

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
Einführung	11
1. Situationen, in denen Hilfe nötig ist	13
2. Helfen im privaten Haushalt – anders als in Institutionen	15
2.1. Hilfeleistungen in Institutionen	15
2.2. Hilfeleistungen in Privathaushalten	15
2.2.1. Unterschiedliche Rollen und Beziehungen	16
3. Hilfe in Anspruch nehmen – gar nicht so einfach!	18
3.1. Ich kann daheim sein – Dankbarkeit.....	18
3.2. Ich kann das nicht mehr selber – Resignation, Wut und Trauer.....	19
3.3. Meine Verwandten wollen das – Fremdbestimmtheit.....	20
3.4. Ich kann das noch – Rebellion und Verdrängung.....	21
3.5. Sie sieht in alles rein – Misstrauen und Scham	21
3.6. Da habe ich ein Recht darauf – Anspruchshaltung	22
3.7. Fast wie eine Tochter – Vereinnahmung.....	23
4. Warum gerade diese Arbeit – Motivation und Haltung	25
4.1. Mögliche Motivationen	25
4.2. Haltungen und Einstellungen	28
4.3. Die spezielle Situation erwachsener Kinder	32
5. Wer vereinbart was mit wem – Verträge / Abmachungen	33
5.1. Eine Organisation vermittelt Helferinnen	33
5.2. Abmachungen mit Verwandten und Nachbarn	37
5.3. Am gleichen Strick ziehen – Zusammenarbeit	39
5.3.1. Bedarfsabklärung – die Zusammenarbeit gehört dazu	40
5.3.2. Zusammenarbeit unter helfenden Verwandten.....	41
5.4. Diskretion – das A und O für Helfende	42
6. Das macht man so – „ungeschriebene Gesetze“	45
6.1. Beispiele für unterschiedliche Normen	46
6.2. Umgehen mit unterschiedlichen Normen	48
7. Einander richtig verstehen – nicht selbstverständlich	51
7.1. Zuhören ist eine Kunst	51
7.1.1. Stolpersteine beim Zuhören	53
7.2. Wir hören dasselbe und doch nicht dasselbe	56
7.2.1. Wir hören oft Dinge „zwischen den Zeilen“.....	57
7.2.2. Es gibt eine sendende und eine empfangende Person.....	57
7.2.3. Die sendende Person teilt sich auf vier Ebenen mit	59
7.2.4. Die empfangende Person hört mit vier Ohren	61
7.3. Wir machen uns schnell ein Bild – Wahrnehmung.....	63

7.3.1.	Einflüsse auf die Beurteilung von Wahrnehmungen	63
7.3.2.	Andere nehmen (vielleicht) etwas anderes wahr	65
7.4.	Wir bilden uns immer Vor-Urteile.....	67
7.5.	Wir sprechen auch mit unserem Körper.....	68
7.5.1.	Vorsicht vor schnellen Interpretationen.....	69
7.5.2.	Mach nicht so ein Gesicht – Mimik und Gestik.....	70
7.5.3.	Tritt mir nicht zu nahe – Nähe und Distanz.....	71
7.5.4.	Vom hohen Ross herab – die räumliche Ebene.....	73
7.5.5.	Am runden Tisch – die Stellung zueinander	74
7.5.6.	Sich schützen mit nichtsprachlichen Mitteln	74
8.	Den Empfang überprüfen – die Basis für gute Gespräche	76
8.1.	Rückmeldungen – sagen was verstanden wurde	77
8.2.	Hier sind Fragen angezeigt.....	78
9.	Sachverhalte klären und informieren	79
9.1.	Umgang mit unklaren Aussagen und Appellen.....	80
9.2.	Auf Unklares klar reagieren	81
10.	Einfühlsam reagieren – Gefühle in Worte fassen.....	83
10.1.	Die Gefühle des Gegenübers ernst nehmen.....	84
10.2.	Nicht jeder Trost tröstet wirklich	85
10.3.	Rat geben – oft eine heikle Sache	87
11.	Grenzen setzen und Nein sagen	91
11.1.	Für sich selber sorgen – Ich-Botschaften geben.....	91
11.2.	Versteckspiele – Man-Botschaften	92
11.3.	Angriffe und Beschuldigungen – Du-Botschaften	94
11.4.	Spontan oder mit Abstand klären und sich abgrenzen?	96
12.	Vorbeugen ist besser als heilen - Konfliktprävention	97
12.1.	Konfrontieren mit Unzufriedenheiten.....	97
12.2.	Ich will doch niemanden verletzen.....	99
12.3.	Korrigieren, wenn es falsch gelaufen ist.....	100
12.4.	Reagieren auf Konfrontationen	102
13.	Wenn es doch zum Konflikt kommt	104
13.1.	Konflikte zwischen Helfenden und Betreuten.....	105
13.2.	Konflikte lösen – besser heute als morgen!	106
	Praxissituationen – die Theorien anwenden.....	111
14.	Bezahlte Zeit – private Zeit.....	112
14.1.	Zeit für Gespräche – Zeit für die Arbeit.....	112
14.2.	Sie trinken doch noch einen Kaffee!	113
14.3.	Das machen Sie mir doch noch rasch!.....	115
14.4.	Meine private Zeit will ich für mich haben.....	118
15.	So will ich nicht mit mir umgehen lassen!.....	120
15.1.	Ich bin eine erfahrene Hausfrau!	120

