

Betreuungsleistungen in der Hauswirtschaft



Die hauswirtschaftliche Fachkraft zeigt ihre Sozialkompetenz im Umgang mit anderen Menschen.

Stand: 31.03.2017

Impressum

Herausgeber

Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten,
Referat Bildung und Schulwesen in der Hauswirtschaft

Aktualisiert (März 2017):

Barbara Schmid

Bildungsberaterin am Amt für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Weilheim i. OB

Barbara Stöckl

Bildungsberaterin am Amt für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten Rosenheim

Allgemeines zu Betreuungsleistungen

Betreuungssituationen in der Hauswirtschaft

Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen entstehen aus Situationen in Groß- oder Privathaushalten, in denen Personen zu unterstützen, zu betreuen, zu motivieren oder zu beschäftigen sind.

1. Ziele

- ❖ Vermittlung von Werten oder Erfahrungen
- ❖ Einsicht und/oder Verständnis
- ❖ Zufriedenheit
- ❖ Wertschätzung der eigenen Fähigkeiten
- ❖ Bereitschaft, Freude bzw. Interesse
- ❖ Unterstützung eigener Potenziale

Die Grundlage dazu ist Ihr **Einfühlungsvermögen** in die zu betreuende Person.

2. Wie viel Zeit nimmt diese Aufgabe in Anspruch?

In der Prüfung hat die Betreuungsaufgabe einen Umfang von ca. 15 Minuten.

3. Was sind die grundlegenden Kriterien?

- ❖ **Wer** soll betreut werden?
→ Personenorientierung
- ❖ **Welche** Art der Betreuung?
→ Unterstützung oder Mithilfe
- ❖ **Wie** erfolgt die Inhaltsvermittlung?
→ Gesprächstechnik und Motivation

Gliederung einer Betreuungsaufgabe

Einleitung

- ❖ Anrede
- ❖ Begrüßung
- ❖ Eigene Vorstellung
- ❖ Hinführung zum Thema

Hauptteil

- ❖ Emotionen erfassen und zu betreuende Person dort abholen, wo sie steht
- ❖ Feststellung, welche Bedürfnisse die zu betreuende Person hat
- ❖ Positive Stimmung und **Gesprächsatmosphäre** erzeugen
- ❖ Sympathie entgegen bringen und Nutzen aufzeigen

- ❖ Personenorientierung - **Wer** soll betreut werden?
- ✓ Überlegen, wo der/die zu Betreuende eigene Ideen einbringen kann, oder an welchen Punkten es wichtig ist, dass er/sie macht, was angesagt wird.

- ❖ Unterstützung oder Mithilfe - **Welche** Art der Betreuung?
- ✓ Das „Gegenüber“ soll aktiv in das Gespräch und die Leistung einbezogen werden.
- ✓ Die Beschäftigungen sind so auszuwählen, dass Betreuung und Kommunikation möglich sind, z. B. nicht nur Schreibarbeiten, bei denen Konzentration notwendig ist; nicht in verschiedenen Räumen arbeiten.

- ❖ Gesprächstechnik und Motivation - **Wie** erfolgt die Inhaltsvermittlung?
- ✓ Auswählen einer sinnvollen Tätigkeit, in die er/sie einbezogen werden kann.
- ✓ Vermeiden von Über- oder Unterforderung.
- ✓ Abwägen des Anforderungsniveaus der ausgewählten Arbeit.

Fachliches steht im Hintergrund!

Schluss

Manchmal muss, meist aus zeitlichen Gründen, eine Betreuungsleistung an einem bestimmten Punkt abgebrochen werden.

Gespräche beenden - Beispiele:

+	(Ausblick) Ich bringe Ihnen jetzt eine Kopfbedeckung, dann gehen wir gemeinsam in die Küche.
+	(Zusammenfassung) Die Liste haben wir jetzt gemeinsam zusammengeschrieben und kontrolliert. Morgen gehe ich einkaufen.
+	Ich danke für den Einkauf. Auf Wiedersehen, Frau Sowieso
+	Frau Sowieso, meine Zeit drängt. Ich muss dringend noch ... erledigen. Sie wollen noch ... besprechen. Ich biete Ihnen morgen 8:30 Uhr an, dann könnten wir in Ruhe diese Planung durchgehen.
+	Ich hoffe, Sie finden sich jetzt in unserem Haus zurecht. Wenn Sie noch Fragen haben, können Sie sich jederzeit an unser Personal oder an mich wenden. Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Abend.

Möglichkeiten des Abschlusses

- ✓ Zusammenfassung
- ✓ Vergleich (z. B. Kostenvergleich, Zeitaufwand, usw.)
- ✓ Appell, Verhaltensregeln, Grundregeln
- ✓ Bogen zum Anfang spannen
- ✓ Konsequenzen ziehen
- ✓ Produkt der Aufgabe oder Merkblätter mitgeben, usw.

