

Eine Managerin hilft Traumatisierten – im Notfall auch mitten in der Nacht

Noelia Noya ist als Care-Giver zur Stelle, wenn im Kanton Zürich jemand sofort psychologische Hilfe braucht

CLAUDIA REY

Der Ton ist schrill und ertönt auch dann, wenn Noelia Noya ihr Handy auf lautlos gestellt hat. Wenn der Alarm losgeht, weiss sie, dass gerade irgendwo im Kanton Zürich etwas Schlimmes passiert ist – und dass ihre Hilfe benötigt wird.

Noelia Noya, 36 Jahre alt, Managerin, ist eine von 116 freiwilligen Care-Givern im Kanton Zürich. Das sind Laien, die von der Kantonspolizei aufgeboden werden, wenn sich etwas Traumatisierendes ereignet und Menschen sofort psychologische Unterstützung benötigen. Die Care-Giver rücken etwa aus, als an der Rad-WM die Schweizer Nachwuchsfahrerin Muriel Furrer tödlich verunglückte oder ein junger Chinese in Oerlikon eine Gruppe Hortkinder mit einer Stichwaffe angriff.

Seit 2020 gibt es das Team in Zürich. Der Regierungsrat hat den Aufbau veranlasst, weil im Kanton zuvor eine Struktur fehlte, um viele Personen auf einmal psychologisch betreuen zu können. Die Leitung des Teams ist an die Kantonspolizei angegliedert, rekrutiert und ausgebildet werden die Care-Giver aber vom Zivilschutz. Noya ist seit 2022 dabei. Sie ist an einer Sitzung ihres Fussballvereins, als ihr Handy zum ersten Mal Alarm schlägt.

Unverletzt, aber gezeichnet

Im Raum Winterthur hat es eine Schiesserei gegeben. Viel mehr weiss Noya im ersten Moment nicht. Sie verlässt die Sitzung, fährt nach Hause, holt den Einsatz-Rucksack. Darin Stifte und Papier, Spielkarten, Funkgerät und eine Leuchtweste, die sie als Care-Giver ausweist.

Noya setzt sich ins Auto, es ist bereits dunkel, ein kühler Spätsommerabend, sie fährt zum Einsatzort, aus dem Lautsprecher tönt ein Hörbuch, an den Inhalt kann sie sich heute nicht mehr erinnern. «Ich habe mich mental vorbereitet, mich in die Situation hineinversetzt», sagt sie. Bei der Kantonspolizei in Winterthur werden die Care-Giver gebrieft. Im Nebenraum sitzen die Betroffenen der Schiesserei, sie werden von der Polizei befragt. Die Personen sind unverletzt, aber gezeichnet von dem, was sie erlebt haben. Nach der Befragung setzt sich ein Care-Giver zu ihnen, sucht das Gespräch. Noya bleibt beim ersten Einsatz im Hintergrund.

In solchen Situation sei weniger mehr, sagt Noya. «Manchmal schweige ich, setze mich neben die Betroffenen und warte, bis sie selbst anfangen, mit mir zu reden», sagt Noya. Sie frage dann:



«Ich bin sehr privilegiert aufgewachsen. Ich möchte etwas zurückgeben. Es ist ein stilles Versprechen an die Gesellschaft», sagt Noelia Noya.

KARIN HOFER / NZZ

«Was denkst du gerade?» Oder: «Was fühlst du?» Eine Kollegin habe auch einmal geweint. «Wir dürfen auch Trauer zeigen», sagt sie.

Nach dem ersten Einsatz fährt sie mit dem Auto nach Hause, wieder läuft das Hörbuch, es ist drei Uhr nachts. Sie verstaubt ihren Rucksack, hockt sich ans elektrische Klavier, setzt Kopfhörer auf, spielt Schubert. Dann geht sie schlafen. «Manchmal beschäftigen mich die Einsätze schon zwei, drei Tage lang. Aber

ich kann das Erlebte gut verarbeiten, ich bin sehr reflektiert und habe ein Umfeld, das mir zuhört.»

Der bisher grösste Einsatz ist für Noya auch derjenige, der sie am meisten berührt hat: Ein 13-Jähriger begeht an einem Gymnasium Suizid. 30 Care-Giver sind im Einsatz. Sie erinnert sich: «Als ich ins Klassenzimmer kam, habe ich diese schwere Trauer gespürt. Für die Mitschüler ist eine Welt zusammengebrochen. Und sie haben sich Vorwürfe

gemacht.» Das Schwierige bei diesem Einsatz sei gewesen, möglichst zeitgleich alle Schüler zu informieren – bevor das Gerede in den sozialen Netzwerken begonnen habe.

