

14. Bezahlte Zeit – private Zeit

Helferinnen werden immer wieder mit Situationen konfrontiert, in denen es um den Umgang mit Zeit geht. Helferinnen aus Institutionen müssen wissen, was allenfalls über die vereinbarte Zeit hinaus möglich ist und unter welchen Bedingungen. Bei verwandtschaftlicher und nachbarschaftlicher Hilfe ist es teilweise schwierig, die Bedürfnisse betreuter Personen und die eigenen Möglichkeiten und Wünsche in Einklang zu bringen. Solche Situationen können zum Beispiel sein:

- Problemsituationen, die ein Gespräch als wichtig erscheinen lassen.
- Das Bedürfnis einsamer Menschen, noch etwas zu plaudern.
- Das Angebot, nach getaner Arbeit noch einen Kaffee zu trinken.
- Die Erwartung, dass Leistungen über die vereinbarte Zeit hinaus erbracht werden, mit oder ohne Verrechnung.
- Anrufe bei der Helferin zu Hause.

Bei der Reaktion der Helferin geht es dabei praktisch immer um ein einfühlsames Abgrenzen (s. Kapitel 10.1, S. 85 und 11.1, S. 92) und um eine Klärung von Vereinbarungen (s. Kapitel 5 ab S. 33). Manchmal ist es auch wichtig, auf andere Dienste hinzuweisen oder zu ändern Kontakten zu ermutigen.

Nicht zuletzt erfordern solche Situationen eine Auseinandersetzung der Helferin mit eigenen Einstellungen und Verhaltensmustern, sowie mit gesellschaftlichen und kulturspezifischen Erwartungen (s. Kapitel 4 ab S. 25 und Kapitel 6 ab S. 45), die einander widersprechen können, wie etwa „du musst hilfsbereit sein“ gegenüber „du musst dich abgrenzen können“.

14.1. Zeit für Gespräche – Zeit für die Arbeit

Helfende, die ihre Dienstleistungen im Auftrag einer Institution anbieten, stehen manchmal vor dem Dilemma, ob sie möglichst kurz bleiben und ihre Arbeit einfach speditiv machen sollen oder ob sie auf Probleme und Sorgen eingehen dürfen und wenn ja, wie ausführlich. Die Zeit, die dafür zusätzlich benötigt wird, muss ja in der Regel bezahlt werden

und die Kosten übernimmt teilweise die Öffentlichkeit. Mit solchen Fragen muss sich darum nicht nur die einzelne HelferIn auseinandersetzen, sondern vor allem auch die jeweilige Organisation und die Öffentlichkeit.

Haushalt oder Betreuung? – Haushalt und Betreuung!

Vor allem bei Menschen, die durch ihr Alter oder durch Krankheit und Behinderung wenig soziale Kontakte haben, ist es wichtig, dass Helferinnen ihre Haushaltarbeit mit betreuenden Anteilen verbinden. Dies benötigt oft keine oder nur sehr wenig zusätzliche Zeit. Möglichkeiten sind etwa:

- Beim Ankommen einige Minuten dafür aufwenden, um in Ruhe nach dem Befinden zu fragen. Je nach Situation einfühlsam auf Selbstoffenbarungen eingehen (s. Kapitel 10.1, S. 84)
- Wenn jemand offensichtlich ausführlicher erzählen will, den Vorschlag machen, dies während einer ruhigen Arbeit zu tun, z.B.: *„Da haben Sie viel erlebt letzten Sonntag, erzählen Sie mir doch noch etwas mehr davon, während ich im Wohnzimmer abstaube!“* Auch während des Kochens oder Bügelns sind Gespräche gut möglich.
- Wenn es um ein Gespräch geht, das nicht nebenher geführt werden kann: *„Ich merke, dass Sie die schwere Erkrankung Ihres Sohnes sehr beschäftigt. Wenn Sie möchten, kürze ich etwas ab mit dem Putzen und wir nehmen uns Zeit, darüber zu reden.“* Oft braucht es nicht mehr als vielleicht fünf oder zehn Minuten. Wichtig ist die Zuwendung.

