



Ziele und Inhalte

Handlungsfeld 5: Kommunikation und Beziehungsgestaltung

Kompetenz

Die Haushaltleiter/innen gestalten ihre Berufsrolle und insbesondere die Beziehung zu den Haushaltsmitgliedern oder den Bewohner/innen der Institution professionell, indem sie ein angemessenes Nähe-Distanz-Verhältnis wahren.

Die Haushaltleiter/innen sind sich der Wichtigkeit einer wertschätzenden und wohlwollenden Haltung bewusst und wissen um den hohen Stellenwert hauswirtschaftlicher Arbeit für das Wohlbefinden der Haushaltsmitglieder bzw. Bewohner/innen.

Sie führen kurze Gespräche mit den Haushaltsmitgliedern bzw. Bewohner/innen, unterstützen diese bei alltäglichen Tätigkeiten und beziehen sie falls gewünscht in hauswirtschaftliche Tätigkeiten ein. Dabei passen sie ihr Verhalten und ihre Kommunikation der jeweiligen Lebenslage der Haushaltsmitglieder bzw. Bewohner/innen an.

Die Haushaltleiter/innen kennen die Grenzen ihrer Zuständigkeit, sprechen Zuständigkeitskonflikte sofort an und suchen nach geeigneten Lösungen.

Mit Stresssituationen und Veränderungen gehen die Haushaltleiter/innen positiv um und sorgen für einen persönlichen Ausgleich, indem sie verschiedene Erholungsmassnahmen einsetzen.

Typische Arbeitssituationen

Interaktionen mit Haushaltsmitgliedern oder Bewohner/innen gestalten

Die Haushaltleiter/innen gestalten die Beziehung zu den Haushaltsmitgliedern oder den Bewohner/innen der Institution bewusst und professionell. Sie sind sich des Zusammenhangs zwischen ihrer wohlwollenden Haltung und ihres freundlichen Auftretens einerseits und dem Wohlbefinden der Haushaltsmitglieder bzw. Bewohner/innen andererseits bewusst.

Die Haushaltleiter/innen führen beim Ausüben ihrer Tätigkeiten kurze Gespräche mit den Haushaltsmitgliedern bzw. Bewohner/innen. Je nachdem bieten sie zudem situativ Unterstützung bei alltäglichen Tätigkeiten an (z.B. Schuhe binden, Hausaufgaben machen, einen Coiffeurtermin vereinbaren), und führen kleinere pflegerische Tätigkeiten gemäss Auftrag durch (z.B. Fieber messen).

Die Haushaltleiter/innen berücksichtigen die Voraussetzungen der Haushaltsmitglieder bzw. Bewohner/innen (z.B. ältere Menschen, Kinder und Jugendliche, Menschen mit Behinderungen oder bestimmten Krankheitsbildern) und passen ihr Verhalten sowie ihre Kommunikation entsprechend an.

Sie bringen die Bedürfnisse der Haushaltsmitglieder bzw. Bewohner/innen in Erfahrung und berücksichtigen diese bei ihren Tätigkeiten nach Möglichkeit. Kritische Situationen erkennen die Haushaltleiter/innen und reagieren angemessen.

Die Haushaltleiter/innen kennen die Grenzen ihrer Zuständigkeit, verweisen die Haushaltsmitglieder bzw. Bewohner/innen gegebenenfalls an Fachpersonen oder grenzen sich von entsprechenden Bedürfnissen ab.

Die Haushaltleiter/innen klären ihren Zuständigkeitsbereich mit dem/der Arbeitgeber/innen und suchen bei Bedarf das Gespräch. Im Falle einer Tätigkeit in einer Institution kennen sie die Regelung der Verantwortlichkeiten und das Zusammenspiel der verschiedenen Rollen und halten sich daran. Zuständigkeitskonflikte sprechen sie sofort an und suchen nach praktikablen Lösungen.

Mit den eigenen Ressourcen bewusst umgehen

Die Haushaltleiter/innen sorgen für einen persönlichen Ausgleich und setzen verschiedene Erholungsmassnahmen bewusst ein. Sie zeigen Präsenz am Arbeitsplatz und gehen mit Freude und Passion an ihren Arbeitsalltag. Sie meistern lange Arbeitstage und gestalten ihre Arbeitszeit flexibel. Mit Stresssituationen und Veränderungen gehen sie positiv um und sehen diese als Herausforderung anstatt als Belastung. Sie pflegen ihr privates Umfeld (Familie, Freunde, etc.) bewusst. Sie sorgen regelmässig für einen Interessensausgleich, klären die Erwartungen des Gegenübers sowie ihre eigenen und schaffen damit stabile Verhältnisse. Sie reflektieren ihre psychische und physische Gesundheit und setzen bei der Arbeitsgestaltung bewusst Grenzen, um die eigene Balance aufrechtzuerhalten.