Am darauffolgenden Tag, es war ein Samstag, haben die Care-Giver ein Treffen zwischen dem Vater, der Schwester und den Mitschülern des Verstorbenen organisiert. «Die Mitschüler erzählten von positiven Erlebnissen mit dem Verstorbenen. Das half allen.» Normalerweise kommt die Care-Giver nur in den ersten 72 Stunden nach einem Ereignis zum Einsatz. «Damals haben wir aber eine Ausnahme gemacht», sagt Noya. Sie hätten die Familie auch noch in den Tagen danach begleitet.

«Care-Giver sind wie Rettungssanitäter für psychologische Verletzungen», sagt dazu Florian Frei, Mediensprecher der Kantonspolizei Zürich. «Wenn jemand das Bein bricht, ist jedem klar, dass man sofort helfen muss. Dass das

ähnlich wie bei einer Bewerbung für einen Job.»

Noya wird zum Auswahlverfahren eingeladen. Im Rekrutierungszentrum der Armee in Rüti wird sie geprüft. Sie muss einen Intelligenztest absolvieren. Danach wird sie von einem Psychologen befragt: «Wie gehen Sie mit Stress um, Frau Noya?»; «Haben Sie schon einmal etwas Schlimmes erlebt?»; «Trauern Sie noch?»; «Wie haben Sie sich verhalten?»

Noya erzählt von einem guten Freund, der sich das Leben genommen habe, und davon, wie ihr Familie und Freunde geholfen hätten, mit der Trauer und den Selbstvorwürfen umzugehen. Und dass sie diese Unterstützung, die sie erfahren habe, nun anderen geben wolle.

Noya erhält schliesslich eine Zusage. Gemeinsam mit 19 anderen, es sind Pfarnerinnen, Lehrer, Verkäuferinnen, mehr Frauen als Männer, wird sie während zweier Wochen im Ausbildungszentrum in Andelfingen geschult in Notfallpsychologie. Danach erhält sie ein Zertifikat und muss sich für drei Jahre verpflichten.

«Manchmal schweige ich, setze mich neben die Betroffenen und warte, bis sie selbst anfangen, mit mir zu reden.»

Noelia Noya

wichtig ist, damit er später kein steifes Bein hat.» Bei der psychologischen Nothilfe sei es ähnlich. Die Care-Giver helfen in den drei Tagen nach einem Ereignis. Sie würden aufgeboden, wenn viele Helfer benötigt würden und die psychologische Nothilfe der Polizei den Einsatz nicht allein stemmen könnte, sagt Frei. Häufig würden die Care-Giver bei Kriminalereignissen aufgeboden, aber auch bei Vorfällen wie einer Massenpanik bei einem Konzert oder dem Einsturz eines Hochhauses würden sie alarmiert.

Mehr Frauen als Männer

Sie habe von einer Freundin erfahren, dass es in St. Gallen Freiwillige gebe, die Care-Arbeit leisteten. Das habe ihr Interesse geweckt, sie habe dann gegoo-gelt und sei auf die Anmelde-Seite von Care Zürich gestossen – und habe sich beworben. Lebenslauf, Motivations-schreiben, Strafregisterauszug. «Es war

Lohn gibt es nicht

Inzwischen ist Noya aufgestiegen zur Zugführerin, und sie organisiert die Wiederholungskurse. Entlohnt wird sie für die Care-Arbeit nicht. Aber sie erhält Erwerbsersatz – für die Zeit, in der sie im Job ausfällt. Noya ist gelernte Fachangestellte Gesundheit. Auch wenn sie heute nicht mehr im Beruf arbeitet, weiss sie, wie man Menschen am Rande der Verzweiflung helfen kann. Sie hat die Lehre in einem Spital gemacht, das auch Anlaufstelle für Drogensüchtige war. Später arbeitete sie auf einer Station für Brandopfer. «Ich habe schon viel Schlimmes gesehen. Das hilft.» Heute arbeitet sie im Büro, als Regionalleiterin beim Gesundheitsdienstleister Medbase. Für Care Zürich ist sie vier- bis fünfmal im Jahr im Einsatz.

Noya könnte mehr Sport machen, mehr Klavier spielen oder lesen. Es sind ihre Hobbys. Stattdessen sitzt sie am Wochenende in Weiterbildungslehrgängen und am Feierabend neben einer traumatisierten Frau auf dem Boden.

«Ich bin sehr privilegiert aufgewachsen», sagt Noya. «Ich möchte etwas zurückgeben. Es ist ein stilles Versprechen an die Gesellschaft.» Die Gesundheitskosten explodierten, sagt sie. Und sie und ihre Kollegen könnten mit dieser Freiwilligenarbeit dazu beitragen, dass weniger Menschen später eine psychiatrische Behandlung benötigten. Der Einsatz-Rucksack im Flur bei ihr zu Hause ist deshalb immer gepackt.

