

abz\*austria

kompetent für frauen und wirtschaft



Begleitbuch für die

*tägliche Reise* in die  
*Welt der Vielfalt*

der mobilen Pflege

## Impressum

Herausgeberin und ©

**abz\*austria** – kompetent für frauen und wirtschaft  
Simmeringer Hauptstraße 154, 1110 Wien  
Tel. +43 1 66 70 300 | E-Mail: abzaustria@abzaustria.at

Stand: September 2013

Geschäftsführung: Manuela Vollmann und Daniela Schallert

Text: Ursula Morokutti | Illustration: Ulrike Rostek

Mitarbeit: Katrin Scharaditsch, Gabriele Wiederkehr

Layout: Kreativwarenhandlung



Besuchen Sie uns auch auf **Facebook:**  
[www.facebook.com/abzaustria](http://www.facebook.com/abzaustria)

Wir bedanken uns bei den KooperationspartnerInnen  
für die gute Zusammenarbeit!



**SOZIAL GLOBAL**  
BERATUNG . BETREUUNG . PFLEGE



Das Projekt wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds  
und des Bundesministeriums für Arbeit,  
Soziales und Konsumentenschutz.



**bmask**

BUNDESMINISTERIUM FÜR  
ARBEIT, SOZIALES UND  
KONSUMENTENSCHUTZ



## DANKSAGUNG

Dieses Begleitbuch ist im Zuge des Projekts „**abz\* kompetent und gesund – Active und Productive Ageing in der mobilen Pflege**“ entstanden.

Das Projekt verfolgt das Ziel, beschäftigte Frauen in der mobilen Pflege ab 35 Jahren dabei zu unterstützen, ihre Motivation und Arbeitszufriedenheit langfristig zu erhalten, körperliche und psychische Belastungen zu reduzieren und eine aktive Gesundheitsförderung zu ermöglichen.

Wir bedanken uns bei den Frauen, die durch ihre aktive, kreative und konstruktive Teilnahme an den Kompetenzwerkstätten wesentlich zum Inhalt dieses Begleitbuchs beigetragen haben!



**„SOZIAL GLOBAL** ist sich der sozialen Verantwortung eines Dienstleistungsunternehmens bewusst und bietet MitarbeiterInnen, qualifizierte, faire und diskriminierungsfreie Arbeitsplätze. Dieses Statement versteht SOZIAL GLOBAL als Auftrag, der täglich zu leben und auch ständig weiterzuentwickeln ist.

Konkret bedeutet das für uns, in jeglicher betrieblichen Entscheidung immer auch die Perspektiven der Diversität und Gesundheitsförderung mit einzubeziehen, um gemeinsam mit MitarbeiterInnen tragfähige und vor allem wirksame Maßnahmen für die per se herausfordernde Tätigkeit zu erarbeiten.“

Mag.<sup>a</sup> Tamara Palkovich  
(Qualitätsmanagement Sozial Global)

**„Die Wiener Sozialdienste** nehmen bereits mit ihrem Organisationsmotto „Gemeinsam für Menschen“ die Unterschiede und Gemeinsamkeiten sowie die vielfältigen Erfahrungen aller MitarbeiterInnen als Bereicherung wahr.

Ein sehr breit gefächertes internes Fortbildungsangebot, gesundheitsfördernde Maßnahmen für den Berufsalltag, flexible Dienstplanung und insbesondere die Förderung von Weiterbildungen für ältere MitarbeiterInnen (z.B. von der Heimhilfe zur Pflegehelferin) tragen dazu bei, für jede einzelne Mitarbeiterin – unsere Expertinnen – Lösungen für die Herausforderungen der Pflege und Betreuung zu finden.“

Mag.<sup>a</sup> Marianne Hengstberger  
(Geschäftsführung Wiener Sozialdienste  
Alten- und Pflegedienste)



**„Das Wiener Hilfswerk** engagiert sich als eine der führenden Organisationen der lokalen Soziallandschaft im Rahmen der Mitarbeiter/innenpflege und betrieblichen Gesundheitsförderung bewusst zum Thema Diversität.

*Im täglichen Umgang miteinander, einem ins Leitbild integrierten Diversity-Statement und durch im Arbeitsalltag fix implementierte Strukturen, wie Fokusgruppen, einer Diversitätsbeauftragten, einem Team an Diversitäts- und Gesundheitskoordinatorinnen und sensibilitätssteigernden Veranstaltungen im Jahreskreis, wird dem Motto „Vielfalt macht uns stärker“ Raum gegeben.*

*Wir freuen uns beim Wiener Hilfswerk Vielfalt zu leben und täglich davon zu profitieren.“*

**Dr.<sup>in</sup> Lisbeth Birmily**  
**(Leitung Human Resource Management Wiener Hilfswerk)**

## INHALT

Danksagung	3
Zitate	4
Vorwort	7
Achtung Grenze	9
Haltung bewahren	15
Die Gesundheit stärken	23
Vielfalt – alle(s) anders	31
Schwierig gibt's nicht?!	37
Entspannung	43
Schatzkiste	51



## *Liebe Frauen im Außendienst der mobilen Pflege und Betreuung,*

*in unserem Projekt **abz\*kompetent und gesund** konnten wir mit Ihren ArbeitgeberInnen überlegen, welche Maßnahmen Ihnen dabei helfen können, Ihren Beruf lange, gerne und gesund auszuüben.*