15.2.	Das ewige Schimpfen ertrage ich nicht mehr!.....	121
16.	Wie gehe ich nur mit diesen Kindern um.....	124
16.1.	Die Situation für Kinder	124
16.2.	Die Situation der Eltern	125
17.	In diesem Chaos kann ich gar nicht putzen!.....	129
17.1.	Sich unterstützen und beraten lassen.....	129
17.2.	Chaos ist nicht gleich Chaos	129
17.2.1.	Chaos – unterschiedliche Vorstellungen von Ordnung.....	130
17.2.2.	Chaos – Folge von Krankheit und Überforderung.....	130
17.2.3.	Mehr als Chaos.....	131
17.2.4.	Jede Situation sorgfältig abklären!.....	132
18.	Ist das Alzheimer?	133
18.1.	Beispiel: Spaziergänge in die Vergangenheit	134
18.2.	Beispiel: Ich habe doch nicht gestohlen!.....	135
18.3.	Das ist immer wichtig.....	136
19.	Man lässt mich nicht herein	138
19.1.	„Ich kann das noch selber machen!“	139
19.2.	„Wir haben nie etwas abgemacht“	139
20.	Von Sympathie und Liebe bis zum sexuellen Übergriff.....	141
20.1.	Liebe – Sympathie – oder billige Haushaltshilfe?.....	141
20.2.	Persönliche Verunglimpfungen – sexistische Bemerkungen.....	143
20.3.	Die Helferin –Helferin für sexuelle Phantasien?	144
20.4.	Vielleicht ist es einfach das Alter?.....	145
20.5.	Und helfende Angehörige und Nachbarinnen?	146
21.	Partei werden im Ehestreit.....	147
21.1.	Beispiel: eine zerstitte Partnerschaft.....	147
21.2.	Beispiel für eine Überforderung in der Pflege	148
21.3.	Die spezielle Situation pflegender Angehöriger.....	150
22.	„Sie machen es besser“ – Konkurrenz.....	151
22.1.	„Schön, dass Sie wieder kommen!“	151
22.2.	„Aha – SIE kommen heute!“	152
22.3.	Unter Helfenden mit Konkurrenz umgehen.....	153
22.4.	Konkurrenz gibt es auch unter Verwandten	154
23.	Niemand öffnet die Türe – Umgang mit Notfallsituationen.....	157
23.1.	Wissen, was zu tun ist.....	157
23.2.	Die menschliche Zuwendung steht im Zentrum	158
23.3.	Wenn jemand gestorben ist	159
24.	Wenn der Tod näher kommt	160
24.1.	Die Bedeutung der eigenen Einstellung zu Tod und Sterben.....	160
24.2.	Gespräche über Tod und Sterben.....	162
24.2.1.	Beispiel: „Wenn ich nur endlich sterben könnte“.....	162

24.2.2.	Beispiel: „Was ist wohl nachher?“	163
25.	Wenn der Partner oder die Partnerin gestorben ist.....	166
25.1.	Erzählen lassen – still sein lassen.....	166
25.2.	Der Tod als Erlösung – aber die Hinterbliebenen bleiben allein.....	168
25.3.	Trauer nach so langer Zeit?	169
26.	Das verfolgt mich bis in den Schlaf – Psychohygiene	171
26.1.	Belastendes mit den Arbeitskleidern ablegen	171
26.2.	Belastendes abstreifen, abschütteln, abwaschen.....	172
26.3.	Belastendes am richtigen Ort deponieren	172
26.4.	Sich etwas Gutes tun.....	173
	Literaturangaben und Internetadressen	176
	Kennen Sie ...?	178