zweier Menschen immer statt. Die Betreuung stellt hier keine Ausnahme dar. Das Dilemma bei der Kommunikation ergibt sich aus dem Verständnis und der Haltung: «Ich will dich verstehen! Aber: Habe ich dich richtig verstanden?» Zur Überwindung dieser Schwierigkeiten bei der Kommunikation helfen verschiedene Kommunikationsmodelle und die Technik des aktiven Zuhörens.

Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun

Gemäss der Definition von Kommunikation sind immer mindestens zwei Menschen daran beteiligt: Die Senderin oder der Sender möchte der Empfängerin oder dem Empfänger eine Nachricht übermitteln.

Diese Botschaft enthält laut Friedemann Schulz von Thun vier Ebenen:

- Sachinhaltsebene
- Selbstoffenbarungsebene
- Appellebene
- Beziehungsebene

In der Art und Weise, wie die Senderin oder der Sender kommuniziert, wird erkannt, auf welcher Ebene sie oder er sendet. Oft werden die eigentlichen Botschaften einer Aussage versteckt übermitteln. Der Empfänger oder die Empfängerin der Nachricht hört diese auf allen vier Ebenen (Vier-Ohren-Modell nach Schulz von Thun). Je nachdem, mit welchem «Ohr» die Person hört, wird sie anders reagieren.

Sachinhaltsebene:

Der Empfänger / die Empfängerin hört, was der Sender / die Senderin sachlich sagt.

Selbstoffenbarungsebene:

Der Empfänger / die Empfängerin hört, wie dem Sender / der Senderin zumute ist.

Appellebene:

Der Empfänger / die Empfängerin hört, was der Sender / die Senderin von ihm/ihr will.

Beziehungsebene:

Der Empfänger / die Empfängerin erfährt, wie der Sender / die Senderin zu ihm/ihr steht.

Störungen und Konflikte kommen zustande, wenn der Sender / die Senderin und der Empfänger / die Empfängerin die vier Ebenen unterschiedlich deuten und gewichten. Das führt zu Missverständnissen und in der Folge zu Konflikten. Im professionellen Betreuungsgespräch ist der/die Betreuende dafür verantwortlich, dass er/sie die Nachricht richtig versteht. Er/sie muss dem Sender / der Senderin sagen, was er/sie verstanden hat, klären und nachfragen, also ein Feedback geben (siehe Abbildung 2).

Für Betreuende gilt es im Gespräch zuerst, auf die Selbstoffenbarungsebene und die Appellebene zu hören. Sicherheitshalber soll das Feedback in fragender Art gegeben werden.

Es ermöglicht der Senderin oder dem Sender, sich zu präzisieren. Das Wichtigste dabei soll sein, dass die Senderin oder der Sender das Bedürfnis spürt, verstanden zu werden und die Gewissheit hat, dass ihm/ihr zugehört wurde.

Beispiel: Person A sagt zu Person B:
«Der Rasen ist aber schnell gewachsen». Welche Botschaft versteckt sich in diesem Satz?

Mögliche Reaktionen des Empfängers:

Sachinhaltsebene:
«Ja, der Rasen ist schnell gewachsen.»

Selbstoffenbarungsebene:
«Ist dir der Rasen zu hoch?»

Appellebene:
«Möchtest du, dass ich den Rasen mähe?»

Beziehungsebene:
«Denkst du, dass es an mir ist, den Rasen zu mähen?»

Kommunikationsregeln nach Watzlawick

Paul Watzlawick entwickelte fünf Grundregeln der Kommunikation, die sogenannten Axiome. Ein Axiom ist ein richtig anerkannter Grundsatz, also eine allgemein gültige Wahrheit, die folglich keinen Beweis braucht.

- **Man kann nicht nicht kommunizieren.**

Wenn sich zwei Menschen wahrnehmen, kommt es immer zu einer Kommunikationssituation, auch wenn sie nichts sagen.

- **Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.**

Kommunikation besteht aus zwei Aspekten. Der erste Teil umfasst den eigentlichen Inhalt der Botschaft. Der zweite Teil besteht aus dem relevanten Beziehungsaspekt, also wie die Sprecherin oder der Sprecher ihre bzw. seine Botschaft verstanden haben will. Kommunikation kann nur erfolgreich sein, wenn beide Gesprächspartner/innen die Ebenen klar voneinander unterscheiden können und die Botschaft auf der Beziehungsebene auch so wahrgenommen wird, wie sie von der Senderin oder dem Sender gemeint ist.

- **Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung.**

Während des Kommunikationsprozesses reagieren beide Gesprächspartner ständig aufeinander (Kreislauf).

- **Kommunikation ist analog und digital.**

Watzlawick unterscheidet zwischen der digitalen (verbalen) und der analogen (nonverbalen) Kommunikation. Mit der digitalen Kommunikation sind die rein sachlichen und objektiven Wörter und Sätze gemeint. Sie vermitteln Informationen und lassen keinen Spielraum für Interpretationen. Die analoge Kommunikation berücksichtigt die Beziehungsebene, die konkrete Situation, Gestik und Mimik der Sprecherin oder des Sprechers. Mit der analogen Kommunikation kann dem Gegenüber etwas «zwischen den Zeilen» mitgeteilt werden. Im Idealfall sollten sich die digitale und die analoge Kommunikation nicht widersprechen.

- **Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär.**

Gesprächspartner/innen können entweder auf Augenhöhe miteinander kommunizieren und dabei Gleichheit anstreben oder es herrscht Unterschiedlichkeit, welche durch eine Unterordnung ausgedrückt wird.

Aktives Zuhören

Grundsätze des aktiven Zuhörens

Auf den Gesprächspartner / die Gesprächspartnerin einstellen

Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Gegenübers, um sie/ihn besser zu verstehen. Zeigen Sie Mitgefühl, jedoch kein Mitleid. Die andere Person steht im Mittelpunkt, seien Sie offen für ihr Anliegen.

Nicht sprechen, sondern zuhören

Man kann nicht zuhören, wenn man spricht.

Entspannte Atmosphäre

Ihr Gesprächspartner / ihre Gesprächspartnerin soll frei reden können. Zeigen Sie dies durch Ihre Körperhaltung und durch das Gestalten einer entsprechenden Umgebung.

Zeigen Sie, dass Sie zuhören wollen

Zeigen Sie Interesse an dem, was die Person zu sagen hat. Fokussieren Sie sich und unterlassen Sie andere Tätigkeiten.

Ablenkungen fernhalten

Fenster und Türen schliessen, Handy weglegen, TV und Radio ausschalten.

Geduld

Unterbrechen Sie das Gespräch nicht aus Ungeduld oder anderen unwichtigen Gründen.

Beherrschung

Versuchen Sie, ruhig zu bleiben, auch wenn Sie mit dem Gesagten im Moment nicht einverstanden sind. Lassen Sie sich nicht provozieren und denken Sie daran, dass Sie nur mit der entsprechenden Ruhe in dieser Situation erfolgreich sein und Ihre Aufgabe bewältigen können.

Nachfragen

Nachfragen ermutigen das Gegenüber und demonstrieren Ihr Interesse. Offene Fragen erlauben Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner, ihre/seine Gefühle und Gedanken auszusprechen.

Techniken des aktiven Zuhörens

Paraphrasieren

Die Aussage wird mit eigenen Worten wiederholt. Beispiel: «Habe ich richtig verstanden: Du bist direkt nach der Alarmierung mit dem Fahrrad zum Einrückungsort gefahren?»

Verbalisieren

Die Gefühle und Emotionen des Gegenübers werden gespiegelt, indem ihnen Namen gegeben werden, idealerweise in Frageform.

Beispiel: «Hat Sie das geärgert?»

Nachfragen

Fragen stellen, welche möglicherweise zu neuen Erkenntnissen führen können.

Beispiel: «War es für Sie kein Problem, den Arbeitsplatz zu verlassen im Wissen, dass Sie an diesem Tag nicht mehr dort erscheinen werden?»

Zusammenfassen

So, wie in einem Zeitungsartikel unter dem Titel der Inhalt in geraffter Form gedruckt wird, kann bei Gesprächen das Gehörte mit wenigen Worten zusammengefasst werden.

Beispiel: «Daniel verliess nach der Alarmierung sofort den Arbeitsplatz und erreichte mit dem Fahrrad den Einrückungsort. Die Fahrt durch den Stadtverkehr erlebte er als anstrengend und er konnte sich gedanklich nicht so gut vorbereiten.»

Klären

Durch gezieltes Fragen Unklares klären.

Beispiel: «Sie haben gesagt, Sie hätten sofort reagiert. War das noch am gleichen Tag?»

Weiterführen

Durch weiterführende Fragen das Interesse an der Fortsetzung der Geschichte signalisieren.

Beispiel: «Dann habt ihr den Schadenplatz erreicht. Was habt ihr dort erlebt?»

Abwägen

Durch das Zurverfügungstellen von unterschiedlichen, möglichen Ursachen die eigentliche Ursache herausfinden.

Beispiel: «Was war schlimmer: Der Ärger über den vielen Verkehr auf dem Weg zum Einsatz oder das Gefühl, dass man mit dem Fahrrad viel zu langsam ist?»

Anleiten von Personen

In einer Betreuungssituation unterstützt die Betreuerin oder der Betreuer die zu Betreuenden auf dem Weg zur Selbstfürsorglichkeit. Das heißt, die zu Betreuenden sollen nach einem belastenden Ereignis selber wieder die Kontrolle über ihr Handeln erlangen. Zu diesem Zweck sollen sie in die Arbeiten in der Betreuungsstelle integriert werden.

Die Betreuerinnen und Betreuer sind den zu Betreuenden gegenüber in einer Führungsposition: Sie leiten an, müssen je nach Situation dabei verschiedene Rollen einnehmen und dementsprechend ihre Kommunikation anpassen (Bsp. Motivator/in, Lehrer/in, Coach/in, Chef/in). Wichtig hierbei sind Empathie und das nötige Feingefühl, um Anordnungen zu erteilen. Es hat sich bewährt, diese Anordnungen nach einem bestimmten Schema weiterzugeben:

- **Orientierung**
Worum geht es, Ziel
- **Auftrag**
Wer macht was, wann, wie
- **Besonderes**
Rahmenbedingungen wie Material oder Örtlichkeiten

Informieren von Gruppen

Das Informationsbedürfnis von zu betreuenden Personen ist gross. Es ist wichtig, dass Informationen gleichzeitig an alle Betroffenen weitergegeben werden. Die Chefin / der Chef der Sammel- oder Betreuungsstelle ist für die Beschaffung der notwendigen Informationen verantwortlich. Sie/Er ist für die zeitgerechte und inhaltlich korrekte Informationsverbreitung zuständig. Zu den möglichen Informationsquellen gehören:

- eigene Beobachtungen, Kenntnisse, Interpretationen und Überlegungen,
- Beobachtungen und Kenntnisse der Mitarbeitenden und der Betreuten,
- vorgesetzte Stellen, Partnerorganisationen oder Medien.

Die eingegangenen Informationen müssen verarbeitet und aufbereitet werden. Folgende Fragestellungen können den Prozess des Verarbeitens begleiten:

- Wer will oder muss etwas wissen und was genau?
- Wie dringend ist die Information?
- Ist die erhaltene Information wahr?
- Widerspricht die Information einer anderen?
- Reichen Anzahl und Umfang der Informationen?

- Welche positiven oder negativen Auswirkungen kann die Information z. B. im organisatorischen Bereich, bei der Arbeit, im Verhalten oder bezüglich Gefühlen haben?
- Oder kurz, die fünf W-Fragen: Wann? Wer? Wie? Wo? Was?

Wer welche Information in welcher Form erhält, ist abhängig von verschiedenen Faktoren wie Zeit, Kompetenzen oder Auswirkung der Information. Wie informiert wird, hängt von den Rahmenbedingungen des Einsatzes und der zu vermittelnden Information ab. Wichtige Informationen werden, wenn möglich, schriftlich verbreitet. Dasselbe gilt für grosse Mengen an Informationen. Geeignete Mittel sind Flugblätter oder Informationsplakate.

Grundsätzlich gilt: Man kann nicht nicht informieren. Es kann durchaus sinnvoll sein, mitzuteilen, dass noch keine Informationen vorliegen. Wenn keine Informationen weitergegeben werden, kann die Interpretation willkürlich werden. Bei vielen Ereignissen gilt es, eine Sprachregelung zu beachten, welche vom Führungsorgan herausgegeben wird. Für die Weitergabe schwieriger, belastender oder persönlicher Informationen (z. B. Überbringen von Todesnachrichten) sind Spezialistinnen und Spezialisten hinzuzuziehen.

[Tipps für die Gruppeninformation nach einem belastenden Ereignis im Anhang](#)

Präsentieren von Informationen

Um Informationen effizient und verständlich zu vermitteln, muss den Informationen eine Struktur gegeben und das Präsentationsmedium sinnvoll gewählt werden. Eine bewährte Struktur für das Präsentieren von Informationen, welche häufig als Grundgerüst für Vorträge dient, ist die folgende:

- Thema
- Bedeutung und Hintergrund
- Traktanden (Informationsblöcke bilden)
- Fazit bzw. Wiederholen der Kernaussagen
- Ausblick

In einer Betreuungssituation sind nicht nur Fakten gefragt. Auch die Reaktionen, welche die Informationen bei Menschen auslösen können und wie sie mit diesen umgehen, müssen beachtet werden. Grundsätzlich sollte gut überlegt sein, ob Informationen in schriftlicher oder mündlicher Form überliefert werden. Im Falle von schriftlichen Informationen darf der Gehalt (Informationsdichte) höher sein. Bei einer mündlichen Weitergabe von Informationen müssen die Aussagen bereits im Vorfeld vorbereitet werden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Informationen auf einer Infowand oder an einem Bildschirm zu visualisieren.

Feedback

Feedback (offene Rückmeldung) hilft uns, mehr darüber zu erfahren, wie wir auf andere wirken. Ein Feedback ist eine Rückmeldung an eine Person, die darüber informiert wird, wie ihre Verhaltensweise von anderen wahrgenommen, verstanden und erlebt wird. Das mögliche Mass und die Wirksamkeit des Feedbacks werden weitgehend vom Grad des Vertrauens, aber auch von der Integrität und der Sicherheit in der Gruppe bestimmt.

Wohltollendes Feedback ist auf der Grundhaltung des gegenseitigen Respekts und dem Bedürfnis, dem Gegenüber zu dienen, aufgebaut. Wer Gruppen führt, muss mit Feedback umgehen können, d. h. Feedbacks geben, entgegennehmen und verarbeiten können.

Feedback stützt und fördert positive Verhaltensweisen.

Beispiel: «Ich hatte den Eindruck, dass du ihm durch dein gutes aktives Zuhören die Türen geöffnet hast, seine Probleme darzulegen.»

Feedback korrigiert Verhaltensweisen, die der/dem Betreffenden und der Gruppe nicht weiterhelfen.

Beispiel: «Es hätte mir sehr geholfen, wenn du deine Meinung nicht zurückgehalten, sondern offen geäussert hättest.»

Feedback klärt die Beziehung zwischen Personen und hilft, das Gegenüber besser zu verstehen.

Beispiel: «Durch unsere Verschiedenheit fürchtete ich, wir könnten nicht zusammenarbeiten. Aber nun sehe ich, dass wir uns sehr gut gegenseitig verstehen und unsere Gespräche für mich wichtig sind.»

Regeln für das Geben von Feedback

- Klären Sie vor dem Feedback die Motive für ein solches Gespräch (Was will ich erreichen und wie kann ich es formulieren?).
- Ein Feedback muss immer auch positive Beobachtungen und Gefühle enthalten (Bsp. Aufbau als Kritik-Sandwich: Mit etwas Positivem beginnen, dann die Kritik anfügen und mit etwas Positivem abschliessen).
- Teilen Sie Ihre Kritik (genaue Beobachtungen) dem Gegenüber in der Ich-Form mit und vermeiden Sie, diese zu bewerten oder zu interpretieren.
- Wird das Feedback in einer Gruppe gegeben, wenden Sie sich direkt an die Empfängerin oder den Empfänger.
- Vergewissern Sie sich am Ende, ob das Feedback von Ihrem Gegenüber richtig verstanden wurde und runden Sie es mit dem Anfügen eigener Wünsche für die Zukunft ab.
- Geben Sie ein Feedback so, wie Sie es selber gerne hören würden.

Regeln für das Empfangen von Feedback

- Verteidigen Sie sich nicht sofort mit Rechtfertigungen, Begründungen und Argumenten. Fragen Sie vielmehr, wie die oder der Feedback-Gebende die Aussage

gemeint hat. Versuchen Sie ihn/sie zu verstehen.

- Hören Sie einfach zu und überprüfen Sie, ob Sie alles richtig verstanden haben. Wiederholen Sie die Rückmeldung. Bei allfälligen Unklarheiten bitten Sie um Klärung oder Konkretisierung.
- Geben Sie Ihre Reaktion auf das Feedback bekannt. Damit klären Sie selbst Ihre Reaktion auf das Feedback und schaffen ein offenes Klima. Sie entscheiden, was Sie von den Informationen annehmen wollen oder können.
- Sehen Sie das Feedback als ein Geschenk, das Sie weiterbringt.

Weitere Regeln für das Feedback

Feedback soll...

- möglichst unmittelbar erfolgen,
- nur dann gegeben werden, wenn das Gegenüber es aufnehmen kann,
- nur dann angenommen werden, wenn man sich dazu bereit fühlt,
- so ausführlich und konkret wie möglich sein,
- umkehrbar sein (was X zu Y sagt, sollte auch Y zu X sagen dürfen),
- die Informationskapazität des Gegenübers berücksichtigen,
- Beobachtungen und Gefühle deutlich voneinander trennen.

Das Fünf-Finger Feedback

Ich

Positiv und in der Ich-Form beginnen.

Ziel

Was habe ich angeschaut?
(maximal 3 Beurteilungskriterien geben)

Fakten

Was habe ich festgestellt?

Verbinden

Mögliche Verbesserungs- oder Lösungsvorschläge aus meiner Sicht (Tipps geben).

Kurz

Das Feedback kurz, positiv und aufbauend abschließen.

Geben Sie lieber kurze und aussagekräftige Feedbacks statt lange, bei denen Ihnen niemand mehr zuhört.