*Wir hatten aber auch Gelegenheit, gemeinsam mit über 70 Ihrer Kolleginnen verschiedene Themen zu bearbeiten und zu schauen, was jede auch selbst machen kann, um gesund und motiviert zu bleiben. Dabei brachten Ihre Kolleginnen ihr Erfahrungswissen im Bereich der mobilen Pflege und Betreuung ein, wir unser Wissen über Erfahrungslernen, Personalentwicklung und die Förderung von Frauen. Ziel war es, durch das Einbringen der eigenen Erfahrungen und dem Austausch von Erfahrungen, Möglichkeiten zu diskutieren, um mit den speziellen Belastungen bei Ihrer Arbeit gut umzugehen.*

*Lernen passiert nur zu einem Teil in Seminarräumen bei Fortbildungen. Sie eignen sich durch Ihre Arbeit permanent wichtige Strategien im Umgang mit belastenden Situationen an, stellen sich auf geänderte Rahmenbedingungen ein und finden immer wieder Lösungen für oft schwierige Probleme.*



*Ihre Routine, ein gewisses Maß an professioneller Gelassenheit, Ihre Kommunikationsfähigkeit, manchmal Ihr Improvisationstalent, Ihr Einfühlungsvermögen und nicht zuletzt Ihr positiver Humor helfen Ihnen dabei. Das im Projekt entstandene Begleitbuch soll ein Anreiz sein, gemeinsam mit Ihren KollegInnen und Ihren Vorgesetzten Themen zu diskutieren, vielleicht auch einmal mit einem Augenzwinkern zu besprechen, Ihre Erfahrungen auszutauschen und Ihr persönliches Wissen zu teilen.*

*Damit das flexibel möglich ist und Sie auch alleine immer wieder einen Blick hineinwerfen können, ist das Begleitbuch klein und handlich und passt in jeden Rucksack und jede Tasche. Nach jedem Kapitel finden Sie Platz für Ihre eigenen Ideen und Gedanken.*

*Die vielfältigen Kompetenzen, die Sie sich angeeignet haben und die Sie in Ihre tägliche Arbeit einbringen, tragen dazu bei, Ihre Gesundheit zu fördern und zu erhalten.*

**Wir wünschen Ihnen weiterhin alles Gute für Ihre „täglichen Reisen in die Welt der Vielfalt“!**

Mag.<sup>a</sup> Manuela Vollmann und Mag.<sup>a</sup> Daniela Schallert  
Geschäftsführung **abz\***austria

Dr.<sup>in</sup> Ursula Morokutti  
Projektleitung **abz\***kompetent und gesund



Nein! Ich fahre jetzt  
nicht zu ihrer Mutter,  
und woher haben Sie  
eigentlich meine  
Privatnummer?!



*Achtung Grenze*

## ACHTUNG GRENZE

*In der mobilen Pflege und Betreuung haben Sie eine intensive Beziehung zu Ihren KlientInnen. Ihr Arbeitsplatz ist der Privat- und Intimbereich der KlientInnen. Ihr Beruf ist es, zu helfen. Das macht es besonders schwer, ein Gleichgewicht zwischen Nähe und Distanz zu finden. Deshalb ist es wichtig, die eigenen Grenzen zu kennen und darauf zu achten.*

### Sich abgrenzen

Die Klientin, der Sie einmal eine Schokolade spendiert haben, beschwert sich bei jedem Besuch über ihre Diätvorschriften oder die geizige Sachwalterschaft.

Der Klient hat kein Verständnis mehr für die notwendigen Dokumentationsarbeiten während „seiner Zeit“, weil Sie diese manchmal erst zu Hause machen.

Die Angehörige, die Ihre Telefonnummer nur für den äußersten Notfall wollte, ruft ständig an.

Eine gute Beziehung zu Ihren Klientinnen und Klienten aufzubauen, gehört zu Ihrem Beruf. Sie leisten nicht nur Pflege- und Betreuungsarbeit, sondern eben auch Beziehungsarbeit. Da passiert es nicht selten, dass die Grenzen zwischen beruflich und privat verschwimmen, oder man etwas erledigt, das über den eigentlichen Arbeitsauftrag hinausgeht. Ein-



mal etwas zu tun, das über den Arbeitsauftrag hinausgeht, ist vielleicht kein Problem. Das Problem dabei ist, dass man kaum mehr herauskommt.

Sich abzugrenzen, hat nichts mit Unhöflichkeit, Arroganz oder sozialer Kälte zu tun. Es bedeutet, das eigene berufliche Selbstverständnis zu schärfen, um professionell zu handeln. Es bedeutet aber auch, sich selbst und seine Gesundheit zu schützen!

Alte, pflegebedürftige, oft einsame und arme Menschen zu pflegen und zu betreuen, bedeutet auch viel Leid mitzuerleben. Mitgefühl und Einfühlungsvermögen gehören zu Ihrem Beruf. Sobald Sie aber mit Ihren KlientInnen mitleiden, schadet das Ihrer Gesundheit und hilft auch Ihren KlientInnen nicht. Kollegialer Austausch oder Fallbesprechungen im Rahmen von Supervisionen können helfen, die richtige Balance zu finden und die Grenzen des Möglichen zu definieren.

### **Grenzüberschreitungen**

Jeder Mensch hat seine eigenen Grenzen. Diese individuellen Grenzen sind beeinflusst durch die Gesellschaft, in der wir leben, die Familie, die Einstellungen und Werte, die persönlichen Erfahrungen und unser berufliches Selbstverständnis. Deshalb sind unsere Grenzen auch nicht



starr, sondern verändern sich im Laufe unseres Lebens. Das gilt für unsere körperlichen Grenzen genauso wie für unsere emotionalen Grenzen.

**Und:** Diese persönlichen Grenzen gelten natürlich nicht immer und für alle. Wer mir körperlich und emotional wie nahe kommen darf, hängt von der Situation und der Beziehung ab. Das macht es auch so schwierig, allgemein gültige Grenzen zu definieren. Einen Anhaltspunkt können gesetzliche Regelungen geben.