Einer der renommiertesten Uhrendetaillisten der Welt

René Beyer, der Inhaber des Zürcher Traditionsgeschäfts Beyer Chronometrie, ist im Alter von 61 Jahren gestorben

PIERRE-ANDRÉ SCHMITT

Der Mann hatte Witz. Unvergessen bleibt etwa seine Reaktion auf die Frage eines Journalisten, was für ihn denn wahrer Luxus sei. Schalk blitzte in René Beyers Augen, als er antwortete: Wahrer Luxus sei für ihn, dass er es sich als Patron leisten könne, am Morgen nicht im Geschäft erscheinen zu müssen. Er könne mit der Arbeit beginnen, wann immer er wolle.

Was mitnichten hiess, dass er nicht gerne in der Chronometrie an der Bahnhofstrasse weilte. Erstens, weil er den Kontakt mit den Kunden schätzte. Zweitens, weil er sein Personal gerne hatte. Und drittens, weil im Untergeschoss sein geliebtes Uhrenmuseum war.

René Beyer pflegte es mit Leidenschaft – und Grosszügigkeit: Zu seinen Lieblingsstücken gehörte eine Turbenthaler Kirchenglocke von 1522. Zu den 20 000 Franken für deren Anschaffung

waren 80 000 Franken für die aufwendige Renovation gekommen. Was er, ohne mit der Wimper zu zucken, zahlte. Denn zu dieser Uhr hatte er auch eine emotionale Verbindung: Sein Onkel Alex besass ein Waldstück mit Hütte in der Nähe der Turbenthaler Kirche; René Beyer war oft und gerne dort. «Die Uhr», sagte er, «ist so etwas wie mein Baby.»

Vielseitig engagiert

René Beyer war Uhrenhändler, klar. Und Patron des vielleicht ältesten Uhrengeschäftes der Welt, 1760 gegründet. Doch der Mann war viel mehr. Er war ein Connoisseur des Tramwesens und engagierte sich im Zürcher Tram-Museum. Er züchtete Bienen auf dem Dach der Chronometrie mitten in der City. Er war begeisterter Lachsfischer, Gourmet, Bonvivant, Kulturfreund, meisterhafter Erzähler. Und eine Art



René Beyer
Uhrenhändler
1963–2025

zweibeiniges Lexikon der Uhrenwelt: Egal, ob es um Aktualität ging oder um irgendein Detail in der Geschichte der Zeitmessung – kaum jemand wusste mehr darüber als er mit seinem phänomenalen Gedächtnis, und mit der Fähigkeit, Nachrichten der Branche richtig einzuordnen.

«Niemand sonst hatte das Raffinement von René Beyer, wenn er über die Uhrmacherei als Kunst sprach.» Das sagt der Uhren-Doyen und Ex-Hublot-Chef Jean-Claude Biver über ihn. Biver war seit den späten 1970er

Jahren ein enger Freund Beyers. Und freut sich noch heute darüber, dass er eine Patek-Philippe-Uhr besitzt, die auch den Schriftzug «Beyer» auf dem Zifferblatt trägt. Das mache sie noch wertvoller. René Beyer kannte sie ohnehin alle, die in der Branche Rang und Namen hatten: die Familie Stern von Patek Philippe, Günther Blümlein von IWC, die Familie Scheufele von Chopard.

Das Geschäft besteht weiter

Er liebte den Austausch, gerne an einem gut gedeckten Tisch. PR-Gedöns hingegen war ihm ein Greuel. Skeptisch blickte er etwa auf den Missbrauch mit dem Begriff Certified Pre-Owned – oft nur ein Euphemismus für Graumarktware. Für echt gebrauchte Liebhaberstücke, bei Beyer seit Jahrzehnten im Angebot, schuf er deshalb einen hübschen eigenen Begriff: Certified Pre-Loved.

René Beyer war jovial, konnte allerdings durchaus auch einmal kantig sein – jedoch immer unaufgeregt. Etwa, als er mitten in der Covid-Pandemie die Chronometrie zu einem lichtdurchfluteten Geschäft umbauen liess. «Genau dann, wenn alle sagen, zum jetzigen Zeitpunkt sollte man nicht investieren, ist oft der richtige Moment gekommen, es erst recht zu tun», meinte er lakonisch.

Seine innere Ruhe hatte mit der Geschichte seiner Familie zu tun: «Ich wäre von acht Beyer-Generationen der Erste gewesen, der nicht mit einer Pandemie, einem Krieg oder einer ernsthaften Krise zu kämpfen gehabt hätte.»

René Beyer ist am 13. April im Alter von nur 61 Jahren nach schwerer Krankheit verstorben. Doch mit seinem Geschäft an der Bahnhofstrasse geht es weiter. Die Geschäftsführung hat vor knapp einem Jahr bereits seine Schwester Muriel Zahn-Beyer übernommen.