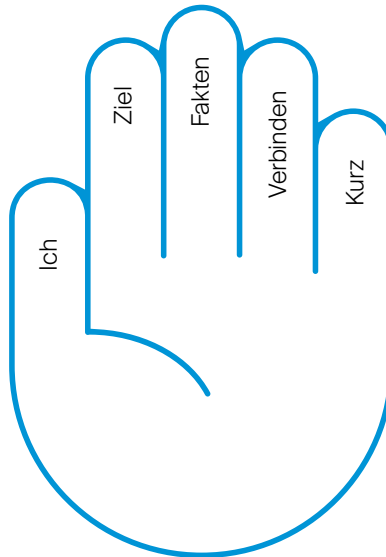


Abb. 3: Das 5-Finger Feedback nach FKS.

Fragearten

Für Betreuerinnen und Betreuer spielen Fragen und ihre verschiedenen Arten eine wichtige Rolle. Durch Fragen können Gespräche in Gang gebracht, geleitet und in ihrer Tiefe beeinflusst werden.

Allgemein:

Welchen Zweck haben Fragen?

- Einholen von fehlenden Informationen (wo? wann?)
- Andere am Gespräch teilhaben lassen (was denkst du?)
- Ausdruck von Interesse (wie funktioniert das?)
- Maskieren einer Kritik (warum?)

Mit *offenen Fragen* kommt das Gegenüber ins Gespräch, längere, erzählende Antworten werden gefördert. Beispiele:

«Wie haben Sie es erlebt?»

«Welche Gedanken hatten Sie?»

«Was haben Sie gemacht?»

Geschlossene Fragen eignen sich für das Erhalten von präzisen Informationen. Beispiele:

«Wen haben Sie begleitet?»

«Wo standen Sie?»

«Welche Farbe hat das Auto?»

Vermeiden Sie:

- Suggestivfragen: Bei solchen Fragen liegt die Antwort bereits in der Frage (Bsp.: «Sind Sie nicht auch der Meinung...?»)
- «Warum» und «wieso»: Diese Fragewörter können anklagend wirken und das Gefühl vermitteln, das Gegenüber müsse sich rechtfertigen.

Schwierige Gespräche führen

Schwierige Gespräche oder Konfliktsituationen brauchen besondere Sorgfalt bei der Gesprächsführung. Die gewaltfreie Kommunikation (abgekürzt GFK) beschreibt, wie Menschen idealerweise miteinander kommunizieren. Die gewaltfreie Kommunikation ist ein Modell von Marshall B. Rosenberg. Rosenberg unterscheidet zwischen der gewaltfreien Giraffensprache und der lebensentfremdenden Wolfssprache. Die Giraffe ist mit ihrem langen Hals sehr weitsichtig und hat das grösste Herz aller Landtiere. Der Wolf gilt als angriffig und schreckt vor nichts zurück. Die Kommunikationsweise des Wolfes bewertet, klassifiziert, interpretiert, kritisiert. Er analysiert und weiss immer, was mit den anderen nicht stimmt oder was sie falsch machen. Seine Sprache lautet «du bist, du musst, weil du...». Die gewaltfreie Kommunikation beruht auf dem Grundsatz, dass die Giraffe mit ihrem grossen Herzen spricht und hört. Sie achtet auf ihre Gefühle und ist sich der damit verbundenen Bedürfnisse bewusst. Sie nimmt jedoch ebenso Rücksicht auf die Gefühle anderer und versucht, deren Bedürfnisse zu erkennen. Es geht darum, auf sich zu hören, die eigenen Gefühle und Bedürfnisse wahrzunehmen und ernst zu nehmen sowie diese in Worte zu fassen.

Das Modell der gewaltfreien Kommunikation besteht aus vier Phasen:

- **Beobachtung:** Beschreiben der Situation. Wichtig ist, die Beobachtung ohne Beurteilung und Wertung mitzuteilen. Es geht um die Darlegung von Fakten.
- **Gefühle:** Beschreiben, welche Gefühle diese Handlung bei sich selbst auslöst. Das beschriebene Gefühl sollte beim Gegenüber kein Schuldgefühl auslösen.
- **Bedürfnis:** Jetzt wird mitgeteilt, welches Bedürfnis hinter diesen Gefühlen steht.
- **Bitte:** Was möchten wir vom Gegenüber? Die Bitte ist positiv und konkret formuliert. Sie muss ein Ja oder ein Nein ermöglichen.

Ein Beispiel für die vier Phasen
der GFK

Beobachtung

Das Material liegt verstreut am Boden.
Vor zwei Stunden habe ich das mitgeteilt und
jetzt sage ich es zum zweiten Mal.

Gefühle

Ich fühle mich gerade etwas
irritiert, enttäuscht und traurig.

Bedürfnis

Ich möchte in meiner Funktion als Verantwort-
licher / Verantwortliche der Betreuungsstelle
ernst genommen werden. Ich habe das
Bedürfnis, diese schwierige Zeit gemeinsam
zu bewältigen.

Bitte

Ich bitte jetzt, Ordnung zu schaffen oder
konkret mitzuteilen, was dich daran hindert.
Ist das okay?

Das Modell der GFK ist einerseits
als Technik und andererseits als
Haltung zu verstehen. Zum einen
dient die GFK als Mittel, um etwas
wertfrei anzusprechen, indem nach
dem Vier-Schritte-Modell kommu-
niziert wird. Zum anderen ist der
Wunsch nach Wertschätzung, Res-
pekt, Selbstverantwortung, gegen-
seitiger Unterstützung sowie echter
Begegnung anzusprechen. Es geht
darum, präsent zu sein und Gefühle
und Bedürfnisse wahrzunehmen.
Grundlage für diese Haltung ist
Empathie.

Bibliografie

Feuerwehr Koordination Schweiz (FKS):
Handbuch Methodik/Didaktik für die Instruktion.

Knill, Hildegard: Hören-Hinhören-Zuhören, (Zugriff: 14.10.2019)
<http://www.rhetorik.ch/Hoeren/Hoeren.html>

Rosenberg, Marshall B. (2005):
Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens.
Paderborn: Junfermann.

Anhang

Gruppeninformation nach einem belastenden Ereignis

Begrüßen	Vorstellung der eigenen Person und Funktion.
Betroffenheit ausdrücken	Betroffenheit aller Beteiligten ausdrücken.
Ereignis benennen	Unfall, Brand, Hochwasser usw.
Fakten zum Ereignis	Unter Wahrung der Vertraulichkeit die wichtigsten Fakten zum Ereignis zusammenfassen.
Erlebnisse ansprechen	Erwähnen, dass jede/jeder bei dem Ereignis eigene Erlebnisse und Erfahrungen gemacht hat.
Mögliche Reaktionen aufzeigen	Reaktionen auf der Ebene des Verhaltens, der Gefühle, der Gedanken und des Körpers beschreiben.
Auf Normalität und Entwicklung der Reaktionen hinweisen	Verständnis für die Reaktionen zeigen. Wann spricht man von normalen Reaktionen und wann nicht mehr.
Umgang mit Stress (Stressmanagement)	Schritte für den Umgang mit Stressreaktionen aufzeigen.
Nächste Schritte	Wie geht es weiter? Aufzeigen von Möglichkeiten (z. T. ganz konkret für die nächsten Stunden).
Hilfe und Nachsorge	Die vorhandenen Hilfsangebote und die vorbereitete Nachsorge vorstellen.
Evtl. Merkblatt des Care Teams abgeben	
Aufzeigen – Informieren	Zeigen, wo, wann und wie weitere Informationen zum Ereignis verbreitet werden.
Weiteres Vorgehen aufzeigen	Weitere Treffen, eventuelle Trauerfeierlichkeiten usw.
Intern zu klären	Weiteres Vorgehen, Sprachregelung, weitere Informationen.
Sprachregelung bekannt geben	Was darf wem bis wann erzählt werden.

Tab. 1: Möglicher Aufbau einer Gruppeninformation. Die Reihenfolge ist den konkreten Umständen anzupassen.

Handbuch Betreuung

Menschen mit einer Behinderung



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS

Impressum

Herausgegeben vom

Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)

Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2021-03

Inhaltsverzeichnis

5	Menschen mit einer Behinderung
6	Menschen im Rollstuhl begleiten
6	Grundregeln und Tipps
6	Kommunikation
6	Sicherheit
7	Rollstuhl
8	Mobilisation
8	Kinästhetik
8	Grundsatz
9	Menschliche Bewegung
10	Anwendungsbeispiele
15	Umgang mit Sehbehinderten
15	Grundsätze
17	Führen von Sehbehinderten
19	Umgang mit gehörlosen Menschen
20	Beeinträchtigungen im Alter
20	Demenz
21	Parkinson
21	Senilität
21	Altersdepression
22	Konsequenzen für die Betreuung
23	Bibliografie

Menschen mit einer Behinderung

Gemäss dem Bundesamt für Statistik sind fünf bis sechs Prozent der Bevölkerung von einer schweren körperlichen oder psychischen Einschränkung betroffen. Je nach Definition von körperlicher und psychischer Einschränkung ist der Prozentsatz in der Bevölkerung noch höher. Von einer Behinderung wird laut Weltgesundheitsorganisation (WHO) gesprochen, wenn ein gesundheitliches Problem zu einer Beeinträchtigung einer Körperfunktion führt, die Fähigkeit zur Verrichtung gewisser Aktivitäten einschränkt oder Tätigkeiten im sozialen Umfeld erschwert. Eine Behinderung kann somit nicht nur ein physisches oder psychisches, sondern auch ein soziales Problem sein.

Grundsätze

Nie helfen, ohne zu fragen

Wer einem Menschen mit einer Behinderung helfen will, sollte zuerst fragen, ob diese Person überhaupt Hilfe wünscht.

Viele Menschen mit einer Behinderung sind stolz auf ihre Fähigkeiten und ihre Selbstständigkeit. Sie könnten sich darum unterschätzt fühlen.

Unauffällig helfen

Menschen mit einer Behinderung werden ohnehin mehr beachtet, als ihnen lieb ist. Keine betroffene Person liebt demonstrative Hilfe. Helfen Sie also unauffällig.

Sich natürlich verhalten

Menschen mit einer Behinderung wünschen sich, «normal» behandelt zu werden.

Weder übertriebenes Mitleid noch eisiges Schweigen oder eine Trauermiene sind angebracht.

Selbstständigkeit fördern

Wer eine Behinderung hat, wird vielfach unterschätzt. Oft ist Geduld angebracht.

Alle Menschen brauchen Erfolgserlebnisse, weshalb man diese nicht verhindern sollte.

Soziale Kontakte fördern

Am meisten und sichersten werden

Menschen mit einer Behinderung gefördert, wenn sie am gesellschaftlichen Leben teilhaben können. Auch Behinderte mögen

Ausflüge, Feste, Gespräche und Diskussionen.

Wertschätzung zeigen

Jeder Mensch möchte etwas nützen und etwas leisten. Wer Anerkennung erhält, hat ein Erfolgserlebnis, was wiederum motivierend ist.

Hilfe darf/kann abgelehnt werden

Es ist erfreulich, wenn Menschen mit einer Behinderung selber zurechtkommen.

Seien Sie deshalb nicht beleidigt oder verstimmt, wenn Ihre Hilfe nicht erwünscht ist oder nicht benötigt wird.

Menschen im Rollstuhl begleiten

Grundregeln und Tipps

Kommunikation

- Unklarheiten und Gewohnheiten erfragen und klären.
- Auch wenn die Person im Rollstuhl eine tiefere Position hat, ist darauf zu achten, dass sie als vollwertige Gesprächspartnerin in Gespräche einbezogen wird (z. B. in einem Verkaufsgespräch).
- Neugierige Kinder mit der behinderten Person sprechen lassen. Dies fördert die Unbefangenheit auf beiden Seiten.

Sicherheit

- Im Strassenverkehr ist noch mehr Vorsicht und Überblick angebracht. Der Begleiter oder die Begleiterin übernimmt Verantwortung für die behinderte Person. Diese ist abhängig von der Begleiterin / dem Begleiter.
- Besondere Vorsicht ist im Gedränge vieler Menschen (Veranstaltungen, Feierabendverkehr usw.) geboten. Zusätzlich können solche Situationen beängstigend sein, da die Person im Rollstuhl einen anderen Blickwinkel als ihre Begleiterin / ihr Begleiter hat.
- Gefährliche Stellen oder Hindernisse frühzeitig erkennen und umfahren.



Abb. 1: Ein Rollstuhl und seine Einzelteile.



Abb. 2: Überwinden einer Treppe mit der Hilfe weiterer Personen.



Abb. 3: Überwinden von Schwellen mit dem Rollstuhl.

Rollstuhl

Beim Schieben eines Rollstuhls gilt:

- Vorausschauend agieren und die Übersicht behalten.
- Den Rollstuhl vor dem ersten Gebrauch überprüfen (Haltegriffe, Bremsen, Reifendruck).
- Im stehenden Zustand immer die Bremsen anziehen.
- Beim Transfer der zu betreuenden Person Seiten- und Fussteile abklappen.
- Vor dem Kippen des Rollstuhls die zu betreuende Person informieren.
- Beim Anheben des Rollstuhls nur feste Rahmenteile benutzen.
- An gefährlichen Stellen oder bei Hindernissen Hilfsmittel (Rampen) benutzen oder zusätzliche Hilfe hinzuziehen.
- Niemals einen Rollstuhl schieben, wenn die/der Betreute die Füße nicht auf den Fussrasten hat (Verletzungsgefahr).

Mobilisation

Unter Mobilisation werden alle Massnahmen zur Aktivierung von Pflegebedürftigen verstanden. In der medizinischen Pflege umfasst dies hauptsächlich die Bewegungsförderung bei Patientinnen und Patienten. Bereits das Aufstehen aus dem Bett oder die Körperpflege können als Mobilisation gelten. Die Ziele der Mobilisation sind:

- die Wiederherstellung der Beweglichkeit,
- die Erhaltung der Beweglichkeit,
- die Kreislaufaktivierung,
- die Förderung von Ressourcen und der Selbstständigkeit,
- die Erhaltung und Steigerung des Selbstwertgefühls.

Kinästhetik

Die Kinästhetik basiert auf der Erfahrung und Wahrnehmung der eigenen Bewegung. Im Rahmen der Kinästhetik wird seit den frühen 1970er-Jahren eine differenzierte und systematische Beschreibung der erfahrbaren Unterschiede der menschlichen Bewegung entwickelt. Von Anfang an interessierte dabei das Thema der Interaktion durch Berührung und Bewegung. Ziel und gleichzeitig Herausforderung im Sinne der Kinästhetik ist: Wie können Menschen, insbesondere Menschen mit einer Behinderung, in ihrer Bewegung und Entwicklung unterstützt werden, ohne durch gutgemeinte Hilfestellungen zusätzlich behindert zu werden? In der Pflege wird die Kinästhetik be-

sonders geschätzt, weil sie die Qualität der eigenen Bewegung und die Qualität der Pflege, der Betreuung oder der Therapie fördert, d. h. die eigene Gesundheit schont.

Grundsatz

In der Kinästhetik wird der menschliche Körper in Massen und Zwischenräume eingeteilt:

- Massen: Kopf, Brustkorb, Becken und die vier Extremitäten. Sie sind eher unbeweglich und tragen das Körpergewicht. Es sind die Berührungspunkte.
- Zwischenräume: Zwischen den Massen liegende Teile wie Hals, Schultergelenke, Taille oder Hüftgelenke. Durch sie kann das Gewicht von einer Masse auf die andere verlagert werden, sie sind beweglich, empfindlich und instabil. Sie bewegen das Gewicht.

Das Prinzip der Kinästhetik besagt: Massen anfassen – Zwischenräume spielen lassen. Zwischenräume wie z. B. die Achselhöhle sollten also nicht angefasst werden, da sonst Bewegungsmöglichkeiten blockiert werden oder Schmerzen auftreten können. Zusätzlich ist in der Kinästhetics der Gewichtsverlauf im Körper interessant, wenn wir die Position verändern. Es ist von grosser Bedeutung, den Menschen körperorientiert und nicht raumorientiert zu unterstützen, damit er die Orientierung und Selbstkontrolle behält.

Menschliche Bewegung

Der menschliche Körper lässt über Knochen und Muskeln zwei Formen der Bewegung zu:

- Stabile Haltungsbewegung (z. B. Beugen und Strecken der einzelnen Körperteile). Sie erfolgt in den Massen.
- Instabile Transportbewegung (z. B. Drehen). Diese Art der Bewegung erfolgt in den Zwischenräumen.

In der Praxis orientiert sich das Bewegen an Grundpositionen. Vor der Bewegung ist auf die Stabilität der Position zu achten. Um von der Rückenlage ohne Hebeaktivitäten ins Stehen zu gelangen, sind ideal-typisch bezeichnete Körperpositionen definiert. Dazwischen gibt es beliebig viele Zwischenpositionen, wie sie in der individuellen Bewegungsentwicklung von Kindern ebenfalls auftreten:

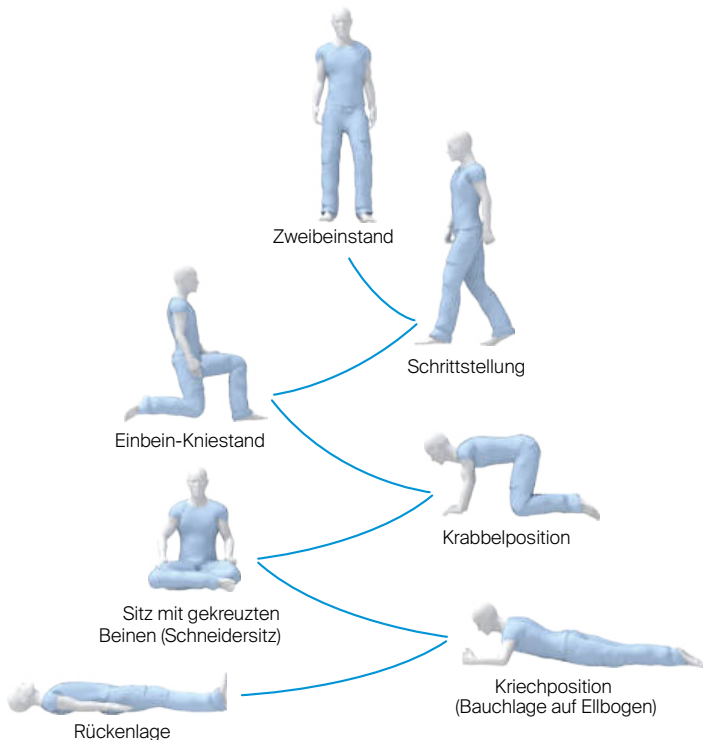


Abb. 4: Grundpositionen der Kinästhetik (Thieme Verlag).