Psychische und körperliche Gewalt am Arbeitsplatz ist ebenso verboten, wie Verhaltensweisen, die Sie in Ihrer Würde verletzen oder darauf abzielen dies zu tun.

Auch wenn Kolleginnen mit manch anstößigem, beleidigendem oder herabwürdigendem Verhalten vielleicht kein Problem haben, heißt das nicht, dass es für Sie nicht anders sein kann. Geht das unangemessene Verhalten von KlientInnen aus, wenden Sie sich an Ihre Vorgesetzten, geht das Verhalten jedoch von Vorgesetzten aus, informieren Sie die übergeordneten Stellen oder den Betriebsrat.

## Nein sagen

Aus Kollegialität oder Pflichtbewusstsein immer ja zu sagen, bei Krankenständen immer einzuspringen, auf Urlaubstage zu verzichten oder diese zu verschieben, kann auf Dauer nicht gesund sein.

Achten Sie darauf, dass hier ein Gleichgewicht zwischen den Notwendigkeiten und Ihren Bedürfnissen herrscht. Wer immer erreichbar ist und immer ja sagt, ist auch die erste, die kontaktiert wird, wenn „Not an der Frau“ ist.







*Haltung bewahren*

## HALTUNG BEWAHREN

*Den ganzen Tag unterwegs, häufig auch unter Zeitdruck. Körperlich anstrengende Tätigkeiten, oft in enger Umgebung ohne entlastende Hilfsmittel. Meist konzentriert man sich dann darauf, die Arbeit gut und schnell zu machen und nicht auf die eigenen Bewegungen und die Körperhaltung. Techniken, die man in der Ausbildung, bei Weiterbildungen oder in der Rückenschule gelernt hat, haben den Weg in den Alltag irgendwie nicht gefunden. Dass das nicht gesund ist, spüren Frauen vor allem im Nacken- und Schulterbereich und im Rücken.*

Und wenn der Rücken einmal schmerzt, nehmen wir automatisch eine Schonhaltung ein, die die ganze Sache eher schlimmer als besser macht. Deshalb lohnt es sich, auf rückenfreundliche und wirbelsäulenschonende Bewegungsabläufe und Körperhaltungen zu achten.

### Heben von leichten Gegenständen

Gehen Sie in Schrittstellung und beugen Sie das Knie. Strecken Sie das zweite Bein nach hinten. Wenn Sie nur eine Hand zum Aufheben brauchen, können Sie sich mit der zweiten am Oberschenkel des vorderen Beines abstützen.





## Heben von schweren Gewichten

Mit geradem Rücken, gebeugten Knien und beiden Händen. Bei einer Last von 20 Kilo können Sie den Druck auf Ihre Bandscheiben um den Druck reduzieren, der in einem Autozwillingsreifen herrscht (6 bar)! Wenn Sie mit der Last eine Drehbewegung machen müssen, vergessen Sie nicht Ihre Füße mitzubewegen!

## Tragen

Schwere Gewichte körpernah durch den Einsatz beider Hände und dem Verlagern des eigenen Körpers (= Hebelwirkung) bewegen. Die Knie werden eher auswärts gedreht.

## Taschen und Rucksäcke

Es geht vielleicht schneller, sich den Rucksack über eine Schulter zu werfen. Auch Taschen mit Schultergurten werden meist auf einer Schulter getragen. Das führt zu schiefer Haltung und zum Hochziehen einer Schulter. Besser ist es, Rucksäcke, wie vorgesehen mit beiden Schultergurten am Rücken zu tragen. Schultertaschen trägt man rückschonender, wenn man sie quer zum Körper trägt.

## Niedrige Arbeitsflächen

Wenn Sie Tätigkeiten, die nicht zu lange dauern, auf niedrigen Arbeitsflächen



erledigen müssen, stehen Sie leicht gegrätscht und beugen Sie die Knie leicht.

### **Badewannen reinigen**

Reinigen Sie die Badewanne aus der seitlichen Schrittstellung heraus, stützen Sie sich mit einer Hand ab und lehnen beide Beine an die Wanne.

### **Staubsaugen**

Durch Schrittstellung und mit geradem Rücken reduzieren Sie die Belastung auf Ihren Rücken.

### **Hoch oben**

Wenn Sie Tätigkeiten über dem Kopf ausführen, gehen Sie in Schrittstellung und erweitern Sie Ihr Blickfeld durch Gewichtsverlagerung. So vermeiden Sie, dass Sie Ihren Kopf in den Nacken fallen lassen.

### **Sitzen**

Auch wenn Sie nach einem langen Arbeitstag müde in den Straßenbahnsitz sinken, versuchen Sie möglichst aufrecht und gerade zu sitzen: das gelingt, wenn Sie mit dem Gesäß bis zur Lehne rutschen und die Oberschenkel waagrecht sind.

Jetzt haben Sie sich tagelang bemüht, rücken- und wirbelsäulenschonend zu arbeiten und



trotzdem schmerzt der Rücken und Sie sind verspannt.

Dann ist es durchaus möglich, dass die Schmerzen nicht von den körperlichen Belastungen, sondern von emotionalen oder psychischen Belastungen kommen. Es besteht ein eindeutiger Zusammenhang und eine Wechselwirkung zwischen seelischem Befinden, der Körperhaltung und Schmerzen. Besonders Schmerzen im Schulter- und Nackenbereich sind häufig Folgen von innerer Anspannung oder Stress. Es ist daher nicht zufällig, dass das Wort „Haltung“ beides meint, sowohl die Körperhaltung, als auch unsere innere Haltung.