Anders ist das natürlich, wenn Verwandte oder Nachbarn Hilfe leisten. Sie können ihrem Gefühl folgen und frei entscheiden, ob sie etwas mehr Zeit aufwenden können und wollen. Allerdings ist es auch hier nicht immer einfach, Grenzen zu setzen, wenn man etwas nicht tun möchte (s. dazu Kapitel 11.1 ab S. 91).

14.2. Sie trinken doch noch einen Kaffee!

Die Aufforderung oder Einladung, doch noch zu einem Getränk zu bleiben nach der Arbeit, kommt recht häufig vor und kann unterschiedliche Gründe haben wie etwa:

- Die Meinung, es gehöre sich, noch etwas anzubieten.
- Das Bedürfnis nach Kontakt und Gespräch.
- Die Dankbarkeit für die geleistete Arbeit.

Helfende aus Institutionen

Auf den ersten Blick kein Problem ist es, wenn die Helferin gleich einen nächsten Einsatz hat. Sie kann dann problemlos sagen, sie müsse leider weiter zum nächsten Ort. Dies ist allerdings nur ein Teil der Wahrheit. Sie verschweigt, dass es auch darum geht, ob eine Kaffeeplauderei an sich drin läge und ob dies verrechnet wird oder in die Freizeit der Helferin fällt.

Es ist wichtig, sich bei der Institution zu informieren, wie mit solchen Wünschen umgegangen werden soll, das kann dann z.B. sein:

- Wenn die Helferin zu einem Getränk eingeladen wird, darf sie das zwar annehmen, es ist aber ihre private Zeit und sie muss dies auch mitteilen.
- Die Institution möchte grundsätzlich nicht, dass sich die Helferinnen auf solche Einladungen einlassen. Dies wird bei den grundsätzlichen Vereinbarungen durch die zuständige Person – evtl. auch schriftlich – so vermittelt und die Helferin weist dann darauf hin, wenn doch Einladungen kommen.
- Es ist möglich, im Rahmen einer bestimmten Zeit noch zu einem Getränk und einem Gespräch zu bleiben, es läuft dann aber unter Arbeitszeit und wird verrechnet.
- Es ist dann möglich, wenn der Aspekt Betreuung wichtig und vereinbart ist. Dann gehört es zur Aufgabe der Helferin. Es kann sich auch erst im Verlauf eines Einsatzes zeigen, dass ein solcher Betreuungsteil wichtig ist. Voraussetzung ist natürlich, dass diese Dienstleistung von der Institution angeboten wird.

Wenn die Helferin selber entscheiden kann, ist es wichtig, dass sie klar sagt, ob sie das grundsätzlich oder gelegentlich gerne macht, oder ob sie lieber gleich wieder geht. Einige Beispiele:

- *„Ausnahmsweise kann ich heute noch kurz bleiben, normalerweise bin ich aber froh, wenn ich gleich wieder weiter kann.“*
- *„Ja, heute trinke ich ganz gerne noch etwas.“*

- *„Wenn es für Sie wichtig ist, sich jeweils noch etwas mit mir auszutauschen, mache ich das gerne, dies fällt allerdings unter die Arbeitszeit. Sie können mir dann sagen, ob ich bei der Hausarbeit etwas weglassen soll oder ob ich die Zeit zusätzlich aufschreiben kann.“*

Wenn nicht klar und ehrlich kommuniziert wird, kann es sein, dass beide Seiten etwas tun, was sie gar nicht möchten. Die Kundin denkt vielleicht, sie müsse doch noch etwas anbieten und die Helferin möchte gerne gehen, glaubt aber, sie könne die Einladung nicht gut ablehnen.

Verwandte und Nachbarinnen

Hier fällt die Rücksprache mit einer Institution weg. Man muss sich von Fall zu Fall entscheiden, ob man noch bleiben kann und will.

Für Menschen, die Unterstützung benötigen, ist es oft wichtig, dass nicht nur der Einkauf erledigt ist, sondern dass auch ein kürzeres oder längeres Gespräch stattfindet. Oft fehlen ihnen die sozialen Kontakte, weil sie selber ohne Unterstützung nichts mehr unternehmen können. Gelegentliche Besuche und Gespräche können darum eine ebenso grosse Hilfe sein wie der Beistand in der Alltagsbewältigung.