Anwendungsbeispiele

Aufstehen



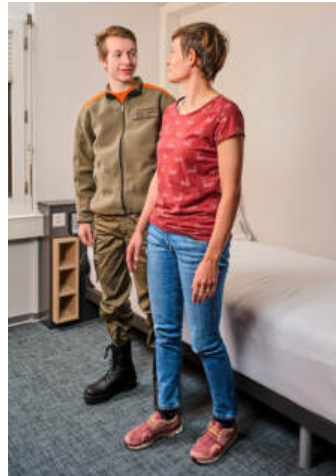
1. Füße haben Bodenkontakt. Sie können sowohl parallel wie auch spiralg stehen. Unterstützung am Brustkorb, Knie oder Schulter.



2. Gemeinsam den Brustkorb Richtung vorne/oben bewegen, bis das Gewicht vollständig auf den Füßen ist.



3. Unterstützte Person drückt sich mit der Hand auf der Matratze ab. Unterstützende Person begleitet sie auf dem Weg ins Stehen.



Drehen in Seitenlage



Die Person anleiten, einzelne Massen in Bewegung zu bringen.

1. Ein Bein anwinkeln.

Mit der Hand leicht am Knie ziehen, dadurch zieht das Bein an der nächsten Masse, d.h. am Becken.



2. Mit der Hand leicht am Becken ziehen, dadurch zieht das Becken an der nächsten Masse, d.h. am Brustkorb.



3. Eventuell kann die Person selbständig den Brustkorb drehen oder eine leichte Unterstützung ist hilfreich.

Abb. 9-11: Mobilisation Drehen in Seitenlage

Aufsitzen



1. Beine nacheinander in rechten Winkel bringen und über die Bettkante bewegen.



2. Am Becken leicht Richtung Matratze ziehen und den Oberkörper drehen (Unterstützung am Brustkorb).



3. Das Gewicht des Brustkorbes auf den Ellenbogen führen.



4. Erst dann den Oberkörper aufrichten.

Abb. 12-15: Mobilisation Aufsitzen

Transfer



Ausgangsposition

1. Unterstützende Person kann den Transfer genau gleich im Stehen durchführen.



2. Unterstützte Person greift am Hosenbund oder Gurt und beginnt mit ihren Armen Spannung aufzubauen.



3. Unterstützende Person richtet ihren Oberkörper auf, bis das Gewicht auf den Füßen ist.



4. Die unterstützte Person wird Richtung Rollstuhl geführt.

Abb. 16-19: Mobilisation Transfer



5. Transfer in zwei bis drei Schritten gestalten, damit die Füße dazwischen in die richtige Position gebracht werden können.



6. Langsam in den Rollstuhl gleiten lassen.

Abb. 20-21: Mobilisation Transfer

Umgang mit Sehbehinderten

Es gibt viele verschiedene Arten von Sehbehinderungen. Nicht jede Sehbehinderung ist gleichbedeutend mit Blindheit, jedoch kann sie die betroffene Person stark einschränken. Informationen zu den verschiedenen Arten von Sehbehinderungen sind beim Schweizerischen Blindenbund oder beim Schweizerischen Zentralverein für das Blindenwesen erhältlich.

Grundsätze

Unterstützung

«So viel wie nötig, so wenig wie möglich» – Auf diese Weise behält die sehbehinderte Person die grösstmögliche Selbstständigkeit.

Hilfe anbieten

Hilfe nur dann anbieten, wenn man über genügend Zeit verfügt. Zudem gilt es immer, die Selbstständigkeit zu fördern (nicht die Angelegenheit erledigen, sondern behilflich sein).

Sich zu erkennen geben

Mit der Begrüssung und dem Namen macht sich die sehende Person bemerkbar und gibt der sehbehinderten Person die Möglichkeit, in Kontakt zu treten. Die Grussregel gilt immer, auch wenn die sehbehinderte Person die HelferIn / den Helfer am Gang oder an der Stimme erkennt. Dadurch sollen für die sehbehinderte Person unklare Situationen vermieden werden.

Informieren

Eine sehbehinderte Person ist auf Informationen angewiesen, weshalb diese oft und angemessen anzubringen sind. Teilweise reichen einfache Angaben, z. B. die Namen der Personen, die am Tisch sitzen oder im Lift sind, die Begrüssung einer Person, die zur Gruppe stösst oder ein Hinweis, was im Umfeld gerade geschieht (z. B. das Kind weint, weil es von der Schaukel gestürzt ist).

Das Wort «sehen» darf benutzt werden

Die Umgangssprache mit sehbehinderten Personen soll sich von derjenigen mit sehenden Personen nicht unterscheiden. Verwenden wir das Wort «sehen», sollte immer eine Beschreibung folgen. Stellen wir fest oder sagt uns eine sehbehinderte Person explizit, dass sie oder er sich am Wort «sehen» stört, respektieren wir dies.

Im Gespräch beschreiben, was gemacht wird

Wir sagen, was wir tun bzw. kündigen an, dass wir etwas tun werden, um ein Erschrecken der sehbehinderten Person zu verhindern.

Umsichtig und situationsgerecht bewegen

Das Schrittempo muss der sehbehinderten Person angeglichen werden. Dadurch wird Sicherheit gewährt.

Türen und Fenster ganz schliessen oder öffnen

Fenster, Türen, Schubläden und Möbeltüren können für eine sehbehinderte Person eine Gefahr darstellen. Deshalb sollten Fenster und Türen geschlossen oder (wenn an einer Wand anliegend) ganz geöffnet werden. Schubläden usw. müssen immer geschlossen werden. Zusätzlich sollte immer informiert werden, was geöffnet bzw. geschlossen ist.

Keine Gegenstände ungebeten verschieben, ansonsten informieren

Das Einhalten dieser Regel ist im Umgang mit sehbehinderten Personen besonders wichtig, denn sie haben sich ihren persönlichen Bereich genau eingeprägt und vertrauen darauf, dass immer alles gleich ist.

Essen anrichten

Fleisch unten, Beilagen rechts, Gemüse links.

Diskret auf verschmutzte oder schadhafte Kleidung aufmerksam machen

Grundsätzlich gehen wir davon aus, dass die sehbehinderte Person es schätzt, wenn wir sie darauf aufmerksam machen. Solche Hinweise können im falschen Tonfall oder durch eine falsche Wortwahl verletzend wirken. Deshalb ist eine delikate Herangehensweise angebracht.

Zuhören

Zuhören braucht Interesse und Zeit. Durch lange Blindheit kann die Mimik abnehmen. Wir können deshalb daraus nicht mehr so leicht Rückschlüsse über die Befindlichkeit ziehen. Es kann hilfreich sein, mit einer Rückfrage zu überprüfen, ob wir uns richtig verstanden haben. Umgekehrt kann die sehbehinderte Person unsere Mimik nicht wahrnehmen. Es kann für sie angenehm sein, wenn wir ab und zu mit einem «Ja» bestätigen, dass wir immer noch zuhören.

Motivieren, alle Sinne zu nutzen

Auch sehbehinderte Personen können noch ein minimales Sehvermögen haben. Daher ist es sinnvoll, sie zu motivieren, nebst dem Hör-, Geruchs-, Geschmacks- und dem Tastsinn auch das noch vorhandene Sehvermögen zu nutzen.

Blindhunde nicht ablenken

Solange ein Blindenhund sein Geschirr trägt, ist er im Dienst und darf unter keinen Umständen – auch nicht durch Grüßen und kurzes Kopfkraulen – abgelenkt werden. Generell darf nur über die sehbehinderte Person Kontakt zu einem Blindenhund aufgenommen werden.

Wenn Körperkontakt notwendig ist, diesen immer vorher ankündigen

Grundsätzlich soll Körperkontakt immer sachbezogen und angekündigt sein. Um zu verhindern, dass eine sehbehinderte Person sich erschreckt, ist es unumgänglich, sie auf eine Berührung vorzubereiten.

Grenzen einhalten

Die persönlichen Grenzen müssen gegenseitig respektiert werden. Wenn diese Grenzen überschritten werden, sollen sehbehinderte Personen und Begleiter und Begleiterinnen dies einander mitteilen.

Führen von Sehbehinderten

Die sehende Person geht immer voraus. Beim Führen ergreift die sehbehinderte Person den Arm (Führarm) der sehenden Person oberhalb des Ellbogens. Das Schrittempo muss der sehbehinderten Person angepasst werden. Achten Sie darauf, dass der Weg für zwei Personen breit genug ist. Verlangsamen Sie Ihre Schritte vor Hindernissen und Treppen oder bleiben Sie kurz stehen. Informieren Sie, falls notwendig, über die Art des Hindernisses.

Um enge Stellen zu passieren, schieben Sie Ihren Führarm nach hinten zu Ihrer Rückenmitte.

Die geführte Person spürt das und wird automatisch hinter Ihnen gehen. Es gibt Sehbehinderte, die sich sicherer fühlen, wenn sie sich am Arm einhängen dürfen. Diesem Wunsch sollte entsprochen werden. Fragen Sie, wie die oder der Sehbehinderte geführt werden möchte.



Abb. 22: Führen eines Sehbehinderten

Die sehbehinderte Person nicht im leeren Raum stehen lassen

Das Behalten des Gleichgewichts ist unter anderem durch die visuelle Wahrnehmung möglich. Fällt diese weg, ist es nicht ohne weiteres möglich, stabil in einem offenen Raum zu stehen. Führen Sie deshalb die Sehbehinderte / den Sehbehinderten zu einem Tisch, einem Handlauf oder bieten Sie eine Sitzmöglichkeit an.

Treppen und Stufen ansagen

Es sollte immer frontal auf eine Treppe oder Stufe zugegangen werden. Vor der ersten Stufe anhalten, auf den Handlauf hinweisen und informieren: «Treppe hoch» oder «Treppe runter».

Wenn die sehbehinderte Person bereit ist, kann die Treppe betreten werden. Wenn die sehbehinderte Person von der letzten Stufe tritt, sagen wir deutlich: «unten» oder «oben» bzw., dass die Stufen fertig sind. Möchte die sehbehinderte Person selbstständig gehen, sind Sie beim Hinabgehen vor ihr und beim Hinaufgehen hinter ihr.

An eine Sitzmöglichkeit heranführen

Immer von vorne auf einen Stuhl zugehen, die Führhand auf die Sitzfläche legen und das Ertasten der Sitzfläche fordern. Befindet sich der Stuhl an einem Tisch, legen wir unsere Hand auf die Rückenlehne und sagen, dass der Stuhl an einem Tisch steht. Die sehbehinderte Person kann dann ebenfalls die Rückenlehne greifen und wird an der Rundung der Rückenlehne die Position des Stuhles erkennen.

Eine andere Möglichkeit ist, die sehbehinderte Person so zu führen, dass der Stuhl direkt hinter ihr steht. Wir sagen ihr, ob Rücken- und Seitenlehnen vorhanden sind. Sobald sie die Stuhlkante spürt, kann sie sich setzen.

Umgang mit gehörlosen Menschen

Um eine reibungslose Kommunikation zwischen einer gehörlosen Person und einer hörenden Person zu gewährleisten, ist das Verwenden der Gebärdensprache und des Fingeralphabets ausschlaggebend, da beim Lippenlesen nur etwa 30 Prozent des Inhalts verstanden werden können.

Folgende Tipps können dabei hilfreich sein:

Ansprechen

Die gehörlose Person hört Sie nicht. Um die Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen, müssen visuelle Signale benutzt werden (z. B. Winken, Licht, auf den Tisch klopfen).

Blickkontakt

Visuellen Kontakt herstellen und beim Sprechen einen Abstand von ca. 60 cm einhalten.

Sichtbarkeit des Gesichts / der Lippen

Achten Sie darauf, dass Ihr Gesicht für das Lippenlesen gut sichtbar ist.

Normal sprechen

Sprechen Sie mit Gehörlosen in normaler Lautstärke. Artikulieren Sie deutlich und in gleichmäßigem Tempo. Vermeiden Sie während des Sprechens das Rauchen, Kaugummikauen usw.

Rückfragen

Vergewissern Sie sich immer, ob alles richtig verstanden wurde.

Sprache

Verwenden Sie kurze und vollständige Sätze. Vermeiden Sie Fremdwörter und sprechen Sie Schriftdeutsch.

Geduld

Bleiben Sie geduldig, wenn Sie das Gesagte wiederholen müssen oder schreiben Sie es auf (z. B. Termine, Namen, Adressen).

Gestik und Mimik

Unterstützen Sie das, was Sie sagen, durch natürliche Gesten, Mimik und Körpersprache.

Gesprächsdisziplin

Beachten Sie, dass in einer Gesellschaft nicht alle Personen gleichzeitig und durcheinander sprechen sollten. Halten Sie eine Gesprächsdisziplin ein, bei der ein Sprecher / eine Sprecherin nach der/dem anderen zu Wort kommt.

Integration

Sorgen Sie dafür, dass die/der Gehörlose in der Gesellschaft mitreden und mitlachen kann. Dadurch vermeiden Sie bei Gehörlosen Gefühle von Einsamkeit und Isolation.

Verständnis

Zeigen Sie dafür Verständnis, wenn die/der Gehörlose müde wird und dem Gespräch nicht mehr folgen kann. Mundablesen verlangt höchste Konzentration.

Beeinträchtigungen im Alter

Demenz

Demenz ist eine krankheitsbedingte Hirnleistungsstörung. Dabei nehmen das Gedächtnis und die Denkfähigkeit ab. Betroffene sind – je nach Erkrankungsstadium – im Alltag deutlich beeinträchtigt bis stark pflegebedürftig. Die Symptome einer Demenz sind sehr vielfältig. Dement zu sein bedeutet, dass mehrere geistige Bereiche, wie die Orientierung oder die Lern- und Urteilsfähigkeit, beeinträchtigt sind. Der Begriff Demenz leitet sich vom Lateinischen dementia (de = ab/weg und mens = Verstand) ab.

Sowohl das Sozialverhalten als auch die Motivation und die Persönlichkeit dementer Menschen verändern sich. Je nachdem, wie ausgeprägt die Beeinträchtigungen sind, wird zwischen leichter, mittelgradiger und schwerer Demenz unterschieden. Hauptsymptom einer Demenzerkrankung ist die nachlassende Gedächtnisleistung, wobei zunächst das Kurzzeitgedächtnis betroffen ist.

Psychische Symptome:

- Teilnahmslosigkeit (Apathie)
- Unruhe mit erhöhter Anspannung, Enthemmung, Euphorie
- Aggressionen
- Weinanfälle
- Gesteigerter Bewegungsdrang, häufige Wiederholungen gleicher Bewegungsabläufe
- Depressive Phasen
- Angst

Körperliche Symptome (in späten Demenzstadien):

- Gestörter Tag-Nacht-Rhythmus
- Blasenschwäche (Inkontinenz)
- Verstopfung

Eine Demenz beginnt meist im höheren Lebensalter, wobei die Ursachen hierfür vielfältig sind. Am häufigsten ist die Alzheimer-Demenz, die mit einem fortschreitenden Verlust von Nervenzellen (der sogenannten Neurodegeneration) einhergeht.

Die zweithäufigste Form ist die vaskuläre Demenz (Arteriosklerose). Durch die Veränderungen in der Blutversorgung der Organe, die im Laufe des Alterns entstehen, kann sich der Stoffwechsel des Gehirns verschlechtern. Dies führt dazu, dass Leistungen des Gehirns nachlassen. Die wichtigsten Einbussen sind meistens:

- Störungen des Gedächtnisses und Vergesslichkeit (besonders in Bezug auf neue Erlebnisse, weniger auf weiter zurückliegende)
- Eingeschränkte Aufnahmefähigkeit
- Schlafstörungen und gesteigerte Unruhe
- Verstärkte Reizbarkeit und erhöhte Erschöpfung

Parkinson

Parkinson ist eine Erkrankung des Gehirns, bei der vor allem die Beweglichkeit und der Bewegungsablauf gestört sind. Morbus Parkinson zählt zu den häufigsten neurologischen Krankheiten und tritt überwiegend bei älteren Menschen meist zwischen dem 55. und 65. Lebensjahr auf.

Kennzeichnend für den Morbus Parkinson ist ein stetiger Verlust von dopaminhaltigen Nervenzellen im Gehirn. Die Ursachen hierfür sind unbekannt. Dopamin ist ein Botenstoff bzw. ein Hormon mit eigener Wirkung im Gehirn. Zudem ist Dopamin eine Vorläufersubstanz, aus der das Gehirn die Hormone Adrenalin und Noradrenalin bildet. Der bei Parkinson herrschende Dopaminmangel ist für die typischen Symptome der Krankheit verantwortlich. Er führt zu einer Verlangsamung aller Bewegungen bzw. zu einer Bewegungsarmut, bis hin zur Bewegungslosigkeit. Durch den Dopaminmangel verschiebt sich auch das Gleichgewicht zugunsten anderer Botenstoffe wie Acetylcholin und Glutamat. Das daraus entstehende Ungleichgewicht der Botenstoffe löst weitere Symptome wie Zittern und Muskelsteifheit aus.

Senilität

Dieser Begriff wird oft verächtlich als Beschimpfung missbraucht. Es handelt sich aber einfach um die sogenannte Altersschwäche. Die Person ist durch das Alter körperlich und geistig nicht mehr voll leistungsfähig, wird gebrechlich und kann in ihren Äußerungen und Handlungen kindisch wirken. Die psychischen und körperlichen Altersprozesse bewirken oft eine Veränderung des Lebensgefühls. Der zunehmende Verlust der Selbstständigkeit kann Ängste auslösen.

Altersdepression

Altersdepressionen sind keineswegs selten und sollen nicht einfach als altersbedingter Abbau der physischen und psychischen Fähigkeiten abgetan werden. Sie erfordern eine gründliche Abklärung und Behandlung. Suizidversuche im Alter sind häufig, insbesondere bei zunehmender Isolation der Betroffenen.

Konsequenzen für die Betreuung

Geduld und Ruhe

Hektik und Stress sind sowohl für die/den Betreuende/n als auch für die hilfsbedürftige Person möglichst zu vermeiden. Stress der Betreuenden überträgt sich auf die zu betreuenden Personen.

Selbstständigkeit

Die pflegebedürftigen Personen sollten so viel wie möglich selber machen, auch wenn dies länger dauert oder das Resultat nicht optimal ist.

Respekt/Haltung

Achtung und Verständnis sind wichtige Grundvoraussetzungen für den Kontakt mit betagten Menschen. Fördern Sie die Autonomie, indem Sie die betagte Person mitentscheiden lassen, sie in Gespräche miteinbeziehen oder beim Einkauf unterstützen. Hierzu gehört auch ein wertfreies aktives Zuhören.