Wer sich schlecht und klein fühlt, wird eine geschlossene, versteifte Körperhaltung einnehmen. Wer sich gut und stark fühlt, steht offen und entspannt. Gut Gelaunte und Selbstbewusste öffnen den Brustkorb, tragen den Kopf aufrecht und haben einen offenen Blick. Traurige Menschen lassen die Schultern hängen, beugen sie leicht nach vorn. Der Kopf hängt und die Augen sehen eher den Boden als die Umwelt. Gestresste und angespannte Menschen haben oft eine verkrampfte Körperhaltung und ziehen die Schultern nach oben. Der Körper macht



die Stimmung und umgekehrt. Das können Sie in Ihrem Alltag nutzen. So unterscheidet unser Gehirn nicht zwischen echtem und aufgesetztem Lächeln – es schüttet immer Glückshormone aus.

### **Versuchen Sie es!**

Stellen Sie sich aufrecht hin, halten Sie den Kopf hoch, und richten Sie den Blick entspannt in Ihre Umgebung. Atmen Sie tief ein und aus und lächeln Sie. Halten Sie das Kinn ein bisschen höher als normal. Stellen Sie sich vor, ein Faden zieht Sie am höchsten Punkt des Kopfes leicht nach oben.

### **Gehen Sie 1 bis 2 Minuten in dieser aufrechten Haltung.**

Menschen, die durch Ihre Körperhaltung Selbstbewusstsein ausdrücken, werden auch seltener verbal oder körperlich attackiert.

Verspannungen und Schmerzen, die durch Probleme oder Stress entstehen sind Symptome. Um sie wirkungsvoll und nachhaltig loszuwerden, muss man auch an den Ursachen arbeiten.









*Die  
Gesundheit stärken*

## DIE GESUNDHEIT STÄRKEN

*Gerade in Gesundheitsberufen, aber auch als Frauen, vielleicht als Mütter, Großmütter oder pflegende Angehörige kümmern wir uns um die Gesundheit und das Wohlbefinden vieler Personen. Das Achten auf die eigene Gesundheit kommt dann schon einmal zu kurz.*

Die eigenen körperlichen oder seelischen Symptome ignorieren wir gerne, finden keine Zeit für Vorsorge- oder Kontrolltermine, und nehmen unsere Schlaf- und Erholungsbedürfnisse nicht wahr. Das funktioniert sehr oft sehr lange und halbwegs gut, endet aber nicht selten in schwereren Krankheiten oder im Burn-Out.

Es ist nicht egoistisch, sich selbst und seine Gesundheit mindestens so wichtig zu nehmen, wie die anderer Menschen.

Zeit unseres Lebens als Erwachsene beeinflusst unser Hormonhaushalt und seine Schwankungen unser körperliches und seelisches Wohlbefinden.

Wer nicht mehr ganz jung ist, merkt meistens ohne große Zufriedenheit, dass sich die Haut nicht nur an der Stirn runzelt, sich der





eigene Körper irgendwie neu proportioniert, Haare scheinbar vom Kopf an andere Stellen wandern, die Hitze aufsteigt, ohne aufgeregt oder verliebt zu sein. Und auch die eigenen Gefühle machen manchmal was sie wollen.

Wechselbeschwerden sind keine Krankheiten, können aber unsere Lebensqualität, manchmal unsere Arbeitsfähigkeit beeinträchtigen. Während unsere Mütter vielleicht noch still daran gelitten haben, haben sich die Zeiten glücklicher Weise geändert. Wir können offen darüber sprechen und es gibt ein gutes Beratungs- und Behandlungsangebot, um den persönlich richtigen Weg zu finden, diese Lebensphase so beschwerdefrei wie möglich zu überstehen und auch zu genießen. Vor und während der Wechseljahre können wir selbst etwa durch ausgewogene Ernährung, körperliche und geistige Aktivität viel dazu beitragen, um selber lange selbstbestimmt ohne Pflege und Betreuung leben zu können.

### **Vereinbarkeit – Ein Stück vom Zeitkuchen nur für mich**

Sie hetzen schon in der Früh zu den KlientInnen, haben vielleicht einen geteilten Dienst.



*Die Gesundheit stärken*

Zwischen den Diensten machen Sie Erledigungen, versorgen Familienangehörige, um danach wieder schnell zu den KlientInnen zu fahren. Und auch nach dem Dienst ist Ihr Arbeitstag noch lange nicht zu Ende, weil auch hier wieder Versorgungs-, Betreuungs- oder Haushaltsaufgaben warten.

### **Und wo bleibe jetzt ich dabei?**

Der Tag hat 24 Stunden. Auch wenn wir manchmal das Gefühl haben, dass das für Familien- und Privatleben, Haushalt, Beruf, Erholung und Schlaf zu knapp ist, lässt sich daran nicht wirklich etwas ändern. Ändern lässt sich aber sehr wohl unser Umgang mit Zeit.

Auch wenn es unlogisch klingt: Manchmal hilft es, auf die Bremse zu steigen, das Tempo aus dem Alltag zu nehmen, um Zeit zu sparen. Wer versucht, möglichst vieles in möglichst kurzer Zeit zu erledigen, macht vielleicht Fehler, die wieder Zeit kosten. Arbeiten unter Hektik erhöhen nicht nur den Blutdruck sondern auch die Unfallanfälligkeit und führen zu Auszeiten, die sich so niemand wünscht.