So kann eine Klärung tönen:

- *„Ja, ich sitze ganz gerne noch kurz ab, mehr als eine Viertelstunde habe ich aber heute nicht Zeit.“*
- *„Ich habe noch viel vor, aber herzlichen Dank für die Einladung.“*
- *„Jetzt geht es mir nicht, aber vielleicht könnten wir ja nächste Woche mal abmachen, dass ich zu einem richtigen Schwatz vorbeikomme, das ist bei dir immer so gemütlich!“*
- *„Ich helfe dir gerne hie und da etwas, aber ich bin froh, wenn ich jeweils gleich wieder gehen kann. Ich komme dann lieber mal wieder auf einen Besuch vorbei, so dass wir richtig Zeit haben.“*

14.3. Das machen Sie mir doch noch rasch!

Beispiel

Frau Winiger unterstützt Frau Hauert im Auftrag einer kirchlichen Organisation einmal in der Woche im Haushalt. Frau Winiger muss jeweils am Schluss des Einsatzes den Zeitrapport ausfüllen und unterschreiben lassen. Wenn sie sich verab-

schieden will, hat Frau Hauert häufig noch ein Anliegen, wie etwa: „Jetzt kommt mir in den Sinn, dass ich Sie noch bitten wollte, mir rasch die Zeitungen zusammenzubinden und in den Keller zu tragen. Das machen Sie mir doch noch rasch!“

Anfänglich hat Frau Winiger solche „Kleinigkeiten“ bereitwillig und unbezahlt gemacht, obwohl es sich doch meist um eine zusätzliche Viertelstunde handelte. Jetzt fühlt sie sich zunehmend ausgeüzt.

Frau Winiger muss sich hier mit ihrem eigenen Verhalten auseinandersetzen, muss das Gegenüber einfühlsam konfrontieren mit dem Problem und die vertraglichen Abmachungen entweder durchsetzen oder sie allenfalls verändern (s. Kapitel 5 ab S. 33 und Kapitel 12.1 ab S. 97). Dabei ist es nicht wichtig, ob Frau Hauert sich berechnend so verhält oder ob ihr wirklich oft Dinge erst am Schluss in den Sinn kommen.

Die Auseinandersetzung mit sich selber

Frau Winiger bespricht sich mit einer Freundin, von der sie weiss, dass sie ihr auch ehrlich die Meinung sagt. Sie wird sich in diesem Gespräch bewusst, dass es für sie oft bequemer ist, etwas zu leisten, das sie eigentlich gar nicht möchte, statt Nein zu sagen. Nachträglich kann sie sich dann über die „Ansprüchlichkeit“ anderer ärgern und muss bei sich selber nichts ändern. Das hat sie zwar auch schon gemerkt, aber es ist eine Verhaltensweise, die bei ihr immer wieder vorkommt. Mit ihrer Freundin probiert sie aus, wie das Gespräch mit Frau Hauert geführt werden könnte. Die beiden Frauen haben grossen Spass und spielen viele Varianten durch.

Das Gespräch mit Frau Hauert

- *Frau Winiger zu Beginn des nächsten Einsatzes: „Gibt es heute etwas Spezielles, das erledigt werden sollte? Etwas aus dem Keller holen, Zeitungen hinaustellen oder so?“*
- *Frau Hauert: „Nein, es kommt mir grade nichts in den Sinn.“*
- *Frau Winiger: „Ich frage, weil Sie oft noch ein Anliegen haben, wenn ich schon am Weggehen bin und der Arbeitsrapport schon ausgefüllt ist. Ich habe das bisher jeweils noch gemacht. Ich möchte das in Zukunft anders handhaben.“*
- *Frau Hauert: „Ja, das kommt mir manchmal wirklich erst zum Schluss in den Sinn. Da weiss ich auch nicht, wie ich das ändern kann.“*
- *Frau Winiger: „Darum habe ich gedacht, dass ich jeweils gleich am Anfang frage, ob es noch etwas ausserhalb des normalen Ablaufs gebe. Dann können wir besprechen, ob ich etwas anderes dafür weglasse oder ob Sie möchten, dass*