Informieren

In angemessenem Tempo, klar und deutlich sagen, was von der betagten Person gewünscht wird.

Informationen einholen

Informieren Sie sich gegebenenfalls bei der Pflegeleitung über die zu betreuenden Personen.

Bibliografie

DocCheck Flexikon. Kinästhetik (Pflege) (Zugriff: 27.09.2019)

[https://flexikon.doccheck.com/de/Kin%C3%A4sthetik_\(Pflege\)](https://flexikon.doccheck.com/de/Kin%C3%A4sthetik_(Pflege))

Eiberle, Regula. Merkblatt und Tipps zum Umgang mit Gehörlosen (Zugriff: 27.09.2019)

www.behindertenseelsorge.ch/pfarreiarbeit/angebot/ideensammlung/merk-blaetter-und-tipps/merkblaetter-einzeln/3%20Merkblatt%20Gehorlose.pdf

Schweizerischer Blindenbund. Gemeinsam weiterkommen.

Tipps für den Umgang mit Blinden und Sehbehinderten (Zugriff: 27.09.2019)

https://www.blind.ch/dokumente/upload/Broschuere_Gemeinsam_weiterkommen.pdf

Stiftung Mühlehalde. Die 30 goldenen Regeln im Umgang mit blinden und sehbehinderten Menschen (Zugriff: 27.09.2019)

https://www.muehlehalde.ch/fileadmin/documents/muehlehalde.ch/PDF/NEU_30-goldene-Regeln-Muehlehalde.pdf

Handbuch Betreuung

Reflexion



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS

Impressum

Herausgegeben vom

Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)

Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2021-03

Inhaltsverzeichnis

5	Einleitung
6	Stress
6	Definition
7	Stressbewertung
7	Stressauslöser
8	Stressreaktionen
9	Stressprävention
9	Prävention in körperlicher Hinsicht
9	Prävention in psychischer Hinsicht
10	Prävention in organisatorischer Hinsicht
10	Prävention in kognitiver Hinsicht (Denkarbeit)
11	Stressprävention im Zivilschutz
11	Konsequenzen für den Einsatz
11	Bezüglich der zu betreuenden Personen
11	Als Einsatzkraft
13	Vorurteile
13	Stereotypen und Vorurteile
13	Entstehung von Vorurteilen
13	Selbst entwickelte Vorurteile
14	Übernommene oder angelernte Vorurteile
14	Aus Unkenntnis entstandene Vorurteile
14	Aus Angst entstandene Vorurteile
15	Verfestigung von Vorurteilen
15	Verfestigung durch Vermeidung anderer Erfahrungen
15	Zusammenfassung zur Entstehung von Vorurteilen
16	Verfestigung durch
	selektive Wahrnehmung
16	Verfestigung durch
	selbsterfüllende Prophezeiungen
16	Überwindung von Vorurteilen
17	Werte
17	Allgemeines
18	Einstellungen und Verhalten
19	Bibliografie

Einleitung

In der Betreuung geht es nicht nur um Wissen und Fertigkeiten, sondern auch um die eigene Haltung den Klientinnen und Klienten gegenüber. Die persönliche Einstellung und die zu vertretenden Werte sind dabei wichtige Faktoren. Im Umgang mit Menschen in schwierigen Situationen spielt das Zwischenmenschliche eine grosse Rolle, wobei sich beide Seiten, Betreuende und Betreute, in einer besonderen Situation befinden. Professionell ist, sich dessen bewusst zu sein, genau hinzuschauen und zur Reflexion bereit zu sein. Die Frage, welche Gedanken und Gefühle die Situation in einem selbst auslöst, ist dabei zentral und sie betrifft nicht nur die Betreuerinnen und Betreuer – auch die anderen Fachbereiche des Zivilschutzes können von diesen Erfahrungen profitieren.

Stress ist in einem Einsatz für alle Dienstleistenden ein wichtiger Faktor. Einerseits stehen unsere Kundinnen und Kunden unter Stress, andererseits wir selber. Ein Unterstützungspionier, der bei einer Bergung mithilft, weiss beispielsweise nicht, was ihn erwartet und welche Reaktionen der Einsatz bei ihm auslösen wird.

Stress, der Umgang mit Vorurteilen und Erwartungen sowie die zu vertretenden Werte sind Teil des Themas Reflexion. Das Begreifen der Zusammenhänge und die Fähigkeit zur Reflexion sollen helfen, in einer Betreuungssituation die zu Betreuenden professionell zu unterstützen.

Stress

Definition

Stress ist jede Situation, in welcher äussere und/oder innere Anforderungen die Bewältigungsmöglichkeiten eines Individuums beanspruchen oder sogar übersteigen.

Menschen werden mit vielen Situationen konfrontiert, die bewältigt werden müssen. Wird die Bewältigung einer solchen Situation als realistisch eingeschätzt, steigert sich die Leistungsfähigkeit eines Menschen. Unter anderem wird dies durch die Ausschüttung körpereige-

ner Substanzen unterstützt. Gelingt es einer Person, eine Herausforderung zu meistern, wird sie positive Gefühle wie Freude oder Stolz empfinden, ähnlich wie ein Marathonläufer, der als Erster durchs Ziel rennt. Dieser hilfreiche und positive Stress wird als Eustress bezeichnet. Stehen Menschen vor einer Situation, die sie als nicht bewältigbar einschätzen, entwickeln sie negative Gefühle wie Angst oder Schuld. Dieser negative Stress wird Distress genannt.



Abb. 1: Symbolische Darstellung der Stressentstehung.

Stressbewertung

Beim Thema Stress spielen persönliche Ressourcen eine grosse Rolle. Dazu gehören:

- die persönlichen Erfahrungen,
- die gelernten und erworbenen Fähigkeiten und Fertigkeiten,
- das trainierte Verhalten,
- das soziale Umfeld,
- die eigene Gesundheit.

Diese Faktoren beeinflussen die individuelle Bewertung einer Situation und dadurch auch deren Bewältigung. Die persönlichen Ressourcen sind während der Lebenszeit einem stetigen Wandel ausgesetzt. Dies bedeutet wiederum, dass Situationen je nach Lebensphase anders beurteilt und entsprechend bewältigt werden.

Stressauslöser

Ein gewisses Stressniveau ist bei allen Menschen vorhanden. Der Alltagsstress besteht aus den täglichen Anforderungen im privaten und beruflichen Bereich sowie kleineren und grösseren Ärgernissen. Zusätzlich können unerwartete Stressoren entstehen (z. B. Todesfall, Verlust des Arbeitsplatzes, Prüfungen usw.). Des Weiteren können unerwartete Ereignisse ausserhalb des normalen Alltags eintreten (z. B. Katastrophen, Unfälle, Verbrechen usw.). Je grösser der Stress wird, desto stärker werden die Reaktionen darauf.

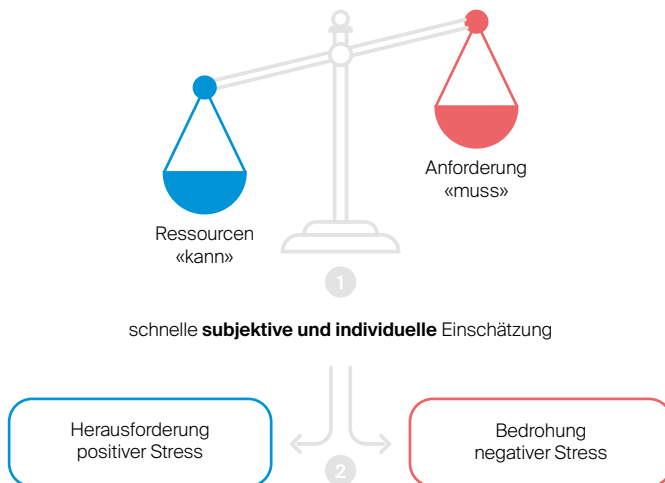


Abb. 2: Vereinfachte Darstellung der Bewertung von Stress.

Auslöser in der eigenen Person (innerer Stressor)

- Ansprüche und Erwartungen an sich selbst
- Persönliche Ziele (Beruf/Gesellschaft)
- Werte und moralische Vorstellungen
- Normative Aspekte, welche für das Individuum wichtig sind
- Emotionale Belastungen

Auslöser in der Umwelt (äusserer Stressor)

- Erwartungen von aussen
 - Umfang einer Aufgabe
 - Schwierigkeitsgrad einer Aufgabe
 - Informationsmangel oder -überfluss
 - Verantwortung
 - Soziale, wirtschaftliche und kulturelle Bedingungen (Veränderungen)
-

Tab. 1: Interne und externe Stressfaktoren.

Stressreaktionen

Stress und die Reaktionen darauf sollen es dem Menschen grundsätzlich ermöglichen, eine bedrohliche Situation zu überleben (z. B. Kampf oder Flucht). Die Reaktionen auf Stress können einzeln oder kombiniert in unterschiedlicher Stärke und von Mensch zu Mensch verschieden auftreten. Wichtig ist dabei, zu wissen, dass es sich um normale Reaktionen auf ein abnormales Ereignis handelt.

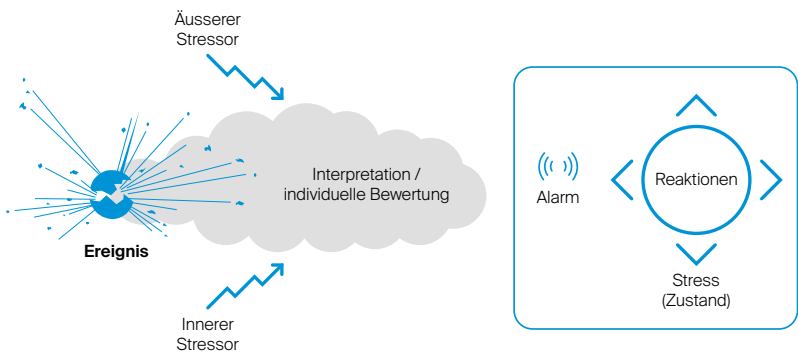


Abb. 3: Entstehung von Stressreaktionen.

Körper

Erschöpfung, Müdigkeit, Übelkeit, Benommenheit, Schwitzen, Zittern, Herzrasen, Schlaflosigkeit, Appetitlosigkeit, Nervosität, erhöhte Wachsamkeit

Gedanken

Bewertungen, Interpretationen, Gedankenkreisen, Konzentrationsschwierigkeiten, Vermeidung der Erinnerung

Gefühle

Gefühlstaubheit, Niedergeschlagenheit, Trauer, Schuldgefühle, Schamgefühle, Ärger, Wut, Angst vor Kontrollverlust, Gefühlsschwankungen

Verhalten

Hyper-/Hypoaktivität, Vermeidung, sozialer Rückzug, Schweigen, plötzliches Weinen, Gereiztheit

Tab 2: Mögliche Stressreaktionen

Stressprävention

In der nachstehenden Zusammenstellung sind erprobte Massnahmen zur Stressprävention aufgeführt. Sie können in aussergewöhnlichen Situationen oder im Alltag angewendet werden.

Prävention in körperlicher Hinsicht

- Sport, Bewegung, frische Luft (eine gute körperliche Verfassung anstreben).
- Regelmässige, ausgewogene und gesunde Ernährung.
- Regelmässig und genügend Flüssigkeit zu sich nehmen.
- Den Körper pflegen (Hygiene).
- Regelmässig und genügend schlafen.
- Bewusste Pausen in den Alltag einbauen.

Prävention in psychischer Hinsicht

- Vertrauen in sich selber haben (Fähigkeiten, Leistung und Belastbarkeit).
- Aggressionen wahrnehmen und kontrolliert abreagieren (z. B. Schimpfen).
- Ablenkung (Hobbys, Bücher, Radio, TV usw.).
- Soziale Kontakte pflegen (Gespräche, Briefe, Ausflüge usw.).
- Über Ängste sprechen (mit Freundinnen und Freunden, Bekannten, Verwandten).
- Herausforderungen als Chancen sehen und annehmen.
- Durchhaltevermögen trainieren.

- Sich positiv beeinflussen: Perspektive ändern, sich auf etwas Schönes und Angenehmes freuen, sich auf die Lösung der Aufgabe konzentrieren.
- Das eigene Selbstwertgefühl erhalten und steigern: Die eigenen Bedürfnisse erkennen und dazu stehen, notwendige Abgrenzungen vornehmen, die eigene Rolle verstehen und ausfüllen, Erwartungen an andere transparent machen, Feedback geben und einholen.

Prävention in organisatorischer Hinsicht

- Arbeitserleichterungen schaffen: Funktionaler Arbeitsplatz, funktionale Arbeitsbedingungen.
- Zeit sinnvoll nutzen, auch zur Entspannung.
- Möglichkeiten zum Mitdenken/Reden nutzen.
- Verantwortung delegieren, wahrnehmen und übernehmen.
- Arbeitsinhalte und Zuständigkeiten definieren.
- Planungssicherheit schaffen.

Prävention in kognitiver Hinsicht (Denkarbeit)

- Sich mit hypothetischen Fragen und Antworten auf Zukünftiges vorbereiten (Was ist das Schlimmste, das passieren könnte? Was könnte mir zustossen, was anderen Personen? Wie werde ich in der zu erwartenden schlimmsten Situation reagieren? Könnte ich anders reagieren? Wie wahrscheinlich ist das Eintreffen der schlimmsten Situation? Was wäre das Beste, das passieren könnte?).
- Den seelischen Energiehaushalt unter Kontrolle bringen (Was stresst mich? Wovor habe ich Angst? Wo kann ich Kraft herholen? Was freut mich? Wo habe ich Erfolg? Was kann ich für mich lernen?).
- Die Situation, in der ich mich befinde, zu beeinflussen versuchen (Wie kann ich zur Verminderung von Stress beitragen? Was kann ich verbessern?).
- Hilfestellungen in Betracht ziehen (Bin ich allein mit diesem Problem? Wer könnte mich unterstützen, mir helfen, zuhören usw.?).

Stressprävention im Zivilschutz

- Realistische, einsatzbezogene Ausbildungen durchführen.
- Innerhalb der eigenen Organisation Vertrauen aufbauen.
- Vertrauen in die Führung, die Mitarbeitenden, Kameradinnen und Kameraden haben.
- Vertrauen in das Einsatzmaterial haben.
- Gutes Einsatz-, Arbeits- und Ausbildungsklima schaffen.
- Transparent und zielgerichtet kommunizieren und informieren.

Konsequenzen für den Einsatz

Bezüglich der zu betreuenden Personen

Personen, welche Betreuung benötigen, sind nicht freiwillig in dieser Situation. Sie wurden mit einem Ereignis konfrontiert und müssen dieses in einer für sie fremden Um-

gebung bewältigen. Deshalb können die Reaktionen der Menschen sehr unterschiedlich ausfallen und müssen akzeptiert werden.

Als Einsatzkraft

Von einem Moment auf den anderen wird die Einsatzkraft aus dem «Zivilen» in den Einsatz gerufen. Alle Einsatzkräfte machen sich unmittelbar vor einem Einsatz Gedanken (Was erwartet mich? Sind wir der Aufgabe gewachsen?). Zusätzlich muss beachtet werden, dass alle Einsatzkräfte auch einen persönlichen «Stressrucksack» aus ihrem Privatleben mit in den Einsatz nehmen, was unter Umständen den Druck erhöhen kann.

Evakuierte	Asylsuchende
<ul style="list-style-type: none"> - Überraschendes Ereignis (Katastrophe/Notfall) - Bedrohung (physisch) - Ungewisse Zukunft - Traumatisierende Erlebnisse/Bilder/ Geräusche/Gerüche 	<ul style="list-style-type: none"> - Bedrohung im Heimatland (physisch und psychisch) - Anstrengende Flucht - Zurückgebliebene Angehörige und Freunde - Ungewisse Zukunft - Traumatisierende Erlebnisse/Bilder/ Geräusche/Gerüche

Tab. 3: Beispiele für belastende Stressfaktoren bei Evakuierten und Asylsuchenden.

Nach dem Einsatz ist die Situation ähnlich. Die Einsatzkraft wurde verschiedenen Erlebnissen, Bildern und Geschichten im Einsatz gegenübergestellt und nimmt diese nun mit in ihr Privatleben. Neben positiven Erfahrungen und Gefühlen nach einem Einsatz können auch negative und belastende Erlebnisse präsent sein, worauf bereits zu verschiedenen Zeitpunkten vor und während des Einsatzes reagiert werden kann:

- Trainings und Übungen bilden die wichtigste Grundlage für die Sicherheit und die Einsatzbereitschaft.
- Briefings vor den Einsätzen sind für die mentale Einsatzbereitschaft essenziell.
- Nachbesprechungen: Hier sollen die Charakteristik und die Bewältigung des Ereignisses sowie mögliche psychische Reaktionen und der Umgang mit diesen besprochen werden. Der Einsatz des Peers ist in diesem Fall Standard. Ohne Nachbesprechung darf niemand aus dem Einsatz entlassen werden.

Vorurteile

Stereotypen und Vorurteile

Stereotypen sind allgemeine Zuschreibungen, die nicht der Realität entsprechen müssen. Sie verzerren und vereinfachen für uns ein Objekt, eine soziale Gruppe, eine geografische Einheit usw. und dienen uns als Orientierungshilfen in einer komplexen Umwelt. Der Begriff kommt aus dem Griechischen und bedeutet so viel wie «starres Muster».

Ein ähnlicher Begriff ist «Vorurteil». Ein solches entsteht, wenn die verallgemeinerten Eindrücke mit Emotionen und Bewertungen besetzt werden und dadurch unsere Wahrnehmung, unser Verhalten und unsere Interpretation steuern. Somit ist ein Vorurteil eine geistige Einstellung, welche die Wahrnehmung unserer Umwelt und die Reaktion darauf beeinflusst.

Entstehung von Vorurteilen

Selbst entwickelte Vorurteile

Vorurteile können im Bereich der Wahrnehmung entstehen: Die Wahrnehmung kann durch Emotionen oder Stress gestört sein. Dadurch kann das Gegenüber nicht adäquat wahrgenommen werden.

Beispiel: Ein Haus brennt. Die Feuerwehr erscheint, beginnt aber nicht sofort mit den Löscharbeiten. Die evakuierten Bewohnerinnen und Bewohner sind mit dem Vorgehen der Feuerwehr nicht einverstanden. Sie finden, es sei zu langsam und nicht zielgerichtet. Dass die Feuerwehr zuerst die Situation erfassen und wichtige Vorkehrungen treffen muss, wird von den verängstigten und unter Stress stehenden Bewohnerinnen und Bewohnern ausgeblendet.