Um nicht früher oder später eine unfreiwillige Auszeit nehmen zu müssen, ist es wichtig,



bewusste und freiwillige Auszeiten in den Alltag einzuplanen. Das ist nicht immer leicht. Wenn es sich schon so eingespielt hat, dass man scheinbar für alles zuständig ist, ist das nicht einfach. Um als berufstätige Frau Beruf, familiäre und private Verpflichtungen gut zu managen, ist es manchmal hilfreich, auch Managementtechniken anzuwenden:

### **Lernen Sie delegieren**

Haushaltstätigkeiten sind keine angeborenen Fähigkeiten und können durchaus von anderen Mitgliedern der Familie erlernt und übernommen werden. Solche Aufgaben zu delegieren ist machbar, es geht aber nicht immer von heute auf morgen. Klare Vereinbarungen können genauso helfen, wie das Zurücknehmen der eigenen Ansprüche, Ausdauer und Gelassenheit. Erst wenn wir damit leben können, dass Arbeiten anders erledigt werden, manches nicht immer am „richtigen“ Platz ist und Mahlzeiten vielleicht anders schmecken als wir es gewohnt sind, können wir die gewonnene Zeit auch richtig genießen!



## Zeitmanagement

Oft häufen sich die Arbeiten, die man nicht erledigen kann, weil einfach die Zeit fehlt. Ein Überblick, welche Arbeiten wichtig oder unwichtig, welche dringend oder nicht dringend sind, kann helfen. Erledigen Sie nur die Aufgaben, die wichtig und dringend sind. Aufgaben, die nicht wichtig und nicht dringend sind, erledigen sich dann oft von selbst.

## Gut ist oft besser als perfekt

Am besten ist es, das Wort perfekt überhaupt aus unserem Wortschatz zu streichen, weil fast nichts und niemand wirklich perfekt sein kann. Übertriebener Perfektionismus setzt unter Druck und macht unzufrieden. Arbeiten „so gut wie möglich“ zu erledigen, spart meistens nicht nur Zeit, sondern auch Nerven.

## Prämien „kassieren“

Planen Sie regelmäßig Zeiten in Ihren Alltag ein, die nur Ihnen gehören, in denen Sie sich selbst etwas Gutes tun. Das können ein paar Minuten pro Tag ebenso sein, wie einige Stunden pro Woche. Wichtig ist hier konsequent zu sein und die Zeitprämie auch wirklich zu konsumieren!







*Vielfalt –  
alle(s) anders*

## **VIELFALT - ALLE(S) ANDERS**

*Mobile Pflege und Betreuung ist manchmal anstrengend, körperlich und psychisch belastend. Aber eines ist sie sicher nie: langweilig.*

*Sie sind jeden Tag mit unterschiedlichen Menschen und ihren unterschiedlichen Umgebungen konfrontiert. Und wer kann schon von sich sagen, täglich eine kleine „Weltenreise“ zu machen?*

Nicht immer sind diese Reisen in andere Welten interessant und spannend, sondern eben auch anstrengend und irritierend. Mit vertrauten Situationen und Umgebungen haben wir ja meist keine Probleme und wissen damit umzugehen. Aber was uns fremd ist, irritiert uns, ärgert uns oder macht uns Angst.

Unsere persönliche Lebensgeschichte, unsere Erfahrungen, unsere Werte und Einstellungen, aber auch unsere finanziellen Möglichkeiten beeinflussen, wie wir leben und wie wir miteinander umgehen. Das gilt für uns genauso wie für unsere KlientInnen.

### **Eine andere Sprache**

Manche KlientInnen oder Angehörige bringen Biten in militärischem Befehlstone vor.



Andere sind äußerst sparsam mit Worten und verzichten daher vielleicht auf einen Gruß.

Wieder andere scheinen „bitte“ und „danke“ ganz aus ihrem Wortschatz gestrichen zu haben, dafür benutzen sie einige Wörter, die wir bereits als Kinder aus unserem Wortschatz streichen mussten.

Es muss nicht immer eine andere Muttersprache sein, die Verständigung schwierig macht. Nicht selten ist es ein anderer Umgangston, mit dem wir Probleme haben und der bei uns als respektlos oder unhöflich ankommt. Übersetzt bedeuten diese „anderen Sprachen“ nicht selten Hilfslosigkeit, Angst oder einfach schlechtes Benehmen. Sie erbringen eine soziale Dienstleistung. Freuen Sie sich über Respekt, Anerkennung und Lob, aber lernen Sie auch mit dem Gegenteil umzugehen.

Wenn pflegebedürftige Menschen nur sehr schlecht Deutsch sprechen, ist Pflege und Betreuung besonders schwierig. Manchmal hilft vorzeigen, auch Bilder können hilfreich sein. Meistens verstehen Menschen, die nicht gut Deutsch sprechen, mehr als sie aktiv sprechen können. Langsam und deutlich gesprochene ganze Sätze sind besser zu verstehen als verdrehte Halbsätze.

 33

*Vielfalt – alle (s) anders*

## Andere Kulturen

Wie wir mit Krankheit, Alter und Tod umgehen. Wie wichtig Familie ist. Ob wir Entscheidungen alleine treffen. Ob wir Probleme oder Schmerzen beim Namen nennen oder umschreiben. Wie nah wir jemandem kommen. All das ist beeinflusst durch unsere kulturellen Regeln und Werte. Auch unsere Religionen bestimmen unser Verhalten und geben bestimmte Regeln, wie Essvorschriften oder Waschrituale vor. Das macht die Pflege und Betreuung von Menschen aus anderen Kulturkreisen oft nicht einfach. In Grundzügen über andere Kulturkreise und Religionen Bescheid zu wissen, erleichtert Ihnen Ihre Arbeit und verhindert Missverständnisse. Das Wissen Ihrer KollegInnen aus anderen Herkunftsländern kann hier ebenso hilfreich sein wie Fortbildungen zu interkultureller Kommunikation und kultursensibler Pflege.

## Andere Umgebungen

Sie haben es gerne ordentlich und sauber in Ihrem Zuhause. Auch wenn Ihre Wohnung nicht groß ist, haben Sie immer genug Platz, um sich zu bewegen. Mit Haustieren können Sie wenig anfangen.