ich etwas länger bleibe und das dann auch aufschreibe.“

- *Frau Hauert: „Was ist denn das für eine Zeit, jede Minute muss bezahlt werden, niemand ist bereit, einem auch nur eine Kleinigkeit zu liebe zu tun!“*
- *Frau Winiger: „Das stört Sie, dass Sie das alles bezahlen müssen!?“*
- *Frau Hauert: „Es geht mir ja nicht ums Geld, aber das kommt mir so berechnend vor. Früher hat man auch mal einfach geholfen.“*
- *Frau Winiger: „Das ist auch heute noch so. Ich helfe selber Nachbarn immer wieder, ohne dass es bezahlt ist. Bei Ihnen bin ich aber im Auftrag unserer Organisation und will mich an die Abmachungen halten.“*
- *Frau Hauert: „Ja gut, dann muss das halt wohl sein.“*

Frau Winiger ist es gelungen, den Vertrag zu klären. Sie hat sachlich auseinander gehalten, was der Unterschied zwischen einer spontanen nachbarschaftlichen Hilfe und einer bezahlten institutionellen Hilfe ist. Sie hat zwar Verständnis gezeigt, liess sich aber nicht dazu verleiten, gleich klein beizugeben. Sie hat zudem eine Lösung direkt ausprobiert, nämlich am Anfang zu klären, was alles zu tun ist und aufgrund ihrer Erfahrungen gleich einige Beispiele zu nennen.

Mit versteckten Vorwürfen umgehen

Die Helferin muss es im Beispiel aushalten, dass ihr versteckte Vorwürfe gemacht werden, sie habe es nur aufs Geld abgesehen. Gerade Menschen, die hilfsbereit sind, lassen sich durch solche Bemerkungen manchmal sehr kränken. Es ist wichtig, solche Aussagen nicht als Beziehungsbotschaft aufzufassen („Sie sind geldgierig und zu wenig hilfsbereit“), sondern die Selbstoffenbarung herauszuhören („mir macht es Mühe, alles bezahlen zu müssen“). Siehe dazu Kapitel 7.2.4 ab S. 61. Es nützt vermutlich wenig, immer wieder Diskussionen zu führen und zu erklären, wie es sich verhält. Helfen kann jedoch die Besprechung des Themas innerhalb einer Teamsitzung oder in einer Supervision.

Klären was bezahlte Arbeit ist und was Freiwilligenarbeit

Gelegentlich sagen Helferinnen, sie seien bereit, zusätzlich etwas gratis zu erledigen, das brauche die Organisation ja nicht zu wissen. Allerdings kommt es dann gerne zu Unklarheiten, was Betreute von Mitarbeitenden der Organisation erwarten können. Es muss darum zumindest klar deklariert werden, was Arbeit für die Organisation ist und was zusätzliche Freiwilligenarbeit ist.

Unter der „Grosszügigkeit“ leiden die Kolleginnen

In aller Regel ist dringend davon abzuraten, bezahlte und freiwillige Arbeit zu vermischen. Helferinnen, die lieber Gratiszeit investieren als den Vertrag zu klären, erweisen jenen Kolleginnen einen Bärendienst, die später am gleichen Ort eingesetzt werden. Es ist dann selbstverständlich, dass die Helferin zwar für eine Stunde bezahlt ist, jedoch klaglos darüber hinaus arbeitet, wenn der Kundin noch etwas in den Sinn kommt. Die erste Helferin ist dann „die Liebe“ und die neue Helferin „die Berechnende“. Im Team könnte es jedoch umgekehrt sein. Es könnte dann heissen, die erste Helferin wolle bei den Betreuten „lieb Kind“ sein und halte sich nicht an Abmachungen.