Vorurteile können durch fehlinterpretierte Wahrnehmungen entstehen: Eine Situation oder Äußerung wird falsch gedeutet oder interpretiert.

Beispiel: Am Morgen trifft Person A im Bus immer auf denselben lächelnden Fahrgast. Person A denkt, dass der Fahrgast debil oder alkoholabhängig ist. In Wahrheit lächelt der Fahrgast, weil ihn Person A an eine alte Freundin oder einen alten Freund erinnert.

Vorurteile

Vorurteile können durch persönliche Erwartungen entstehen: Nicht erfüllte Erwartungen können ein falsches Bild von anderen entstehen lassen, obwohl die Ursache der Enttäuschung bei den Erwartungen zu suchen ist. Manches Vorurteil würde weniger stark ausfallen, wenn das Geschehene nicht an den Erwartungen gemessen werden würde.

Beispiel: Die Sommerferien verbringt Person A im Ort B, der ihr als sehr sonnig beschrieben wurde. Folglich ging sie mit der Erwartung dorthin, dass die ganze Woche die Sonne scheinen wird. Es regnete jedoch fast die ganze Woche. Person A hat Ort B nun als verregneten Ort im Kopf gespeichert.

Übernommene oder angelebte Vorurteile

Vorurteile können durch die Übernahme fremder Einschätzungen entstehen: Manchmal werden Werthaltungen oder Urteile anderer (Familie, Erzieher/in, Lehrer/in, Politiker/in, Vereinskolleginnen/-kollegen usw.) übernommen. Die Abhängigkeit von der Familie oder einer Gruppe zwingt oft zur Übernahme von Vorurteilen, damit der innere Zusammenhalt nicht gefährdet wird bzw. damit ein Ausschluss vermieden werden kann.

Beispiel: Mein Vater erzählte mir immer, dass Schweizer nicht die Fähigkeit besitzen, gut Fussball zu spielen. Obwohl die Nationalmannschaft sich regelmässig für die Weltmeisterschaft qualifiziert, glaube ich immer noch, dass die Schweizer nicht gut Fussball spielen können.

Aus Unkenntnis entstandene Vorurteile

Unkenntnis oder unzureichende Kenntnis bezüglich eines Menschen, eines Sachverhaltes oder einer Situation fördern die Entwicklung von Vorurteilen oder hindern das Überprüfen von übernommenen Vorurteilen. Unkenntnis bleibt bestehen, wenn der Wille nach Erkenntnis nicht vorhanden ist. Unkenntnis kann auch eine Verweigerungshaltung gegenüber Neuem sein.

- Lieber behalte ich mein positives Bild, als dass ich es durch Nachfragen zerstöre.
- Oftmals unterdrücken wir unser Wissen, um liebgewonnene Vorurteile nicht aufgeben zu müssen.

Aus Angst entstandene Vorurteile

Angst ist ein Boden, auf dem viele Vorurteile bestens gedeihen und ihre Entlarvung verhindert wird. Meine Angst vor der Arbeitslosigkeit schürt das Vorurteil, dass andere (z. B. Ausländer) mir den Job wegnehmen.

Zusammenfassung zur Entstehung von Vorurteilen



Abb. 4: Entstehung von Vorurteilen.

Verfestigung von Vorurteilen

Verfestigung durch Vermeidung anderer Erfahrungen

Menschen versuchen negative Erfahrungen zu umgehen. Ergibt sich aus einer bestimmten Situation eine negative Erfahrung, wollen sie ähnliche Erlebnisse vermeiden. Gemachte Erfahrungen können nachträglich kaum verändert werden, was zu einer Verfestigung von Vorurteilen führt. Allgemein gilt: Wenn ein Feindbild zu einem Vermeidungsverhalten führt, stärkt das

Vermeidungsverhalten das Feindbild. Es besteht also ein Teufelskreis, der kaum durchbrochen werden kann.

Beispiel: «Vor zwanzig Jahren sollte ich schon einmal die Bedienung eines Computers lernen – mein Gott, war das eine Quälerei! An so ein Gerät bekommen mich keine zehn Pferde mehr!» Durch das Vermeiden der Bedienung von Computern bleibt die Benutzerfreundlichkeit heutiger Geräte für die Person unbekannt.

Verfestigung durch selektive Wahrnehmung

Um innere Konflikte zu vermeiden, besitzt der Mensch eine selektive Wahrnehmung. Wir sehen teilweise nur das, was wir sehen wollen. In seltenen Fällen kann es zu einer Änderung oder einem Bruch unserer Vorurteile kommen.

Beispiel: In Luzern regnet es immer. Tage mit Sonnenschein werden wir weniger bewusst wahrnehmen.

Verfestigung durch selbsterfüllende Prophezeiungen

Wenn wir ein Vorurteil haben und uns dementsprechend gegenüber einem Menschen verhalten, kann es geschehen, dass dieser Mensch sich schliesslich tatsächlich unserem Vorurteil entsprechend verhält.

Beispiel: Behandelt eine Chefin oder ein Chef das Personal wie Kleinkinder, werden diese sich eventuell entsprechend verhalten.

Überwindung von Vorurteilen

Jeder Mensch lässt sich von Stereotypen beeinflussen und besitzt Vorurteile. Um diese überwinden zu können, müssen wir uns bewusst sein, dass wir Vorurteile haben und diese kennen. Die Selbstreflexion und die Bereitschaft, an der eigenen Haltung zu arbeiten, sind die wichtigsten Schritte bei der Überwindung der Vorurteile. Man sollte also immer bereit sein, Stereotype zu relativieren und eigene Vorurteile zu revidieren.

Strategien zur Überwindung von Vorurteilen:

Information

Bestehen in einem Bereich Vorurteile, kann durch Interesse und eine gewissenhafte Recherche das eigene Wissen erweitert werden. Hierzu sollten mehrere Informationsquellen verwendet und unterschiedliche Perspektiven eingenommen werden.

Konfrontation

Bewusste Konfrontation mit seinen Vorurteilen betreffend Menschen, Orten, Ländern usw. Durch eine bewusste Begegnung können Vorurteile revidiert oder abgebaut werden.

Offenheit

Der gegenseitige Austausch mit anderen Personen und Meinungen kann zu einer Veränderung oder einem Abbau der eigenen Vorurteile führen.

Werte

Allgemeines

In einer Notsituation sind alle Beteiligten in einer ausserordentlichen Situation und stehen unter Stress. Nicht alle Bedürfnisse können erfüllt werden. In solchen Situationen gewinnt die Art und Weise, wie sich die Betreuenden den Menschen in Not gegenüber verhalten, an Bedeutung.

In diesem Abschnitt geht es um Haltungen und Einstellungen. Ein Kriterium zur Anpassung des eigenen Handelns ist, wie man selbst gerne behandelt werden möchte.

Grundsätze für die Betreuung

Respekt

Dem Gegenüber sollte mit dem nötigen Respekt begegnet werden. Dies bedeutet, dass die individuellen Ansichten des Gegenübers nicht gewertet werden, egal ob es die religiöse, spirituelle, sexuelle oder kulturelle Orientierung betrifft.

Autonomie/Kontrolle

Für die zu betreuenden Personen ist es wichtig, Kontrolle über möglichst viele Lebensbereiche zurückzuerhalten. Dies bedeutet, dass diese Personen im Rahmen ihrer und unserer Möglichkeiten zur Autonomie befähigt und darin nicht gehemmt werden sollten.

Um z. B. religiösen Tätigkeiten nachzugehen, ist es nicht nötig, einen Gebetsraum einzurichten (dazu fehlt oft das nötige Wissen). Das Zurverfügungstellen eines geschützten Rahmens reicht oft, um die Autonomie der zu Betreuenden zu gewährleisten.

Fairness

Jede der zu betreuenden Personen ist gleich zu behandeln. Die Rechte aller werden auf unparteiische und objektive Weise geachtet.

Carl Rogers proklamiert die folgenden drei Variablen:

Verständnis

Ich verstehe, in welcher Situation sich das Gegenüber befindet.

Akzeptanz

Ich akzeptiere das Gegenüber so, wie es ist (ich muss nicht einverstanden sein).

Kongruenz

Ich bleibe mich selbst und beobachte mich (was geschieht bei mir?).

Einstellungen und Verhalten

Sobald eine Person die Uniform des Zivilschutzes anzieht, repräsentiert sie die Werte und Normen der Organisation. Dies bedeutet, dass AdZS lernen müssen, ihre persönlichen Werte und Normen in diesem Augenblick beiseite zu legen und die Werte der Organisation zu vertreten.

Zu Beginn müssen die Werte und Normen der Organisation erarbeitet werden. Die Vision der Führung muss gegenüber den AdZS transparent gemacht werden. Somit haben die AdZS auch die Möglichkeit, sich darauf einzustellen und ihre eigenen Normen und Werte zu überdenken. Hierfür eignen sich verschiedene Arten der Umsetzung. Mithilfe von Verhaltensregeln und der Kenntnis von deren Hintergrund kann bereits ein Fundament gelegt werden. Dazu gehört, das persönliche Hinterfragen der eigenen Werte und Normen zuzulassen.

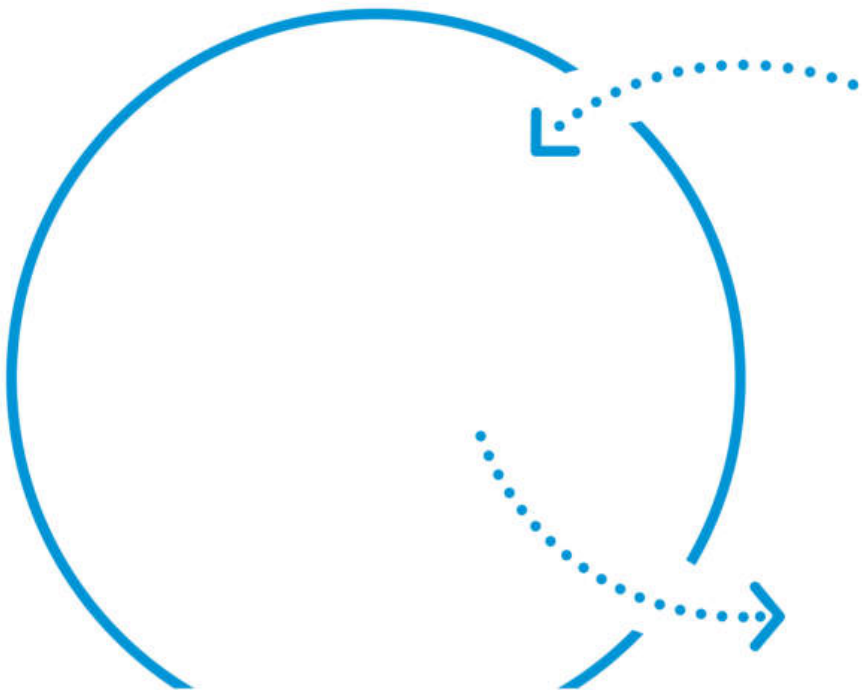
Bibliografie

Lazarus, R. S. & Launier, R. (1981): Stressbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt.

In: Nitsch, J. R. (Hg.): Stress. Theorien, Untersuchungen, Massnahmen. Bern: Huber, S. 213–259.

Handbuch Betreuung

Kultur und Migration



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS

Impressum

Herausgegeben vom

Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)

Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2021-03

Inhaltsverzeichnis

5	Migration
5	Einblick in die Migrationsgeschichte
6	Migrationsgründe
7	Migrationsfolgen
8	Folgen im Ursprungsland
8	Folgen im Zielland
9	Das Asylrecht
9	Vereinfachter Ablauf eines Asylverfahrens
11	Kultur
11	Begriffe
12	Soziale und kulturelle Kompetenzen
13	Religionen
13	Weltreligionen
14	Christentum
15	Islam
16	Hinduismus
18	Buddhismus
19	Judentum
22	Allgemeine Regeln
23	Bibliografie

Migration

Der Begriff Migration leitet sich vom lateinischen Wort *migrare* ab, was mit «den Ort wechseln» übersetzt werden kann. Obwohl sich die genauen Definitionen von Migration je nach Institution (z. B. Uno) unterscheiden, sind sie in ihren Grundaussagen ähnlich. Migration bezeichnet die Wanderung bzw. Bewegung von Individuen oder Gruppen von einem geografischen oder sozialen Raum in einen anderen.

Einblick in die Migrationsgeschichte

Die Migration ist so alt wie die Menschheit selbst (z. B. Völkerwanderungen in der Antike und im Mittelalter, Besiedlung Australiens). Die Schweiz stellt hier keine Ausnahme dar. Zwischen 1800 und 1914 galt die Schweiz als Auswanderungsland. Historikerinnen und Historiker gehen davon aus, dass etwa 400 000 Personen (ca. 10 Prozent der damaligen Bevölkerung) während dieser Zeitspanne die Schweiz auf der Suche nach einem besseren Leben verlassen haben. Bis heute zeugen Ortsnamen in anderen Ländern von diesen Schweizer Migrantinnen und Migranten (z. B. New Geneva in Irland, Berna und Villa Lugano in Argentinien, Unterwalden und Luzern in Russland, Berne und New Glarus in den USA). Gesamthaft verliessen im 19. Jahrhundert etwa 50 Millionen Europäerinnen und Europäer ihr Heimatland und versuchten ihr Glück in der Ferne.

Nach dem Ersten Weltkrieg (1914–1918) wurde zunehmend versucht, Migration von staatlicher Seite zu kontrollieren und zu verhindern, unter anderem durch die Einführung von Reisepässen und die Bewachung von Grenzen. Die Zerstörung und Vertreibung während und nach dem Zweiten Weltkrieg (1939–1945) führte nochmals zu einer grossen weltweiten Migrationsbewegung. Nach einer ruhigeren Phase während des Kalten Krieges (1947–1990) nahmen Migrationsbewegungen wieder zu (z. B. Öffnung des Ostblocks, Balkankonflikt, Syrienkonflikt).

Migration hat sich über die Zeit verändert, da die Welt vernetzter geworden ist und die hohe Mobilität die Distanzen zwischen Ländern und Kontinenten schrumpfen lässt. Die Gründe, weshalb Menschen ihre Heimat verlassen, haben sich jedoch kaum verändert.

Migrationsgründe

Der Wunsch nach einem besseren Leben ist einer der Hauptgründe für Migration. Je nach Mensch und Herkunft kann die Definition eines besseren Lebens sehr unterschiedlich ausfallen. Zwei Beispiele:

Ein Schweizer Rentner wandert nach Spanien aus, weil er das wärmere Klima bevorzugt und dort die Lebenshaltungskosten geringer sind.

Eine junge Familie flüchtet aus einem Land mit bürgerkriegsähnlichen Zuständen in ein anderes Land, da sie sich um ihre Sicherheit und ihr Leben sorgt.

Migration basiert in den meisten Fällen nicht auf Freiwilligkeit wie im Beispiel des Schweizer Rentners, sondern erfolgt aus Not. In der Regel verlässt kein Mensch seine Familie, seine Freunde und/oder seine Heimat gerne. Die Ursachen für Migration sind jedoch meist umfangreicher und komplexer als in den genannten Beispielen.

Häufig verlassen Menschen ihre Heimat, weil ihr Leben bedroht ist. Die Gründe hierfür können sehr unterschiedlich sein, wie beispielsweise die Zugehörigkeit zu einer bestimmten ethnischen oder religiösen Minderheit. Des Weiteren spielen häufig politische Ursachen eine Rolle, wie fehlende demokratische Mitbestimmung und mangelnde Rechtsstaatlichkeit, fehlende Menschenrechte sowie Unterdrückung und Verfolgung durch die Staatsmacht. Wirtschaftliche Gründe geben ebenfalls oft Anlass zu einer Migration. Der Wunsch nach einer besseren Zukunft durch bessere Perspektiven, Arbeit und Einkommen lässt viele Menschen ihre Heimat verlassen. Gerade in diesem Bereich geht es nicht nur um das eigene Wohlergehen, sondern auch um die finanzielle Unterstützung der Angehörigen im Herkunftsland.

Die Aufzählung politischer, sozialer, wirtschaftlicher und individueller Migrationsgründe macht deutlich, dass diese nicht zwingend nur in den Herkunftsländern zu finden sind, sondern auch in den Zielländern.

	Herkunftsland	Zielland
Politik	Abstossende Elemente	Anziehende Elemente
	<ul style="list-style-type: none"> – Diktatur – Verfolgung – Folter – Fehlende Rechtssicherheit – Kriege/Konflikte 	<ul style="list-style-type: none"> – Sozialstaat – Sicherheit – Rechtssicherheit – Freiheit – Menschenrechte – Freie Religionsausübung – Schutz von Minderheiten – Demokratie
Soziales	<ul style="list-style-type: none"> – Mangelnde Bildungsmöglichkeiten – Fehlende Aufstiegsmöglichkeiten – Überbevölkerung – Diskriminierung (Frauen, ethnische und religiöse Gruppen, sexuelle Orientierung) 	<ul style="list-style-type: none"> – Liberale Haltung – Aufstiegchancen – Medizinische Versorgung – Diaspora aus dem Heimatland – Gutes Bildungssystem
Wirtschaft	<ul style="list-style-type: none"> – Arbeitslosigkeit – Armut/Hunger – Keine wirtschaftliche Perspektive 	<ul style="list-style-type: none"> – Arbeit – Wohlstand / gute Löhne – Wirtschaftliche Stabilität – Sozialversicherung
Umwelt	<ul style="list-style-type: none"> – Katastrophen (Erdbeben usw.) – Dürren (Klimawandel) – Kein Trinkwasser 	<ul style="list-style-type: none"> – Gute Infrastruktur – Klima

Tab. 1: Sammlung von Migrationsgründen (ohne individuelle Migrationsgründe).

Migrationsfolgen

Die Folgen von Migration sind sowohl im Herkunftsland als auch im Zielland beobachtbar. Gleichermassen betrifft Migration nicht nur die Migrantinnen und Migranten selbst, sondern auch die Gesell-

schaften, die sie aufnehmen. Auch in diesem Fall ist eine abschliessende Wertung, also ob Migration positive oder negative Auswirkungen hat, nicht möglich. Es lassen sich jedoch verschiedene Beobachtungen machen.