Bei Ihrer Arbeit haben Sie meist mit ganz anderen Umgebungen zu tun:

Unordnung, mangelnde Sauberkeit, enge, vollgestopfte Räume, verhaltensauffällige oder skurrile Haustiere. Wenn Sie das Gefühl haben, dass hier Grenzen überschritten werden, die Ihre Arbeit massiv erschweren oder Ihre Sicherheit gefährden, bitten Sie KollegInnen um Ihre Einschätzung und weisen Sie auf solche Missstände hin.







*Schwierig gibt's nicht?!*

## SCHWIERIG GIBT'S NICHT?!

*„Kommunikation ist alles in unserem Beruf“, meinte eine Ihrer Kolleginnen. Aber meistens sind es gerade fehlende Informationen oder die Kommunikation, die für Missverständnisse und Konflikte verantwortlich sind.*

*Zwar gibt es unzählige Kommunikationsregeln und Ratgeber, in der Praxis funktionieren diese aber oft nicht so richtig, weil wir alle mit unserer Geschichte, unseren Emotionen und unseren eigenen blinden Flecken kommunizieren.*

*Wichtig ist nicht, was gesagt wird, sondern wie es beim Gegenüber ankommt oder wie Aussagen interpretiert werden.*

Wer kennt nicht zum Beispiel Angehörige, die immer alles besser wissen, nörgeln oder misstrauisch sind. Häufig hat dieses Verhalten gar nichts mit Ihnen oder der Qualität Ihrer Arbeit zu tun. Überforderung, schlechtes Gewissen, Eifersucht und eine lange Beziehungsgeschichte können Gründe für ein Verhalten sein, das bei Pflege- und Betreuungspersonen als nicht wertschätzend, respektlos oder beleidigend ankommt. Nicht selten werden Konflikte zwischen KlientInnen und Angehörigen „über die Pflege- und Be-



treuungsperson gespielt“. Nehmen Sie sich aus diesem „Spiel“ heraus und betrachten Sie die Situation aus der Distanz.

Niemand ist professionell pflegebedürftig oder von Berufs wegen Angehörige/r. In dem Beziehungsdreieck KlientIn – Angehörige – Pflege-/Betreuungsperson sind Sie der einzige Profi! Erwarten Sie daher von KlientInnen oder Angehörigen keine Professionalität bei deren Handlungen oder Entscheidungen. Die Weigerung, in einem anderen Bett zu schlafen oder sich von „Staubfängern“ zu trennen, erfolgt nicht, um Ihnen Ihre Arbeit schwer zu machen.

Es ist nicht immer ganz einfach, Menschen bei einem selbstbestimmten Leben zu unterstützen, wenn sie nicht in der Lage sind, selbstbestimmt zu entscheiden. Psychische Beeinträchtigungen oder Erkrankungen führen oft zu einem Verhalten, das nicht einzuschätzen ist. Misstrauen, Aggressivität oder Desinteresse erschweren Ihnen die Erledigung Ihrer Aufgaben. Wissen über die Krankheitsbilder und über Methoden des Umgangs damit sind hier hilfreich und entlastend.

Meistens sind Menschen mit psychischen Erkrankungen auch auf Unterstützung und Hilfe in anderen Angelegenheiten angewiesen. Nicht immer funktionieren die Informationen und Abstimmungen zwi-

**X**<sub>39</sub>

*Schwierig gibt's nicht?!*

schen diesen Systemen optimal. Machen Sie auf fehlende Informationen oder unzureichende Abstimmungen aufmerksam. Aber übernehmen Sie nicht Aufgaben, die eigentlich nicht in Ihren Zuständigkeitsbereich fallen. Das ist bestenfalls kurzfristig entlastend. Ihr Beruf ist schon anspruchsvoll genug, Sie können nicht auch noch die Familientherapeutin, Finanz- oder Sozialmanagerin sein.

*„Die Kollegin, die freitags kommt,  
macht das aber immer für mich“*

*„Ich bin so froh, dass Sie heute kommen.  
Die dicke Kollegin von gestern mag ich nicht“*

*„Der Kollege ist aber viel freundlicher als Sie“*

Auch das ist ein „Spiel“, auf das Sie sich nicht einlassen sollten. Es vergiftet das Arbeitsklima, macht Ihnen selbst und Ihren KollegInnen die Arbeit unnötig schwer. Natürlich ist in der Zusammenarbeit von vielen Personen nicht immer alles rosig. Aber Probleme lassen sich besser und professioneller im persönlichen Gespräch, in der Teamsitzung oder Supervision besprechen und bearbeiten.







Über mir wölbt sich ein  
strahlend blauer Himmel  
und ich bin gaanz,  
gaanz entspannt...



*Entspannung*

## ENTSPANNUNG

*Ich bewege mich ohnehin den ganzen Tag! Ich hab' keine Zeit! Das ist wirklich nicht der richtige Ort! Das ist langweilig!*

*Wir finden fast immer eine Ausrede, warum es nicht möglich ist, für sich, seine Entspannung oder den körperlichen Ausgleich etwas zu tun. Ab jetzt gibt es bestimmte Ausreden nicht mehr:*

## DIESE ÜBUNGEN KÖNNEN SIE (FAST) ÜBERALL MACHEN

### Augenübung: Blinzeln, was das Zeug hält

Augenlider etwa eine Minute lang rasch auf und zu schlagen – entspannt die Augenmuskeln und benetzt durch einen feinen Tränenfilm die Netzhaut.

### Die Blitz-Entspannung

Alle Muskeln des Körpers anspannen, kurz Luft anhalten und innerlich bis fünf zählen und mit einem kräftigen Atemstoß alle Anspannungen lösen.