14.4. Meine private Zeit will ich für mich haben

Beispiel

Frau Boller ist 85, alleinstehend und hat keine nahen Verwandten. Frau Gutberg geht zweimal pro Woche hin, macht die Hausbaltarbeiten, kauft ein, kocht und isst dann auch mit Frau Boller. Frau Boller ruft immer wieder am Abend bei Frau Gutberg zu Hause an. Was sie erzählt, hat keinerlei „Notfallcharakter“. Bisher hat sie meist Ausreden und Notlügen benützt um wieder aufhängen zu können. Zwischendrin nimmt sie sich auch mal Zeit für ein Gespräch. Manchmal schickt sie ihren Sohn und trägt ihm auf zu sagen, die Mutter sei nicht zu Hause und er wisse nicht, wann sie zurück sei.

Solche Vorkommnisse gibt es recht häufig. Und auch bei den „Strategien“ der Helferinnen kommen Ausreden und Vermeidungsverhalten oft vor. Es geht längerfristig allerdings nicht anders, als „den Stier bei den Hörnern zu packen“. Verwendet man immer wieder Ausreden, wie etwa keine Zeit zu haben, sagt man damit im Grunde, man würde sich gerne Zeit nehmen für ein Gespräch, nur nicht gerade jetzt. Dies ermutigt, es immer wieder zu versuchen. Ein klärendes Gespräch sollte auf keinen Fall am Telefon geführt werden, sondern im direkten Kontakt.

Das klärende Gespräch mit Frau Boller

- *Frau Gutberg zu Beginn des nächsten Einsatzes: „Ich möchte noch etwas besprechen mit Ihnen. Sie haben in der letzten Zeit einige Male bei mir zu Hause*

angerufen. Ich habe dann manchmal gesagt, dass ich gerade keine Zeit habe. Das stimmt nicht ganz. Vielmehr möchte ich meine Arbeit und mein Privatleben klar voneinander trennen. Ich bin gerne im Gespräch mit Ihnen, wenn ich hier bin, möchte Sie aber bitten, mich nicht zu Hause anzurufen.“

- Frau Boller: „Ja, ich bin halt manchmal so allein am Abend und kann mit niemandem reden. Sie sind immer so nett und verständnisvoll, darum habe ich gedacht, ich dürfe sicher schon manchmal anrufen.“
- Frau Gutberg: „Das verstehe ich gut, dass das sehr schwierig ist. Darum habe ich auch längere Zeit nichts gesagt. Aber ich habe gemerkt, dass ich das wirklich nicht möchte. Aber es gibt in der Kirchgemeinde einen Besuchsdienst, vielleicht wäre das etwas; das ist ja kostenlos. Soll ich Ihnen mal die Adresse angeben? Wahrscheinlich sind da zwar abendliche Telefonanrufe auch nicht möglich, aber es wäre doch jemand, der wirklich einfach Zeit hätte für Gespräche.“
- Frau Boller: „Ich weiss nicht, ob das etwas wäre, aber wenn Sie mir mal die Adresse suchen, wäre ich doch froh, ich kann es mir ja immer noch überlegen.“

Nach diesem Gespräch kann Frau Gutberg anders reagieren, wenn doch wieder ein Anruf kommen sollte. Sie kann sich dann auf dieses Gespräch berufen und z.B. sagen:

- „Wir haben vereinbart, dass Sie mich nicht mehr dabeim anrufen. Ich bin ja Morgen wieder bei Ihnen.“
- Frau Boller: „Ich wollte nur noch rasch sagen, ob Sie mir morgen nebst den besprochenen Sachen noch Essig einkaufen könnten.“
- Frau Gutberg: „Ja, klar. Ich wünsche Ihnen noch einen guten Abend.“

Vielleicht hat Frau Boller wirklich gar keinen Essig mehr im Haus. Unter Umständen wäre das aber nicht so dringend gewesen und sie hat vor allem einen Grund gesucht, um „nur noch schnell“ anzurufen. Frau Gutberg wird beobachten müssen, ob dies eine Ausnahme bleibt. Wenn nicht, müsste sie nochmals mit Frau Boller sprechen.



Sagen Sie ehrlich, welche zeitlichen Möglichkeiten Sie haben und benützen Sie keine Ausreden.