Folgen im Ursprungsland

Eine grosse Abwanderung von Menschen verschlechtert in der Regel die wirtschaftliche und politische Situation im Ursprungsland. Unter den Migrantinnen und Migranten sind nämlich häufig gut ausgebildete Personen zu finden. Dies führt dazu, dass es in den Ursprungsländern zu einem sogenannten brain drain (sinngemäss: Talentabwanderung) kommt, was dem Bildungsbereich und der Wirtschaft schadet. Eine ähnliche Entwicklung ist auch bei der Abwanderung von politischen Oppositionellen zu beobachten. Ihre Abwesenheit im Ursprungsland schwächt die Gesamtheit der Opposition und kann somit eine politische und soziale Entwicklung beeinträchtigen. Da erfolgreiche Auswanderinnen und Auswanderer zu Vorbildern in ihrer Heimat werden, entsteht eine Art Sogwirkung.

Viele Auswanderinnen und Auswanderer unterstützen finanziell ihre Familie und ihre Gemeinschaft im Herkunftsland. Dies lindert die Sorgen und Armut der betroffenen Personen, führt jedoch meistens nicht zu einer nachhaltigen Verbesserung der Lebensumstände. Es ist sogar möglich, dass Finanzhilfen aus dem Ausland zu einer Schwächung der Wirtschaft im Herkunftsland führen. Man darf auch nicht vergessen, dass sich viele Migrantinnen und Migranten bei Verwandten und Bekannten hoch verschulden müssen, um die Kosten der Reise zu decken.

Folgen im Zielland

Nicht alle Länder sehen sich im gleichen Ausmass mit den Folgen der Migration konfrontiert. Arme Länder, die Migrantinnen und Migranten aufnehmen, sind beispielsweise stärker davon betroffen, besonders die umliegenden Staaten der Fluchtländer. Bei einer grösseren Migrationsbewegung werden diese Länder als Transit- oder Zielländer mit erheblichen Problemen konfrontiert. Je grösser die Distanz zum Ursprungsland wird, desto mehr schwächt sich die Migrationswelle ab oder die Migranten verteilen sich. In wohlhabenden Staaten sind Migrantinnen und Migranten teilweise von der Wirtschaft explizit erwünscht. Einerseits werden Fachkräfte mit entsprechenden Ausbildungen und andererseits Hilfskräfte für die Industrie, das Gesundheitswesen oder die Landwirtschaft geschätzt.

Trotz positiver und negativer Folgen kann kein Land der Welt eine ständige Migration zulassen. Deswegen haben die meisten Staaten verschiedene Einwanderungsbestimmungen erlassen. Diese widerspiegeln meist eine Kombination aus wirtschaftlichen Interessen und den Interessen der einheimischen Bevölkerung, um gesellschaftliche Probleme, welche kulturelle, religiöse oder wirtschaftliche Gründe haben können, möglichst gering zu halten.

Das Asylrecht

Die meisten Staaten gewähren Migranteninnen und Migranten bzw. Flüchtlingen unter gewissen Bedingungen Asyl, also Aufnahme und Schutz. Gemäss der Genfer Flüchtlingskonvention (1951) ist ein Flüchtling eine Person, die «aus der begründeten Furcht vor Verfolgung wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Überzeugung sich ausserhalb des Landes befindet, dessen Staatsangehörigkeit sie

besitzt, und den Schutz dieses Landes nicht in Anspruch nehmen kann oder wegen dieser Befürchtungen nicht in Anspruch nehmen will.»

Vereinfachter Ablauf eines Asylverfahrens

Das Asylverfahren ist im schweizerischen Asylgesetz geregelt. Zuständig für die Umsetzung ist das Staatssekretariat für Migration (SEM).

Bundesasylzentrum mit Verfahrensfunktion

Alle Asylsuchenden werden nach Einreichen ihres Gesuches einem Bundesasylzentrum mit Verfahrensfunktion zugewiesen, welche der Bund in sechs Asylregionen betreibt. Hier erfolgen innert 21 Tagen die Vorabklärungen für das eigentliche Asylverfahren. Zur Vorbereitungsphase gehören das Registrieren der Personalien, das Erfassen der Fingerabdrücke und weitere Abklärungen zu Beweismitteln, Reisewegen und früherem Aufenthalt oder Registration in einem europäischen Land.

Beschleunigtes Asylverfahren

60 Prozent aller Gesuche sollten innert 140 Tagen rechtskräftig entschieden werden. Diese Gesuche werden im sogenannten beschleunigten Verfahren oder, wenn ein anderer Staat zuständig ist, im Dublin-Verfahren abgewickelt.

Erweitertes Verfahren

Braucht ein Asylgesuch weitere Abklärungen, werden die Asylsuchenden auf die Kantone verteilt und kommen in das erweiterte Verfahren. Dieses sollte innerhalb eines Jahres abgewickelt werden.

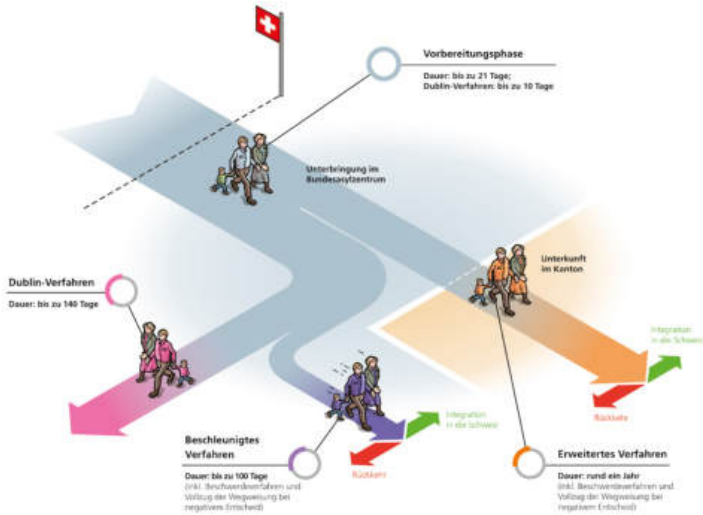


Abb. 1: Schema des Asylverfahrens (Staatssekretariat für Migration SEM).

Entscheide:

– Nichteintretensentscheid:

Die asylsuchende Person erfüllt keine Flüchtlingseigenschaft, sie macht wirtschaftliche oder medizinische Gründe geltend.

Die asylsuchende Person kann in einen Drittstaat ausreisen, der für das Verfahren zuständig ist.

Die asylsuchende Person kann in einen sicheren Drittstaat ausreisen.

– Asylgewährung: Wenn eine asylsuchende Person die Gründe für ihre Flucht glaubhaft dargelegt hat oder wenn erwiesen ist, dass sie im Heimat- oder Herkunftsstaat in asylrechtlich relevanter Weise verfolgt ist, wird sie als Flüchtling anerkannt.

– Ablehnung (negativer Asylentscheid mit Wegweisung): Ist die asylsuchende Person in ihrem Herkunftsland nicht in asylrelevanter Weise verfolgt und be-

stehen keine Gründe gegen eine Wegweisung in das Herkunftsland, ordnet das SEM die Wegweisung an. Die Behörde setzt der asylsuchenden Person eine Frist, innerhalb derer sie die Schweiz verlassen muss.

– Vorläufige Aufnahme (negativer Asylentscheid mit Aussetzung des Wegweisungsvollzugs): Erfüllt die asylsuchende Person die Flüchtlingseigenschaften nicht, erhält sie einen negativen Entsch. Ist aber eine Rückkehr in den Herkunftsstaat unzulässig, unzumutbar oder unmöglich und die Wegweisung darf deshalb nicht vollzogen werden, so ordnet das SEM die vorläufige Aufnahme an.

Asylentscheide werden auf Basis des Asylgesetzes (AsylG, Art. 31a) getroffen.

Kultur

Begriffe

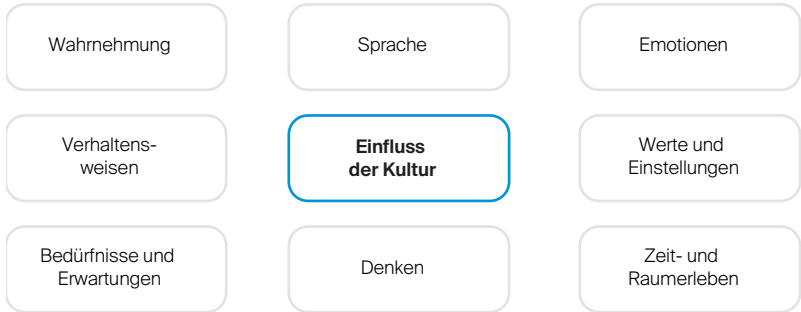
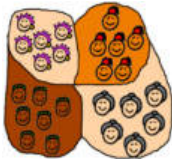


Abb. 2: Aspekte eines Individuums, welche durch dessen Kultur beeinflusst werden.

Multikulturalismus



Kulturelle Gruppen sind in sich abgeschlossen, kommen jedoch mit anderen Kulturen in Berührung. Die Unterschiede und Grenzen zwischen den kulturellen Gruppen stehen im Vordergrund.

Interkulturalismus



Die Grenzen zwischen den Kulturen sind in diesem Konzept zwar vorhanden, jedoch sind sie durchlässig. Dialog und Austausch (interkulturelle

Kommunikation) bilden Brücken zwischen den verschiedenen Kulturen.

Transkulturalismus



In diesem Konzept bestehen die Grenzen zwischen den Kulturen nicht mehr. Jedes Individuum kann sich frei zwischen den Kulturen bewegen. Deswegen steht bei diesem Konzept das Individuum im Zentrum, während die Kulturen eine passive Rolle einnehmen. Dieses Modell kommt besonders in der Globalisierungsdebatte zum Tragen. In einer Welt der Massenmedien und des Massentourismus verlieren kulturelle Unterschiede an Bedeutung.

Soziale und kulturelle Kompetenzen

Unter sozialen Kompetenzen werden verschiedene Fähigkeiten verstanden, die für eine positive und erfolgreiche Interaktion mit einem Individuum oder einer Gruppe nötig sind (z. B. Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit). Im Kontext der Migration sind insbesondere zwei Kompetenzen wichtig:

- *Interkulturelle Kompetenz:* Die Fähigkeit, mit Menschen anderer bzw. fremder Kulturen umzugehen und angemessen zu kommunizieren. Das Verstehen, Respektieren und Akzeptieren fremder Sichtweisen und Denkmuster ist zentral.
- *Transkulturelle Kompetenz:* Die Erlangung der transkulturellen Kompetenz ist ein Prozess, der die Fähigkeiten der interkulturellen Kompetenz beinhaltet und zusätzlich die eigene reflektierte Auseinandersetzung mit den Kulturen fordert. Diese Kompetenz geht über das einfache Kommunizieren hinaus. Es soll nicht nur eine Verbindung zwischen den Kulturen hergestellt werden, sondern es sollen beide Kulturen transformiert bzw. zusammengeführt werden.

Trotz unterschiedlicher Begriffe und Einteilungen ergeben sich für Menschen, die mit anderen Kulturen in Kontakt kommen, einfache Grundregeln:

- Respektieren und respektiert werden
- Weder beherrschen noch beherrscht werden
- Kein Festhalten an den eigenen Rechten und Möglichkeit des freiwilligen Verzichts darauf
- Reflexion des Verhaltens und der Haltung

Religionen

Das folgende Kapitel versucht, in sehr kurzer Art eine Zusammenfassung über die wichtigsten Religionen zu geben. Die Erläuterungen zu den einzelnen Religionen sind nicht abschliessend, die Formulierungen und Beschreibungen eventuell etwas starr und es gibt innerhalb jeder Religion viele Abweichungen. Der Einfachheit wegen wird bewusst auf weitere Erklärungen verzichtet. Die Nutzerinnen und Nutzer des Handbuchs sind bei Interesse aufgefordert, sich selber genauer zu informieren.

Weltreligionen

Als Weltreligionen werden im Allgemeinen die fünf grössten Glaubensrichtungen bezeichnet: Christentum, Islam, Hinduismus,

Buddhismus, Judentum. Innerhalb jeder dieser Glaubensrichtungen gibt es unterschiedliche Strömungen oder Auslegungen.

Grundsätzlich können Glaubensrichtungen in mono- und polytheistische (griechisch: mono = allein, einzig, poly = viel, mehrere, theos = Gott) Religionen eingeteilt werden. Eine Gemeinsamkeit der Religionen ist, dass ihre heiligen Bücher und Schriften nicht nur philosophisch-religiöse Bereiche abdecken, sondern auch soziale, rechtliche und teilweise hygienische Weisungen enthalten.

- Monotheistische Religionen: Christentum, Islam, Judentum
- Polytheistische Religionen: Hinduismus
- Keine Gottheit: Buddhismus

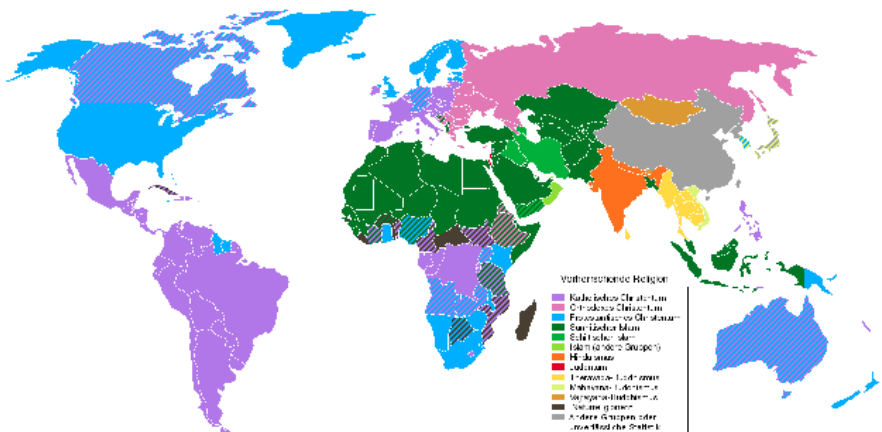


Abb. 3: Weltkarte mit der Verteilung der Religionen (Wikipedia).



Christentum

Christen glauben an einen dreieinigen Gott, (den Vater, der als Schöpfer der Welt und allen Lebens gilt, seinen Sohn Jesus Christus und den heiligen Geist). Jesus wurde als Mensch geboren und auf ihn geht das Christentum zurück. Die Geburt Jesus vor etwa 2000 Jahren, vermutlich in Bethlehem, markiert den Beginn der christlichen Zeitrechnung. Jesus zog als Wanderprediger umher und nannte seine Anhänger «Jünger». Jesus wurde zunehmend zu einer Bedrohung für die herrschenden Eliten und die Römer in Jerusalem, weshalb er verhaftet und zu Tode gekreuzigt wurde. Gemäss christlichem Glauben auferstand Jesus nach dem dritten Tag seines Todes und gelangte anschliessend ins Paradies.

Mit dem Tod am Kreuz bezahlt Jesus stellvertretend für die Sünden der Menschen. Durch die Auferstehung überwindet er den Tod und durch seine Gnade erlangen die Christen das ewige Leben. Die Jünger verbreiteten den christlichen Glauben weiter, obwohl sie verfolgt und verachtet wurden. Erst als das Römische Reich im Jahr 380 n. Chr. das Christentum als Staatsreligion annahm, wurde es allmählich zu einer Weltreligion. Eine wichtige Grundlage des christlichen Glaubens bildet die Bibel.

Das Christentum wird in verschiedenen Konfessionen (Bekenntnissen) gelebt. In der Schweiz kennt man hauptsächlich die katholische und die evangelische (reformierte) Kirche, die christkatholische Landeskirche sowie diverse Freikirchen. Die Unterschiede lassen sich häufig auf andere Auslegungen der Bibel zurückführen.

Symbol	Kreuz (Jesus starb am Kreuz)
Heiliges Buch	Bibel (Altes und Neues Testament)
Gotteshaus	Kirche
Wichtige Feste	Weihnachten (Geburt Jesus), Karfreitag (Todestag Jesus), Ostern (Auferstehung Jesus)
Wichtige Rituale	Taufe, Kommunion (kath.), Firmung (kath.), Konfirmation (ev.)
Essen/Fasten	Freitags kein Fleisch (kath.); Fasten: 40 Tage vor Ostern
Oberhaupt	Papst (nur in der katholischen Kirche)
Nach dem Leben	Auferstehung und ewiges Leben
Anzahl Gläubige	Ca. 2,3 Mrd.

Tab. 2: Fakten zum Christentum.



Islam

Beim Islam steht der Prophet Mohammed am Anfang. Seit dem Jahr 610 verkündet er seine Offenbarungen. Der Islam ist damit die jüngste Weltreligion. Das Wort «Islam» bedeutet im Arabischen Frieden, Unterwerfung, Hingabe und Gehorsam. Der Gott im Islam wird als Allah bezeichnet. Seine Botschaften und Regeln sind im Koran, dem heiligen Buch des Islams, festgehalten. Ähnlich wie Christen glauben die Muslime an ein ewiges Leben nach dem Tod. Wer die Gebote Gottes

befolgt, darf auf einen Platz im Paradies hoffen. Die Unvollkommenheit der Menschen wird im Islam berücksichtigt. Dementsprechend ist Allah barmherzig und kann Fehlthaten verzeihen.

Die fünf Grundpfeiler (Grundpflichten) des islamischen Glaubens sind:

- Das Aussprechen des Glaubensbekenntnisses.
- Fünfmal täglich (Morgendämmerung, Mittag, Nachmittag, Abend und nach Einbruch der Nacht) ein Gebet in Richtung Mekka.
- Teilen des Einkommens mit Armen und Hilfsbedürftigen (Almosen).

Symbol	Halbmond mit Stern
Heiliges Buch	Koran
Gotteshaus	Moschee
Wichtige Feste	Opferfest
Wichtige Rituale	Beschneidung von Jungen, tägliches Beten (in Richtung Mekka), Pilgerfahrt nach Mekka
Essen/Fasten	Nur Essen, das «halal» ist (keine Schweineprodukte), kein Alkohol Fasten: während des Ramadans (von Sonnenaufgang bis Sonnenuntergang)
Propheten	Mohammed, Noah, Abraham, Moses, Jesus
Kleidung	Kopfbedeckung für Frauen, weitere Bedeckungen hängen von der Auslegung des Korans ab
Nach dem Leben	Ewiges Leben nach dem Tod. Allah entscheidet darüber, wer ins Paradies und wer in die Hölle kommt.
Anzahl Gläubige	Ca. 1,8 Mrd.

Tab. 3: Fakten zum Islam.

