



Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen im Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Hauswirtschafterin

(gem. Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/
zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999)

Stoffsammlung

bezogen auf die Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbezug selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind.

Ausbildungsrahmenplan

für die Berufsausbildung zur Hauswirtschafterin

(gem. Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/
zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999)

Lfd. Nr. 4 Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen

4.1 Personenorientierte Gesprächsführung

a) verschiedene Kommunikationsformen und Techniken anwenden

- **Verschiedene Gesprächsformen, zum Beispiel:**
 - Gespräch unter 4 Augen**
 - Gruppengespräch**
 - Gespräch im Team**
 - Telefongespräch**
 - Arbeitsanweisung**
 - Dienstbesprechung**
 - Prüfungsgespräch**
 - Verkaufsgespräch**

- **Neue Technologien:**
 - Umfang mit PC / Email / Internet**
 - Fax**

- **nonverbal:**
 - Körpersprache**
 - mögliche Wirkung der verschiedenen Formen auf Gesprächspartner bewusst machen**
 - eigenes Kommunikationsverhalten überprüfen**

- **auf verschiedene Gesprächspartner eingehen können, zum Beispiel:**
 - Familienmitglieder**
 - Kinder**
 - ältere Menschen**
 - Behinderte**
 - Pflegedienst**
 - Kunden / Gäste**
 - Arzt / Tierarzt**
 - Vorgesetzter / Mitarbeiter**
 - Nachbarn**
 - Behörden**

Ausbildungsrahmenplan

für die Berufsausbildung zur Hauswirtschafterin

(gem. Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/
zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999)

Lfd. Nr. 4 Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen

4.1 Personenorientierte Gesprächsführung

b) Gespräche personenorientiert und situationsgerecht führen

- **Grundregeln der Gesprächsführung anwenden, zum Beispiel:**
 - aktiv zuhören
 - Gesprächspartner ernst nehmen
 - gut und verständlich ausdrücken
 - angemessene Lautstärke wählen
 - Sach- und Beziehungsebene unterscheiden
 - notwendige Grenzen ziehen / auch zeitlich
 - nicht einfach zustimmen
 - Blickkontakt halten / Offenheit signalisieren
 - Regeln der Höflichkeit beachten
 - Gesprächsnotizen führen
- **Besonderheiten von Verhaltensweisen zu versorgender Personengruppen kennen und bei der Gesprächsführung beachten**
- **Verschiedene Situationen durchspielen und nachbesprechen, zum Beispiel Gespräche mit:**
 - Feriengästen:** freundlich, höflich, ehrlich, distanziert, hilfsbereit
(der Situation angemessen)
 - Altenteilern:** interessiert, verständnisvoll, hilfsbereit, höflich,
nicht nachtragend, liebevoll, konsequent
 - Kindern:** konsequent, freundlich, vorbildlich, liebevoll
 - Mitarbeiter/
Hilfskräften:** ehrlich, freundlich, kollegial

Lfd. Nr. 4 Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen
4.1 Personenorientierte Gesprächsführung
b) Gespräche personenorientiert und
situationsgerecht führen

- Resümee aus Unterweisungen ziehen können
- Selbsteinschätzung formulieren
- eigenen Standpunkt vertreten
- Kritik üben, Kritik annehmen
- Darstellung des Berufsbildes
- Ausbildungsinhalte formulieren und wiedergeben
- Vorstellung des Betriebes

Ausbildungsrahmenplan

für die Berufsausbildung zur Hauswirtschafterin

(gem. Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/
zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999)

Lfd. Nr. 4 Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen

4.1 Personenorientierte Gesprächsführung

c) Konflikte erkennen und Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden

- Konfliktmöglichkeiten
 - Streitgespräch
 - Weisungskonflikt
 - Generationskonflikt
 - Sachkonflikt

- Konflikte zwischen verschiedenen Personengruppen, zum Beispiel:
 - Ausbilderin und Auszubildende
 - Familienmitglieder (Kindern, Altenteilern, Betriebsleiterehepaar)
 - Kunden, Gästen

- Gründe für das Entstehen von Konflikten bewusst machen, zum Beispiel:
 - keine klare Anweisung
 - zu hohe Erwartungen
 - mangelnde Aufmerksamkeit
 - Konzentrationsschwäche
 - Umsetzungsschwierigkeiten
 - mangelnde Motivation (einseitig/beidseitig)
 - Ablenkung durch andere Interessen
 - Gegenseitige Akzeptanz der Privatsphäre

- Konflikte rechtzeitig erkennen, zum Beispiel:
 - Streit zwischen zwei und mehr Personen
 - Nicht miteinander reden
 - Ausgrenzen von Personen
 - verbal geäußerte Unzufriedenheit von Kunden/Kollegen/Vorgesetzten
 - Körpersprache (Mimik, Gestik, „körperliche Gewalt“)

Lfd. Nr. 4 Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen
4.1 Personenorientierte Gesprächsführung
**c) Konflikte erkennen und Möglichkeiten der
Konfliktlösung anwenden**

- Möglichkeiten der Konfliktlösung, zum Beispiel:
 - Einfühlungsvermögen / Verständnis
 - klare Anweisungen
 - sachliche Aussprache / Distanz wahren
 - keine Schuldzuweisungen
 - gemeinsame Lösungen suchen
 - Entschuldigung
 - Beschwerden weiterleiten
 - Verantwortlichkeit nennen
 - Kritik zulassen

Ausbildungsrahmenplan

für die Berufsausbildung zur Hauswirtschafterin

(gem. Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/
zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999)