Handreichung für Betreuungsleistungen

1. Vorbereitung der persönlichen Erscheinung

- ❖ Kleidung
- ❖ Körperhygiene
- ❖ Gesichtsausdruck, Körperhaltung
- ❖ Umgangsformen

2. Vorbereitung des Arbeitsplatzes

- ❖ Beleuchtung
- ❖ Arbeitsgeräte und -mittel
- ❖ Arbeitskleidung für betreute Person
- ❖ ggf. Sitzmöglichkeit
- ❖ ggf. Anschauungsmaterial

3. Gesprächsführung während der Betreuung

- ❖ offene Körperhaltung
- ❖ stetiger Blickkontakt
- ❖ freundliche Mimik
- ❖ entsprechende Gestik
- ❖ angepasste Stimme/Tonfall

Allgemein gilt: Gesprächsregeln sind zu beachten!

Stichwortzettel für die Betreuungsleistung

Grundsätzlich gilt:

Die Bedürfnisse der betreuten Person stehen im Mittelpunkt.

Aufgabe

Mein konkretes Ziel

Aussage

Erläuterung, Argumente

Einleitung

Hauptteil

Zielkontrolle

Abschluss

Bewertungshilfe für die Betreuungsaufgabe

Bewertungskriterien	Beschreibung	Bemerkung	Bewertung (Note)
Kontaktaufnahme	<ul style="list-style-type: none"> – Begrüßung angepasst an Gesprächspartner? – Angepasst an Situation? – Positive Gesprächsatmosphäre geschaffen? 		
Personenorientierung hinsichtlich Achtsamkeit, Einfühlungsvermögen	<ul style="list-style-type: none"> – Gesprächsregeln beachtet? – Grundsätze der Gesprächsführung beachtet? – Bedürfnisse des Gegenübers beachtet? – Einfühlungsvermögen gezeigt? – Kann motivieren? – Logische und dem Gesprächspartner angepasste Argumentation? 		
Einbeziehen in die Tätigkeit	<ul style="list-style-type: none"> – Einbeziehung erfolgt? – Sinnvolle Auswahl der Tätigkeit und Arbeitsplatz? – Das Gegenüber zuviel oder zuwenig selber machen lassen? – Wurden eigene Ideen zugelassen? – Zu sehr auf sich selber konzentriert? – Führungsstil? 		

Beispiele für Betreuungsaufgabe

1. Beispiel

Thomas will seine Schuhe anziehen, die aber sehr schmutzig sind.

Reinigen Sie mit ihm die Schuhe und bringen Sie ihn zu der Einsicht, dass er diese Arbeit selber übernehmen kann.

2. Beispiel

Die 16-jährige Tochter Evi ihrer Arbeitgeberin hat Probleme mit ihren Zimmerpflanzen. Sie möchte die Pflanzen nicht mehr im Zimmer haben, weil einige Pflanzen nicht mehr schön sind. Überzeugen Sie Evi vom Gestaltungseffekt der Pflanzen und motivieren Sie sie, die Pflege der Pflanzen zu übernehmen.

3. Beispiel

Das 13-jährige Nachbarsmädchen, Pia, kommt und bittet Sie um Ihre Hilfe beim Verpacken eines Buches. Dieses möchte sie verschenken. Geben Sie ihr Hilfestellung und überzeugen Sie Pia von einer sorgfältigen Arbeitsweise.

4. Beispiel

Die 15-jährige Tochter der Nachbarin, Mareike, möchte für ihren Geburtstag selber Einladungskarten erstellen. Helfen Sie ihr bei der Auswahl und fertigen Sie mit Mareike ein Probeexemplar an. Überzeugen Sie Mareike davon, dass Sorgfalt wichtig ist.

5. Beispiel

Die Tochter Amelie hat sich bei ihrer Lieblingsbluse einen Knopf abgerissen.

Beziehen Sie Amelie beim Knopf annähen mit ein.

Motivieren Sie Amelie, den Knopf selber anzunähen.

6. Beispiel

Eine Theaterfreundin, Klara, 22 Jahre, möchte Ihnen in der Küche behilflich sein. Beziehen Sie sie sinnvoll in die Arbeit mit ein und motivieren Sie Klara exakt zu arbeiten, um ein gutes Arbeitsergebnis zu erzielen.

7. Beispiel

Die Praktikantin Eva soll die Spülmaschine einräumen und bittet Sie um Mithilfe. Räumen Sie gemeinsam mit Eva die Spülmaschine ein. Wecken Sie bei ihr das Verständnis, wichtige Regeln dabei einzuhalten.