- Fasten während des Monats Ramadan (9. Monat des islamischen Mondkalenders). Dies bedeutet die völlige Enthaltensamkeit von Essen, Trinken sowie Sexualität täglich von der Morgendämmerung bis zum Sonnenuntergang (ausgenommen: alte und kranke Menschen, Kinder im Entwicklungsstadium sowie schwangere, stillende oder sich in der Menstruation befindende Frauen).
- Wallfahrt nach Mekka (sofern finanziell und gesundheitlich möglich).

Auch im Islam gibt es verschiedene Gruppierungen und Strömungen, wobei Sunniten (ca. 85 Prozent) und Schiiten (ca. 10–15 Prozent die grössten Gruppen bilden). Der Unterschied zwischen beiden Gruppierungen betrifft die Führung bzw. Obrigkeit. Für Sunniten ist der Kalif (nicht mit Mohammed verwandt) das Oberhaupt. Dieser wird wegen seiner weltlichen Fähigkeiten gewählt. Die Schiiten anerkennen hingegen den Imam (in der Erbfolge Mohammeds) als rechtmässiges Oberhaupt. Dieser besitzt einen gottähnlichen und damit unfehlbaren Status.



Hinduismus

Der Hinduismus ist die älteste der fünf Weltreligionen und ist im Verlauf der Jahrtausende gewachsen, wobei er immer wieder neue Elemente aufgenommen hat.

Hindus verehren mehrere Götter. Für fast jeden Lebensaspekt ist ein anderer Gott zuständig. Es gibt auch die philosophische Einstellung, dass alle Götter verschiedene Erscheinungsformen oder Gesichter eines einzigen Gottes sind. Gemeinsamkeiten in den verschiedenen Richtungen des Hinduismus bilden der Glaube an eine göttliche Kraft (Brahman), die Reinkarnation (Wiedergeburt) und die Erlösung. Des Weiteren ist das Pilgern zu heiligen Stätten und das Verehren der Kühe bei den Hindus weit verbreitet. Vermutlich entstand die Religion vor etwa 4500 Jahren auf dem indischen Subkontinent. Bedingt durch das riesige Gebiet und die Migration entwickelte sich die Religion weiter und wurde durch verschiedene Elemente erweitert (z. B. durch das Kastenwesen, ein Gesellschaftssystem mit grosser Ungleichheit). Es gibt eine Vielzahl von Ritualen und Regeln, welche jedoch nicht einheitlich sind. Für die meisten Glaubensangehörigen ist der Hinduismus deshalb eher eine Lebensart, welche das alltägliche Leben beeinflusst. Die verschiedenen Gottheiten (z. B. Vishnu, Shiva, Krishna) werden an mehreren

Gelegenheiten im Jahr durch Feste (teilweise Nationalfeiertage in Indien) geehrt.

Die Veden (sinngemäss: «Heiliges Wissen») sind verschiedene Schriften mit Texten, Liedern und Anweisungen für Rituale. Zentrales Element des Hinduismus ist der Glaube an die Wiedergeburt, wobei man als verschiedene Gestalten (z. B. als Tier) wiedergeboren werden kann. Dies hängt ganz davon ab, wie man sein Leben geführt hat. Darum sind die meisten Hindus auch Vegetarier. Oberstes Ziel ist es jedoch, diesen Kreislauf der Wiedergeburt zu durchbrechen und die Erlösung zu

finden. Um dies zu erreichen, muss man jedoch über ein positives Karma (Gesamtheit aller positiven und negativen Taten) verfügen. Als Handlungsrichtlinien besitzen Hindus zehn Lebensregeln:

- Sich rein halten
- Nicht zerstören und verletzen
- Zufrieden sein
- Nicht lügen
- Freundlich und geduldig sein
- Nicht stehlen
- Sich bilden
- Nicht beneiden
- Sich nach den Göttern richten
- Nicht unbeherrscht und gierig sein

Symbol	OM (übersetzt), eine heilige Silbe
Heiliges Buch	Mehrere Schriften, u. a. Veden
Gotteshaus	Tempel
Wichtige Feste	Kumbh Mela (Krugfest), Holi (Frühlingsfest)
Wichtige Rituale	Mehrere, tägliche Rituale
Essen/Fasten	Meist vegetarische Kost, sicher kein Rindfleisch, da Kühe heilig sind Fasten: zu bestimmten Festen oder zur Seelenreinigung
Kleidung	Traditionelle Stofftücher (Sari) und roter Punkt (Bindi) zwischen den Augenbrauen bei Frauen
Nach dem Leben	Reinkarnation (Kreislauf), höchstes Ziel ist das Verlassen des Kreislaufs bzw. Erreichen des Nirwanas
Anzahl Gläubige	Ca. 940 Mio.

Tab. 4: Fakten zum Hinduismus.



Buddhismus

Der Buddhismus geht auf das 5. Jahrhundert v. Chr. zurück und bezieht sich auf die Lehren des Siddhartha Gautama (der erste Buddha, dt. der Erwachte bzw. Erleuchtete), der auf dem indischen Subkontinent lebte. Diese Glaubensrichtung kann nicht unbedingt als eine Religion im eigentlichen Sinne verstanden werden. Vielmehr handelt es sich um eine philosophische Lehre bzw. Lebenseinstellung. Dazu gehört beispielsweise, dass es

im Buddhismus keine Gottheiten gibt. Der Buddha ist im Sinne dieser Glaubensrichtung keine Gottheit, sondern der Überbringer der Lehre und des Wissens. Buddhisten sind dazu angehalten, religiöse Obrigkeiten und religiöse Schriften immer kritisch zu hinterfragen.

Oberstes Ziel der Buddhisten ist die Erlösung bzw. das Verlassen des Reinkarnationskreislaufs und das Erreichen des Nirwanas. Dies kann durch eine bescheidene Lebensführung, Selbsterkenntnis (durch

Symbol	Dharma-Rad (symbolisiert den ewigen Kreislauf, während die Speichen für den achtfachen Pfad stehen)
Heiliges Buch	Pali-Kanon (Lebensregeln und Lehren Buddhas)
Gotteshaus	Tempel
Wichtige Feste	Vesakh (Geburt des ersten Buddhas)
Wichtige Rituale	Mehrere Rituale und Bräuche
Essen/Fasten	Verschwendung von Lebensmitteln und Völlerei vermeiden, meist vegetarische Lebensweise (Ausnahmen möglich), keine Sucht- und Genussmittel Kein Fasten vorgeschrieben
Heilige Vertreter	Für viele Buddhisten ist der Dalai-Lama eine wichtige Figur, Mönche und Nonnen
Kleidung	Keine Vorgaben (ausserhalb eines Klosters)
Nach dem Leben	Früher oder später erfolgt die Wiedergeburt (ewiger Kreislauf), Entkommen aus dem Kreislauf (Erleuchtung) bzw. Erreichen des Nirwanas ist das höchste Ziel
Anzahl Gläubige	Ca. 460 Mio.

Tab. 5: Fakten zum Buddhismus.



Judentum

Meditation) und durch die Verhinderung von Leid (bei Mensch und Tier) erreicht werden. Ähnlich wie im Hinduismus ist die Wiedergeburt mit dem Karma verbunden. Dementsprechend führt eine gute Lebensführung zu einer Reinkarnation als Mensch und eine schlechte zu einer Wiedergeburt als Tier oder Dämon. Wie auch bei anderen Weltreligionen besteht keine einheitliche Lehre oder Form des Buddhismus, es existieren verschiedene Strömungen und Schulen.

Die vier edlen Wahrheiten nach Buddha (sinngemäss und gekürzt):

- Das Leben im Daseinskreislauf ist leidvoll: Geburt, Altern, Krankheit, Tod, Verzweigung usw.
- Ursprung des Leidens: Verlangen, Begierde, Erfreuen, Sinnesvergnügen.
- Durch das Erlöschen der Ursache erlischt das Leiden: Abkehren, Verzichten, Loslassen des Verlangens.
- Achtfacher Pfad zur Beendigung des Leidens: rechte Ansicht, rechte Entschlossenheit, rechte Sprache, rechte Handlung, rechter Lebensunterhalt, rechte Anstrengung, rechte Achtsamkeit, rechte Konzentration.

Das Judentum ist mehr als 3000 Jahre alt und damit die älteste monotheistische Weltreligion. Der Ursprung der Religion liegt im Nahen Osten. Die Jüdinnen und Juden glauben an den Gott Jahwe, der eines Tages den Erlöser (Messias) auf die Erde schicken wird, um den Menschen Frieden zu bringen. Stammvater der Juden ist Abraham. Zum Beweis des völligen Gehorsams forderte Jahwe Abraham auf, seinen Sohn Isaak zu opfern. Abraham willigte ein, durfte Isaak aber kurz vor der Opferung verschonen. Jahwe segnete Abraham und versprach ihm, dass seine Nachkommen so zahlreich sein würden wie die Sterne am Himmel und die Sandkörner am Meer.

Später führte Moses das auserwählte Volk (die Jüdinnen und Juden) aus der Knechtschaft in Ägypten in ein gelobtes Land. Unterwegs empfing Moses von Jahwe die Tora (dt. Gesetz, erster Teil der hebräischen Bibel).

Die relativ geringe Grösse der Religionsgemeinschaft kann darauf zurückgeführt werden, dass es im Judentum nicht vorgesehen ist, zu missionieren (neue Anhänger anzuwerben). Unter bestimmten Bedingungen kann man als Nicht-Jude zur jüdischen Religion übertreten. Aber grundsätzlich wird man als Jude geboren. Jude ist, wessen Mutter

Jüdin ist. Das gilt, auch wenn man den Glauben nicht praktiziert.

Aufgrund verschiedener Umstände hat sich das Judentum über die Jahrtausende von ihrer Ursprungsregion aus weit verbreitet. Juden leben über die ganze Welt verteilt. Der erzwungene Aufenthalt in der Diaspora (Zerstreuung) liess die Juden jedoch nie ihre gemeinsamen Wurzeln vergessen. Kaum eine andere Glaubensrichtung hat während ihres Bestehens eine derart beständige und grausame Ausgrenzung und Verfolgung erlebt wie das

Judentum. Judenfeindlichkeit (Antisemitismus) trat und tritt in unterschiedlichen Formen auf, wobei der industrialisierte Massenmord an den Jüdinnen und Juden (Holocaust) durch die Nationalsozialisten vor und während des Zweiten Weltkriegs (1939–1945) den traurigen Höhepunkt darstellt. Die Gründung des Staates Israel 1948 und damit die Möglichkeit, heimzukehren, bedeutete die Verwirklichung eines Traums, von dem Generationen von Jüdinnen und Juden in der Zeit des Exils geträumt hatten.

Symbol	Davidstern, symbolisiert die Verbindung zwischen Gott (1. Dreieck) und den Menschen (2. Dreieck).
Heiliges Buch	Tanach (dreiteilig, bestehend u. a. aus der Tora) und Talmud
Gotteshaus	Synagoge
Wichtige Feste	Sabbat (von Freitagnacht bis Samstagnacht), Passach-Fest (Frühling), Jom Kippur (Herbst)
Wichtige Rituale	Beschneidung von Jungen, Bar/Bat Mizwa
Essen/Fasten	Essen muss koscher (erlaubt/geeignet) sein, keine Schweineprodukte, keine Vermischung von Milch und Fleischprodukten Fasten: mehrere Tage im Jahr, nicht länger als 25 h
Heilige Vertreter	Verehrung von Heiligen ist verboten, die Propheten besitzen jedoch eine wichtige Stellung
Kleidung	Kippa bei Männern, Kopfbedeckung bei Frauen, orthodoxe Juden haben strenge Kleiderregeln für den Alltag
Nach dem Leben	Glauben an ein Leben nach dem Tod
Anzahl Gläubige	Ca. 15 Mio.

Tab. 6: Fakten zum Judentum.

Der jüdische Glaube hatte einen grossen Einfluss auf das Christentum und den Islam. Beispielsweise kommen die fünf Bücher Moses sowohl im Tanach (hebräische Bibel, wichtigster Teil ist die Tora) als auch im Alten Testament der Bibel vor. Auch im Judentum gibt es unterschiedliche Strömungen (liberales, konservatives und orthodoxes Judentum).

Allgemeine Regeln

Information	Informieren Sie sich vorgängig, wenn Sie mit Menschen einer anderen Kultur zusammentreffen. Ggf. erhalten Sie diese Informationen auch direkt von den betreffenden Personen. Sie müssen kein Experte der anderen Kultur werden, für den Anfang können grundlegende «Do's and Don'ts» ausreichen.
Akzeptanz/ Respekt	Jeder Mensch, jede Kultur und jede Religion ist anders. Dies gilt es zu akzeptieren und zu respektieren.
Offen sein	Offenheit ist ein gutes Fundament für eine Beziehung zwischen verschiedenen Kulturen.
Grund- bedürfnisse	Alle Menschen haben Grundbedürfnisse. Dies betrifft sowohl Alltägliches (Essen, Trinken, Schlaf usw.) als auch Krisensituationen (Schutz, Sicherheit usw.).
Begrüssung	Begegnen Sie Menschen stets höflich und respektvoll. Passen Sie die Begrüssung, falls möglich, der jeweiligen Kultur an (vgl. Informationen).
Körperkontakt	Zurückhaltung ist das oberste Gebot.
Riten	Riten gilt es zu respektieren und zu akzeptieren. Informieren Sie sich oder fragen Sie die betreffenden Personen nach Zeitpunkt bzw. Datum oder nach speziellen Vorkehrungen (z. B. Gebetsteppich).
Essens- vorschriften	Auch hier gilt: respektieren und akzeptieren. Frühzeitiges Sammeln von Informationen vereinfacht die Planung und verhindert Konflikte.
Geschlechter- rollen	Die Rollen von Männern und Frauen variieren in jeder Kultur bzw. Religion. Informieren Sie sich frühzeitig und treffen Sie entsprechende Vorkehrungen (z. B. geschlechterspezifische Betreuung).

Tab. 7: Grundregeln beim Kontakt mit anderen Kulturen.

Bibliografie

Duden (Zugriff: 14.10.2019)

www.duden.ch

Düvell, Franck: Europäische und internationale Migration.

Einführung in historische, soziologische und politische Analysen, 2006.

Genfer Flüchtlingskonvention (1951), UNHCR (Zugriff: 14.10.2019)

<https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2017/03/>

[Genfer_Fluechtlingskonvention_und_New_Yorker_Protokoll.pdf](#)

Münkler, Herfried: Die Geschichte menschlicher Wanderungsbewegungen.

NZZ (05.09.2015) (Zugriff: 14.10.2019)

[https://www.nzz.ch/feuilleton/ein-blick-in-die-geschichte-menschlicher-](https://www.nzz.ch/feuilleton/ein-blick-in-die-geschichte-menschlicher-wanderungsbewegungen-1.18607660)

[wanderungsbewegungen-1.18607660](#)

Schweizerische Flüchtlingshilfe (Zugriff: 14.10.2019)

www.fluechtlingshilfe.ch

Staatssekretariat für Migration (Zugriff: 14.10.2019)

www.sem.admin.ch

Steckbriefe der fünf Weltreligionen, Rundfunk Berlin-Brandenburg

(Zugriff: 14.10.2019)

https://www.rbb-online.de/schulstunde-glaube/unterrichtsmaterial/Was_ist_Glaube/

[2_A_2_Steckbriefe.file.html/B_schlau_Steckbriefe.pdf](#)

Swissinfo (Zugriff: 14.10.2019)

www.swissinfo.ch

Wehrli, Christoph: Als Schweizer in Scharen auswanderten. NZZ (18.07.2017)

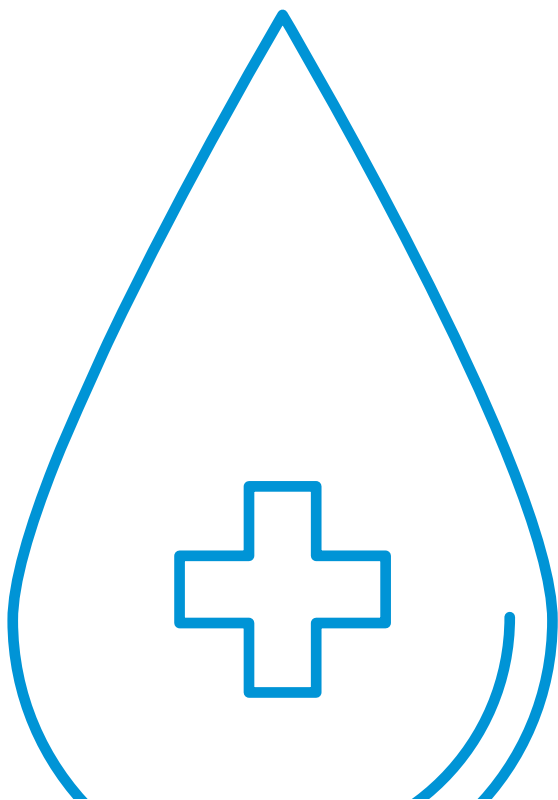
(Zugriff: 14.10.2019)

<https://www.nzz.ch/schweiz/auswanderung-im-19-jahrhundert-griff-nach-arbeit->

[maerkten-und-land-ld.1306444](#)

Handbuch Betreuung

Hygiene



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS

Impressum

Herausgegeben vom

Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS)

Geschäftsbereich Ausbildung

Version 2021-03

Inhaltsverzeichnis

5	Einleitung
6	Krankheitserreger
6	Bakterien
6	Viren
6	Weitere Krankheitserreger
7	Übertragung
7	Schutzfaktoren
7	Körper eigene Schutzfaktoren
8	Externe Schutzfaktoren
9	Hygienemaßnahmen
9	Persönliche Hygiene
9	Abfallentsorgung
11	Lebensmittelhygiene
11	Erfahrungen
12	Betriebliche Hygiene
12	Reinigungsmittel
13	Grundregeln für die Reinigung
13	Das Vier-Farben-System
14	Konsequenzen für die Reinigung in der Betreuungsstelle
15	Bibliografie
16	Anhang
16	Händedesinfektion

Einleitung

Der Begriff Hygiene stammt aus dem Griechischen (Hygieia = Gesundheit). In der griechischen Mythologie trug die Göttin der Gesundheit den Namen Hygieia. Heute versteht man unter Hygiene die Lehre der Verhütung von Krankheiten und der Erhaltung der Gesundheit. Das Ziel von Hygiene-richtlinien ist es, Gefahren für die Gesundheit des Menschen (z. B. die Ausbreitung von Keimen und die Übertragung von Infektionen zu verhindern) abzuwenden. Hygienemaßnahmen dienen dem Schutz aller Personen in einer Pflegeinstitution oder Betreuungssituation, unabhängig davon, welche Infektionsgefährdung besteht oder in welcher Gefährdungszone sie sich befinden. Hygienerichtlinien müssen von allen Personen in Pflegeinstitutionen (Spital, Pflegeheim) und Betreuungseinrichtungen befolgt werden.