Lfd. Nr. 4 Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen

4.2 Motivation und Beschäftigung

a) Betreuungsbedarf erfassen

- Bedürfnisse verschiedener Personen / Personengruppen wahrnehmen, unterscheiden und abgrenzen, zum Beispiel:
 - Kinder
 - Jugendliche
 - Altenteiler
 - Pflegebedürftige
 - Kunden
 - Gäste

- Wünsche der verschiedenen Personen hinsichtlich ihres Betreuungsbedarfs erfassen und weiterleiten, zum Beispiel durch:
 - Einzelgespräche
 - gezielte Umfragen

- Grundkenntnisse über Bedürfnisse und Bedarf vermitteln

- Aufgaben anderer Berufsfelder respektieren

Ausbildungsrahmenplan

für die Berufsausbildung zur Hauswirtschafterin

(gem. Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/
zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999)

Lfd. Nr. 4 Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen

4.2 Motivation und Beschäftigung

b) Betreuungsangebote Personen und Anlass orientiert gestalten und umsetzen

- Welche Personengruppen:
 - Senioren
 - Kranke
 - Pflegebedürftige
 - Kinder

- auf physische und psychische Verfassung eingehen

- altersgerechte und ernsthafte Beschäftigung
(keine Langeweile)

- integriert in der Familie:
 - altersgerechtes Kinderzimmer / Sicherheit im Kinderzimmer
 - freundliches Krankenzimmer
 - Mithilfe bei der Ausgestaltung eines Festes (Geburtstagsfeier, Hoffest, Kinderfest)
 - Unterstützung beim Anziehen / Mahlzeitaufnahme von Kleinkinder
 - Unterstützung beim Anziehen / Mahlzeitaufnahme von älteren Menschen

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zur Hauswirtschafterin (gem. Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/ zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999)

Lfd. Nr. 4 Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen

4.2 Motivation und Beschäftigung

c) aktivierende Angebote zur Motivation und Beschäftigung unterbreiten und bei deren Umsetzung mitwirken

- Personen orientiert Denken lernen / Wer wird betreut:
 - Kinder / Altenteiler / Feriengäste / Kunden
 - Unternehmens bezogene Kontakte
- Verantwortung übertragen und übernehmen lernen
- Prioritäten setzen
- Fachliche Anleitung bei Aktivitäten im hauswirtschaftlichen Bereich übertragen bzw. übernehmen
- Motivation kommt durch Erfolgserlebnisse/positives Echo/Lob
- Selbständigkeit fördernde Arbeitsanweisungen, zum Beispiel:
 - Ausgestaltung von Kindergeburtstagen
 - Hausarbeit / Gartenarbeit mit Kindern
 - Gestaltung von Einladungen
 - Basteln zu verschiedenen Anlässen
- Betreuung bei sozialen Aktivitäten übernehmen, zum Beispiel:
 - Zeitung vorlesen /Spazieren gehen / Einkaufen / Spiele anbieten
 - Kunden/Gäste in Gespräche einbeziehen
- Über externe Möglichkeiten von Aktivitäten informieren, zum Beispiel:
 - Veranstaltungsprogramme aushängen
 - beim Zusammenstellen von Infomappen mitwirken

Ausbildungsrahmenplan

für die Berufsausbildung zur Hauswirtschafterin

(gem. Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/
zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999)

Lfd. Nr. 4 Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen

4.3 Hilfe bei Alltagsverrichtungen

a) Betreuungsleistungen unter Berücksichtigung berufsbezogener Regelungen durchführen

- Leitlinien hauswirtschaftlichen Handelns, zum Beispiel:
 - Rationalitätsprinzip
 - Refa
- Abgrenzung zu anderen Bereichen (Schnittstellen kennen und beachten, zum Beispiel:
 - Krankenpflege allgemein
 - medizinischer Dienst / ambulanter Pflegedienst
 - Kinderpflege
- Sicherheitsvorschriften
 - Lebensmittelhygiene
 - Unfallverhütung
- In Notfällen richtig handeln können
- Wichtige Telefonnummern und Standorte der Notfallversorgung kennen
 - Notarzt, Rettungsleitstelle
 - Apotheke, Arzt, Krankenhaus
- Betreuungsleistungen durchführen, zum Beispiel:
 - unterstützen beim Gehen
 - bei der Körperpflege
 - beim Anziehen
 - bei der Mahlzeiteinnahme
 - bei den Hausaufgaben der Kinder
- Hilfsmittel bereitstellen und einsetzen können

**Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zur Hauswirtschafterin**
(gem. Verordnung über die Berufsausbildung zum Hauswirtschafter/
zur Hauswirtschafterin vom 30. Juni 1999)

Lfd. Nr. 4 Hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen
4.3 Hilfe bei Alltagsverrichtungen
b) häusliche Krankenpflege durchführen
(bezogen auf die häusliche Gemeinschaft)

- häusliches Krankenzimmer einrichten
- Krankenbett fachgerecht richten und pflegen
- Anforderungen an eine Pflegeperson kennen
- Inhalt einer Hausapotheke kennen und überwachen
- Hausmittel kennen und anwenden (Kräuter, Wickel, Inhalation)
- Vorbereitende Maßnahmen für den Arztbesuch durchführen, zum Beispiel:
 - Krankensymptome beobachten, erfragen
 - Hygienemaßnahmen durchführen
- ärztliche Anweisungen umsetzen, zum Beispiel:
 - einfache Wunden versorgen
 - einfache Verbände wechseln
- Krankenkost nach Anweisung herstellen und verabreichen
- Kranke betreuen, für Beschäftigung sorgen
- Erste Hilfe leisten
- Mit Pflegediensten zusammenarbeiten

Eventuell Lehrgang über häusliche Krankenpflege in die Ausbildung integrieren