### PowerSchauer

Augen schließen, und stellen Sie sich vor, dass warmer Regen auf Sie prasselt: Die Regentropfen



sind goldgelb und orangerot – und fluten Geist und Körper mit neuer Energie. Malen Sie sich aus, wie belastende Gedanken und Gefühle aus dem Körper heraus gespült werden.

## **ATEMÜBUNGEN**

**Versuchen Sie gleichmäßig zu atmen und atmen Sie etwa doppelt so lange aus wie ein.**

Bewusste tiefe Bauchatmung – legen Sie beide Hände auf den unteren Bauch (zwei Querfinger unter dem Nabel), schließen Sie die Augen und atmen Sie bewusst zu Ihren Händen. Beim langsamen Ausatmen die Anspannung im Schulter- und Nackenbereich abfließen lassen.

### **Shiatsu to go**

Legen Sie Ihren rechten Mittelfinger zwischen Daumen und Zeigefinger der linken Hand (oben Zeigefinger, unten Daumen). Die beiden Finger der linken Hand massieren nun den unteren Rand des Mittelfingernagels. Zählen Sie bis 15 und wechseln Sie die Hände. Führen Sie diese Übung zwei Mal komplett durch.

### **Leichter Zehenstand – Gleichgewicht**

Stehen Sie mit den Beinen hüftbreit und strecken Sie die Knie nicht durch. Heben Sie beide Fer-



sen leicht vom Boden. Versuchen Sie diese Haltung einige Sekunden beizubehalten. Damit fördern Sie Ihr Gleichgewicht, die Durchblutung und trainieren die Wadenmuskeln.

### **Inneres Lächeln**

Nehmen Sie drei tiefe Atemzüge und entspannen Sie sich, weich im Gesicht, Schulter- und Nackenbereich so locker wie möglich. Lächeln Sie nach innen zu all Ihren Organen. Beginnen Sie vom Kopfbereich nach unten.

### **Gedankenreise**

Atmen Sie ruhig und langsam, schließen Sie die Augen oder richten Sie Ihren Blick auf einen ruhigen Punkt. Reisen Sie nun in Ihren Gedanken an einen Ort, an dem Sie sich wohlfühlen.

## **DIESE ÜBUNGEN GEHEN SEHR SCHNELL**

### **Ohren massieren/Stressabbau und Verbesserung der Merkfähigkeit mit der Denkmütze**

Massieren Sie Ihre Ohren kräftig von oben nach unten und von innen nach außen. Ziehen Sie zum Abschluss beide Ohrläppchen kräftig nach unten.

### **Nacken dehnen**

Greifen Sie mit Ihrer rechten Hand zu Ihrem linken Hinterkopf und dehnen Sie zur Gegenseite, dehnen Sie gleichzeitig Ihren linken Arm und Ihre linke Schulter zum Boden. 20 Sekunden halten. Wechseln Sie dann die Seiten.

### **Beckenboden**

Spannen Sie Ihren Beckenboden (Muskeln schließen und nach oben ziehen) für 3 bis 10 Sekunden an und entspannen Sie die Muskeln wieder.

### **Schultern – Äpfel pflücken**

Lockern Sie Ihre Schulter- und Rückenmuskulatur beim „Äpfel pflücken“. Wenn Sie keine Äpfel mögen, pflücken Sie ein anderes Obst. Stehen Sie aufrecht im hüftbreiten Stand. Strecken Sie Ihre Arme möglichst weit nach oben und wiederholen Sie das 10



bis 15 Mal. Auf Zehenspitzen ist die Übung noch wirkungsvoller.

### **Palmieren**

Handflächen reiben und danach beide Hände auf die Augen legen und 30 bis 60 Sekunden locker liegen lassen, bis Entspannung und Beruhigung (im Augenbereich) eintritt.

## **DIESE ÜBUNGEN TUN GUT UND KÖNNEN AUCH SPASS MACHEN**

### **Die „5-Minuten-Pizza“ – „Kochen im Team“**

Alle Kolleginnen stellen sich hintereinander im Kreis auf. Zuerst braucht man für eine gute Pizza den Pizzateig: Stellen Sie sich vor, der Rücken Ihrer Kollegin ist der Teig – „kneten“ Sie die Schultern Ihrer Kollegin und „rollen“ Sie den Teig am Rücken aus (sanft austreichen). Danach kommt in kreisenden Bewegungen Tomatensauce auf den Teig, also auf den Rücken der Kollegin.

Verteilen Sie nun den Käse auf der Pizza – klopfen Sie den Rücken mit Ihren Fingerspitzen ab. Der weitere Belag kann je nach Geschmack der Kollegin gewählt werden – z.B. verteilen Sie mit Ihren Handflächen Salamischeiben auf der „Pizza“, vielleicht auch ein Ei, Mais, Oliven, Gewürze ...





Zum Abschluss kommt die Pizza natürlich in den Ofen – dazu reiben Sie Ihre Handflächen bis sie heiß sind und legen sie auf die Nieren Ihrer Kollegin und „backen“ die Pizza.

### **Lächeln**

Denken Sie an etwas Heiteres, Erfreuliches oder Nettes und lächeln Sie. Lächeln entspannt, reduziert die Produktion von Stresshormonen und setzt Glückshormone frei. Wenn Sie sich in der Öffentlichkeit dabei komisch vorkommen oder Missverständnisse fürchten, lächeln Sie Ihr Spiegelbild an.

### **Lachen – positiver Humor**

Es gibt kaum etwas Gesünderes als herzliches, positives Lachen. Lachen ist Training – Sie brauchen 80 Muskeln dafür, 1 Minute lachen wirkt wie 10 Minuten joggen. Lachen fördert Ihre Gesundheit: – es kann Ihr Gehirn mit Sauerstoff versorgen, Ihre Lungenfunktion verbessern, Stresshormone reduzieren, die Immunabwehr stärken und den Blutdruck senken.