Krankheitserreger

Bakterien

Bakterien sind einfache Lebewesen (Einzeller), welche sich individuell vermehren können. Voraussetzungen für ihre Vermehrung sind Nährstoffe, Feuchtigkeit und Wärme. Nicht alle Bakterien sind Krankheitserreger oder für einen gesunden Menschen gefährlich. Bakterien können jedoch Infektionen, z. B. Blutvergiftungen und Entzündungen auslösen. Schutz vor Bakterien bringen Sterilisation und Desinfektion (Hygienerichtlinien). Sind schädliche Bakterien bereits in den menschlichen Körper eingedrungen, helfen nur Medikamente (Antibiotika).

Viren

Viren sind organische Strukturen, die aus einer Proteinhülle und Erbinformationen (DNS oder RNS) bestehen. Viren sind keine Lebewesen, da sie über keinen eigenen Stoffwechsel verfügen. Sie benötigen eine Wirtszelle, um sich vermehren zu können. Die Wirtszelle repliziert das Virus nach der Infektion so lange, bis sie abstirbt. Tausende Kopien der Viren werden freigesetzt, suchen sich neue Wirtszellen und vermehren sich weiter.

Viele Viren können nur bestimmte Körperzellen infizieren, Hepatitis-Viren (Gelbsuchtviren) beispielsweise sind nur in Leberzellen in der Lage, sich zu vermehren. Ausserhalb des Körpers können sie ihre Funktionalität verlieren bzw. gehen durch Umwelteinflüsse (Sonneneinstrahlung, Chemikalien usw.) kaputt. Es gibt jedoch sehr widerstandsfähige Viren, welche über längere Zeiträume intakt bleiben und somit für den Menschen gefährlich sein können.

Weitere Krankheitserreger

Neben Bakterien und Viren existieren andere Krankheitserreger:

- Pilze
- Protozoen (einfache Lebewesen, z. B. Malariaerreger)
- Prionen (tierische Proteine, z. B. Bovine Spongiforme Enzephalopathie [BSE])
- Parasiten (Läuse, Würmer, Milben usw.)

Die für das Überleben dieser Mikroorganismen notwendigen Bedingungen sind Wärme, Feuchtigkeit, Sauerstoff und Nährstoffe (Kohlenhydrate, Proteine). Auch gegen diese Krankheitserreger bilden Hygienemassnahmen für Klientinnen und Klienten sowie Betreuerinnen und Betreuer einen wirksamen Schutz.

Übertragung

Krankheitserreger können auf verschiedene Arten übertragen werden:

- Tröpfcheninfektion
- über Aerosole
- Kontakt- oder Schmierinfektion
- Austausch von Körperflüssigkeiten
- Vektoren (z. B. blutsaugende Insekten)

Schutzfaktoren

Körpereigene Schutzfaktoren

Der menschliche Körper besitzt eine Reihe von Abwehrmechanismen, die ihn auf natürliche Weise vor Infektionen und Parasiten aller Art schützen. Die Gesamtheit dieser Abwehrmechanismen wird als Immunsystem bezeichnet.

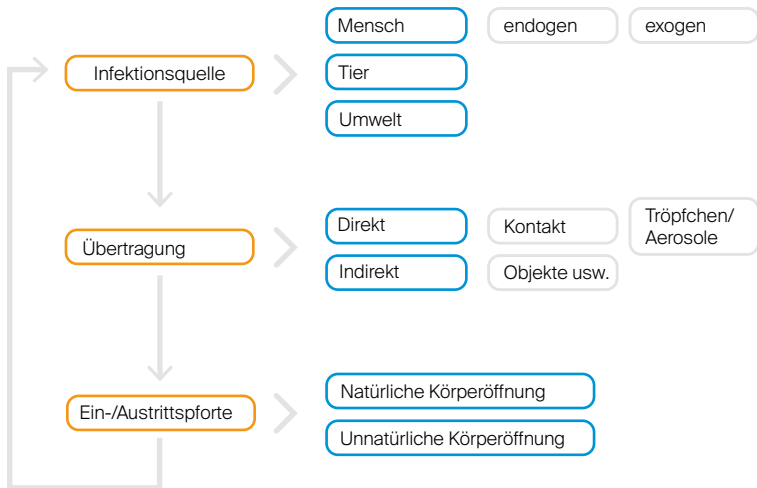


Abb. 1: Schematische Darstellung verschiedener Übertragungswege. Endogen bedeutet, im Körperinneren entstehend, exogen heisst, ausserhalb des Organismus entstehend.

Die körpereigene Abwehr kann gestärkt werden durch:

- genügend Schlaf,
- ausgewogene und vitaminreiche Ernährung,
- genügend Bewegung,
- Vermeidung von Stress oder Überbelastung.
- persönliche Hygiene

Das Immunsystem wird beeinflusst durch:

- die oben erwähnten Faktoren,
- das Alter,
- medizinische Eingriffe,
- Medikamenteneinnahme,
- Stoffwechselerkrankungen (Diabetes, Leukämie, HIV usw.),
- die Immunität (kann durch einmal durchgemachte Erkrankungen oder Impfungen erreicht werden).

Externe Schutzfaktoren

Händewaschen

vor dem Arbeitsbeginn und
nach dem Arbeitsende,
vor und nach dem Essen,
vor und nach dem Toilettenbesuch,
bei sichtbaren Verschmutzungen,
vor dem Anlegen einer Maske und nach dem
Abnehmen oder Berühren der Maske.

Hygienische Händedesinfektion

vor und nach dem Kontakt mit einer
Klientin / einem Klienten,
vor einer pflegerischen Tätigkeit,
nach dem Kontakt mit Körperflüssigkeiten,
nach dem Kontakt mit kontaminierten
Gegenständen,
vor dem Anziehen und nach dem Ausziehen
von Handschuhen,

nach dem Toilettenbesuch,
vor dem Anlegen einer Maske und nach dem
Abnehmen oder Berühren der Maske
nach Niesen, Husten oder Schnäuzen.

Tragen von Handschuhen

bei potenziellem Kontakt mit
Körperflüssigkeiten
(Urin, Stuhl, Wundsekret, Blut, Speichel usw.),
bei Klientinnen/Klienten, die von Infektions-
krankheiten angesteckt worden sind (HIV,
Hepatitis, Grippe usw.),
bei Hautverletzungen des Personals,
beim Reinigen von Nasszellen,
beim Auftragen medizinischer Salben,
bei Pilzkrankungen,
beim Kontakt mit speziellen Reinigungs-
mitteln.

Tragen von Schutzmasken

zum Schutz vor respiratorischen Infekten,
zum Schutz vor Spritzern von biologischem
Material an die Schleimhäute.

Tragen von Schutzbrillen

(auch über die normale Brille) wenn Spritzer
von biologischem Material in die Augen
erwartet werden,
bei infektiösen Klientinnen oder Klienten,
beim Umgang mit chemischen Substanzen,
um andere vor ihren eigenen Keimen oder Vi-
ren zu schützen.

Tragen von Überschrürzen

bei Klientinnen/Klienten mit übertragbaren
Krankheiten oder
beim Verdacht darauf,
beim Umgang mit chemischen Substanzen,
beim Kontakt mit Körperflüssigkeiten.

Isolation

bei hochansteckenden Krankheiten wie TBC,
Salmonellen, Norovirus usw.,
soll aus einem Einzelzimmer mit sanitären
Einrichtungen bestehen.

Hygienemassnahmen

Persönliche Hygiene

Die persönliche Hygiene ist das A und O gegen die Übertragung von Infektionskrankheiten. Sie beinhaltet:

- das Händewaschen,
- regelmässiges Duschen und Haarewaschen,
- die Mundhygiene (Zähneputzen, Mundwasser),
- das Nägelschneiden,
- die Hautpflege,
- saubere Kleidung,
- die Haarpflege.

Anleitung für die Händedesinfektion
im Anhang

Abfallentsorgung

Abfall kann auf verschiedene Weisen entsorgt werden. Die in der Schweiz populärste Methode ist das Recycling, d. h. die direkte Wiederverwertung ausgedienter Produkte oder die stoffliche Verwertung, wie beispielsweise die Produktion von neuem Glas aus Scherben. Weitere Praxen sind die energetische Verwertung in Kehrlichtverbrennungsanlagen oder die Ablagerung in Deponien. In der Regel sollten Abfälle stofflich oder thermisch verwertet werden.

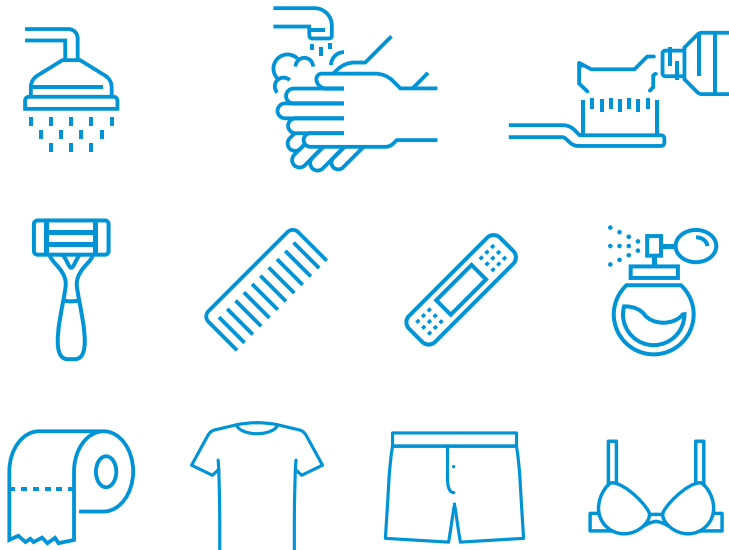


Abb. 2: Symbolbild persönliche Hygiene.

Abfallarten:

- Normale Haushaltabfälle: Umfassen alle Abfälle, die für die Umwelt keine Gefahr darstellen.
- Infektiöse Abfälle: Umfassen alle kontaminierten und potenziell kontaminierten Gegenstände, an denen sich jedoch niemand verletzen kann.
- Verletzende Abfälle: Umfassen alle Abfälle – egal ob infektiös oder nicht – an denen sich Personen potentiell verletzen können.
- Sonderabfälle: Umfassen alle Abfälle und Substanzen, welche eine spezielle Entsorgung benötigen. Medizinische Abfälle mit gefährlichen Eigenschaften gelten als Sonderabfälle. Sonderabfälle dürfen nur an speziell eingerichtete Sammelstellen oder an Entsorgungsunternehmen mit Bewilligung übergeben werden. Dies garantiert, dass die Abfälle unter kontrollierten Bedingungen in einer geeigneten Anlage entsorgt werden.

Lebensmittelhygiene

Die Hygiene betrifft fast alle Lebensbereiche. Dazu gehören auch Lebensmittel und deren Zubereitung. Esswaren und Getränke müssen immer in verschliessbaren Behältern aufbewahrt werden, um sie vor Verunreinigung zu schützen. Zusätzlich müssen die Vorgaben betreffend Kühlung und Zubereitung eingehalten werden. Kochutensilien, Geschirr und Esshilfen sind so schnell wie möglich zu reinigen und wegzuräumen. Unhygienische Zustände im Essbereich und in der Küche führen zu einer raschen Vermehrung von Krankheitserregern, Keimen und Parasiten. Nicht selten haben Infektionen und Vergiftungen den Ursprung in der Küche. Ausführlichere Informationen siehe Lebensmittelhygiene in der Armee (Reglement 60.002 d).

Erfahrungen

In Betreuungsstellen kommt es ab und zu vor, dass Personen Brot als Notproviant anhäufen und z. B. unter die Matratze legen. Da es in den Schlafräumen oft warm und feucht ist, sollten diese Lebensmittelvorräte nicht mehr konsumiert werden. Es ist grundsätzlich darauf zu achten, dass in den Schlafräumen keine offenen Lebensmittel gelagert werden.

Von den Pilzen in Lebensmitteln sind bestimmte Schimmelpilze von besonderer Bedeutung. Sie entwickeln sich besonders unter feuchtwarmen Bedingungen und bilden giftige Stoffe, welche als Mykotoxine bezeichnet werden.



Abb. 3: Verschimmeltes Brot.

Betriebliche Hygiene

Einen Grossteil des Tages verbringt der Mensch am Arbeitsplatz. Deshalb sollte dort besonders auf die Sauberkeit geachtet werden. Eine regelmässige Reinigung des Arbeitsplatzes, der Aufenthaltsräume, der Geräte und des Mobiliars schützt die Gesundheit der Mitarbeitenden sowie die allfälliger Klientinnen und Klienten. Jede Art von Schmutz, ob sichtbar oder nicht, enthält verschiedene Krankheitserreger wie z. B. Bakterien, Viren oder Pilze.

Reinigungsmittel

Je nach Schmutzart sind die entsprechend geeigneten Reinigungsmittel und -geräte zu wählen.

Verschmutzungsarten:

Looser Schmutz

Lässt sich ohne Chemie und ohne starke Mechanik leicht entfernen.

Haftender Schmutz

Lässt sich zum Teil mechanisch entfernen.
Meist ist er in einer Flüssigkeit löslich.

Oberflächenveränderungen

Eine Entfernung ist nicht mehr möglich.

Anforderungen an Reinigungsmittel:

- einfach und praktisch in der Dosierung,
- möglichst ohne Gefahrenstoffe,
- dem Material und der Verschmutzung angemessen.
- Wirkung von Reinigungsmitteln:
- Säuren: Entfernen z. B. Kalk, Urinstein und andere mineralische Ablagerungen.

Alkalien (Laugen, Basen):

- Entfernen z. B. ölige und fettige Verschmutzungen.
- Lösungsmittel: Entfernen Verschmutzungen wie Teer, Wachs-rückstände, Leim, Farbstoffe usw.

Grundregeln für die Reinigung

- Reinigungstextilien oft wechseln und täglich in die Wäscherei geben.
- Faltechnik anwenden (Reinigungstuch mehrmals falten, um möglichst alle Teile des Tuchs für die Reinigung zu benutzen und trotzdem eine Wiederverschmutzung zu vermeiden). Die Faltechnik soll bei zu desinfizierenden Bereichen nicht angewendet werden.
- Arbeitsbereiche mittels Farbsystem einteilen.
- Eine Reinigungslösung sollte möglichst keimarm sein, erst vor Gebrauch mischen, täglich entsorgen.
- Reinigung und Wartung der Reinigungsgeräte und Werkzeuge.
- Staubaufwirbelung verhindern.
- Verwechslungen vermeiden. Reinigungsmittel immer in der Originalverpackung aufbewahren.

Das Vier-Farben-System

Damit die Verbreitung von Keimen reduziert und die Hygiene im ganzen Umfeld erhöht wird, wurde für die zu reinigenden Bereiche ein Farb-System eingeführt. Verwendet werden die vier Farben Rot, Gelb, Blau und Grün, welche sich in der Praxis eingebürgert haben. Jede Farbe steht für einen Bereich:



Rot: Für das WC, das Urinal und die Fliesen im umgebenden Bereich.



Gelb: Für den Sanitärbereich wie Waschbecken, Fliesen, Ablagen, Armaturen, Spiegel, Duschkabinen und Badewannen.



Blau: Für Einrichtungsgegenstände wie Schreibtische, Schränke, Stühle, Regale, Heizkörper, Türen usw.



Grün: Für besondere Bereiche wie die Reinigung und Desinfektion im Pflegebereich (Pflegebetten) oder der Küche.

Abb. 4: Vier-Farben-Hygiensystem.

Konsequenzen für die Reinigung in der Betreuungsstelle

Der Reinigung in einer Betreuungsstelle ist grosse Beachtung zu schenken. Die Umsetzung der Reinigung ist Bestandteil der Planung einer Betreuung. Entsprechendes Reinigungsmaterial (Reinigungstücher, Reinigungsmittel) muss in genügender Anzahl beschafft werden und alle, die in der Reinigung integriert sind, sind auszubilden. Die

Artikel und das Reinigungskonzept müssen klar beschriftet werden, da die AdZS oder die in der Reinigung integrierten, zu betreuenden Personen nicht täglich mit dieser Art der Reinigung arbeiten.

Bibliografie

Bundesamt für Gesundheit BAG, Pandemieplan:

Handbuch für die betriebliche Vorbereitung (Zugriff: 23.09.2019)

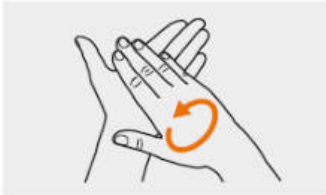
https://www.bundespublikationen.admin.ch/cshop_mimes_bbl/2C/2C59E545D7371ED-59FC243E35D043F58.pdf

Bundesamt für Umwelt BAFU, Publikationen zu Abfall (Zugriff: 23.09.2019)

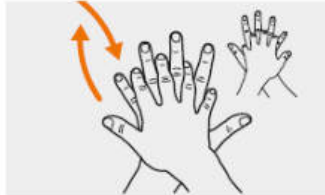
<https://www.bafu.admin.ch/bafu/de/home/dokumentation/publikationen/abfall.html>

Anhang

Händedesinfektion



1. Desinfektionsmittel zwischen den Handflächen verreiben



2. Handfläche auf Handrücken im Wechsel für beide Hände



3. Handfläche auf Handfläche mit verschränkten, gespreizten Fingern



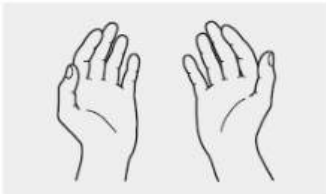
4. Aussenseite der Finger auf gegenseitiger Handfläche mit verschränkter Fingern



5. kreisendes Reiben der Daumen in der geschlossenen Handfläche für beide Hände



6. kreisendes Reiben hin und her mit geschlossenen Fingerkuppen in der Hohlhand für beide Hände



7. Hände trocknen lassen, nicht an Handtuch abreiben

Abb. 5: Anleitung für die Händedesinfektion (Bundesamt für Gesundheit BAG).

Herausgeber

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS
Geschäftsbereich Ausbildung
Kilchermatt 2
3150 Schwarzenburg
Schweiz

kurse@babs.admin.ch
www.babs.admin.ch
www.eazs.ch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Bevölkerungsschutz BABS