*Schatzkiste*

## SCHATZKISTE

Ihre Lebens- und Berufserfahrung ist nicht nur für Ihre ArbeitgeberInnen und Ihre KlientInnen ein wertvoller Schatz, sondern hilft auch Ihnen, Ihre Arbeit gut zu machen und mit Belastungen konstruktiv umzugehen.

### Das sagen Ihre Kolleginnen zu ihrer „Erfahrungsschatzkiste“:

- Mit Einfühlungsvermögen und Geduld habe ich schon so manche/n KlientIn mobiler gemacht, zu Bewegung motiviert und viele positive Ergebnisse erzielt.
- Meine Organisationsfähigkeit hilft mir in schwierigen Situationen die KlientInnen angemessen und schnell zu versorgen.
- Ich habe gelernt mich schnell und flexibel auf verschiedene KlientInnen, Arbeitsumgebungen und Situationen einzustellen.
- Ich bin eine gute Beobachterin geworden und sehr aufmerksam und umsichtig.
- Ich weiß, wie wichtig Zuhören ist und kann auch gut zuhören.

- Ich gerate nicht so leicht in Panik bei unvorhergesehenen Situationen oder Problemen.
- Meine Erfahrung hat mir gezeigt, dass bei Zeitknappheit noch mehr stressen nur wenig Zeit bringt und gefährlich ist.
- Gut informierte und aufgeklärte Angehörige sind „bessere PartnerInnen“.
- Ich betrachte KlientInnen und Angehörige auch als mein Team – das erleichtert die Zusammenarbeit.
- Humor hat mir schon manchen Pluspunkt bei KlientInnen gebracht und mir geholfen, das „Eis“ zu brechen oder angespannte Situationen zu überbrücken.
- Ich habe eine gute Menschenkenntnis und weiß, wie ich KlientInnen motivieren kann.
- Ich habe gelernt Nein zu sagen.
- Bei Entlassungen am Wochenende weiß ich, woher ich noch schnell fehlende Pflegeutensilien oder Rezepte organisiere.
- Ich weiß, auf wen ich mich verlassen kann und wen ich in Notsituationen kontaktieren kann.
- Ich habe gelernt Pausen einzuhalten und mir zwischendurch etwas Gutes zu tun.
- Meine Erfahrung hat mich gelehrt, gewisse Aussagen von Klientinnen/Angehörigen nicht persönlich zu nehmen.



- Dank meines Erfahrungsreichtums mit vielen KlientInnen mit Kontinenzproblemen habe ich mir viel Wissen angeeignet, zum Beispiel über gutes Inkontinenzmaterial oder Wundpflegematerial.
- Lob tut mir gut und auch anderen, deshalb gehe auch ich nicht zu sparsam damit um.
- Ich kenne meine „Alarmzeichen“, wenn mir etwas zu viel wird.
- Ich habe gelernt, dass klare, deutliche Aussagen, allen im Team das Arbeiten erleichtern.
- Im Umgang mit verschiedensten Rahmenbedingungen bin ich gelassener geworden.
- Durch meine Erfahrung erkenne ich gewisse Gefahren für KlientInnen und kann diese vermeiden.
- Im Laufe meiner Berufserfahrung habe ich mir psychologische und pädagogische Tricks angeeignet.
- Ich habe ein gutes Maß zwischen Abgrenzung und Nähe gefunden.
- Ich habe gelernt, auch schwierige Situationen alleine zu bewältigen und mir, wenn nötig, rasch Hilfe aufzutreiben.
- Dank meiner Erfahrung bin ich „erfinderisch“ geworden und nehme vorhandene Dinge als Hilfsmittel.



- Improvisation: Ich bin kreativ und einfallsreich, wenn es darum geht, wie ich z.B. KlientInnen dazu bringe zu duschen oder sich zu bewegen.
- Um den Überblick zu bewahren, habe ich mir angeeignet noch zu erledigende Dinge aufzuschreiben und nach und nach abzuarbeiten.
- Durch meine Erfahrung mit verschiedensten, multimorbiden KlientInnen habe ich mir fachliches Wissen in vielen Bereichen angeeignet und durch ständige Fortbildung vertieft.
- Erfahrung hat mich gelehrt, dass ein gutes Team wichtig ist.
- Im Umgang mit aggressiven KlientInnen hat mir meine Berufserfahrung gelehrt vorsichtig zu sein.
- Ich habe gelernt Vertrauen zu schaffen und Überzeugungsarbeit zu leisten.
- Austausch/miteinander reden tut mir gut: Von KollegInnen habe ich schon gute Tipps bekommen und auch ich gebe meine Erfahrung gerne weiter.







## QUELLEN

abz\*austria, „abz\*kompetent und gesund – Innovative Modelle des Active und Productive Ageing in der mobilen Pflege“, Konzept, unveröff., Wien 2011.

Frucht, Stephan (2005): Progressive Muskelrelaxation nach Jacobson. Audiobite, Pullach i. Isartal.

MediClin Fachklinik Rhein/Ruhr (2009): Rückengerechtes Verhalten – ein Ratgeber für Patienten. Essen-Kettwig.

<http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/Joharifenster.shtml>

<http://www.brigitte.de/figur/yoga-balance/tipps-energie-1012790/3.html>

<http://www.progressivemuskelentspannung.com/>

<http://www.selbstbewusstsein-staerken.net/koerperhaltung/>

<http://www.zeitblueten.com/>

**abz\*austria**

kompetent für frauen und wirtschaft