Nachzuweisende Kompetenzen im Detail

Die Haushaltleiter/innen sind in der Lage, ...

- zu den Mitgliedern eines Privathaushalts oder den Bewohner/innen einer Institution eine professionelle Beziehung aufzubauen und diese zu pflegen.
- Haushaltsmitglieder bzw. Bewohner/innen an hauswirtschaftliche Tätigkeiten heranzuführen und sie dafür zu motivieren.
- das eigene Ressourcenmanagement wirkungsvoll zu gestalten.
- sich stets rollenkonform zu verhalten und die Beziehung zu Haushaltsmitgliedern und Bewohner/innen professionell zu gestalten.
- gemeinsam mit dem/der Arbeitgeber/in ihre Rechte und Pflichten zu definieren.

Die Haushaltleiter/innen haben...

- Kenntnis von Fachstellen und -personen ausserhalb ihres Zuständigkeitsbereichs.
- Grundkenntnisse im Bereich der Ersten Hilfe.
- Handlungswissen zur allgemeinen Gesprächsführung und zum Geben und Entgegennehmen von Rückmeldungen und Informationen.
- Grundwissen über Menschen in verschiedenen Lebenssituationen.
- Grundlagenwissen zu Motivationstheorien.
- vertieftes Fachwissen in hauswirtschaftlichen Tätigkeiten.
- ein vertieftes Verständnis im Bereich Ressourcenmanagement.
- fundiertes Handlungswissen im Umgang mit Stress.
- ein fundiertes Rollenverständnis.
- Grundkenntnisse des Arbeits- und Vertragsrechtes.
- grundlegende Kenntnisse der relevanten Sozialversicherungen.

Die Haushaltleiter/innen...

- sind sich der Bedeutung einer eindeutigen Klärung ihrer Zuständigkeiten und Aufgaben bewusst.
- führen eine offene, freundliche und professionelle Beziehung zu den Haushaltsmitgliedern bzw. Bewohner/innen.
- sind motiviert, mit unterschiedlichsten Menschen in Beziehung zu treten.
- respektieren die Privatsphäre der Haushaltsmitglieder bzw. Bewohner/innen und halten in der Beziehung mit ihnen eine angemessene Distanz aufrecht.
- sind sich der Wichtigkeit von Vertraulichkeit und Datenschutz bewusst.
- sind in der Lage, ihr Verhalten der Lebenssituation der Haushaltsmitglieder bzw. Bewohner/innen flexibel anzupassen.
- sind in der Lage, Zuständigkeitskonflikte frühzeitig zu erkennen, anzusprechen und Lösungsvorschläge zu machen.
- sind sich der Bedeutung eines geduldigen Heranführens an neue Tätigkeiten bewusst.
- sind in der Lage, Instruktionen in Komplexität und Sprache dem Gegenüber anzupassen.

- sind in der Lage, die Fähigkeiten anderer Menschen einzuschätzen und angemessene Arbeitssituationen zu gestalten.
- meistern Kritik und schwierige Situationen professionell.
- halten die Balance zwischen Berufs- und Privatleben aufrecht.
- sind in der Lage, ihren persönlichen Energiehaushalt zu reflektieren und sich bei Bedarf bewusst Grenzen zu setzen.
- sind in der Lage, ihr Rollenverständnis in konkrete Handlungen zu transferieren und so situationsangemessen professionell zu agieren.
- sind sich der hohen Bedeutung bewusst, mit dem/der Arbeitgeber/innen detailliert die Rahmenbedingungen des Arbeitsverhältnisses zu klären.
- sind in der Lage, die Einhaltung ihrer Rechte und Pflichten zu überprüfen und sicherzustellen.

Inhalte

Kommunikation	24 Lektionen
Kommunikationsformen und -methoden	
Kommunikationsmodelle	
Gesprächsführung	
Feedback	
Konflikte	8 Lektionen
Konfliktsituationen	
Konfliktverhalten	
Konfliktmanagement	
Rollen	16 Lektionen
Identität und Entwicklung	
Rollenerwartung und Rollenverhalten	
Professionalität, Berufsrolle	
Kompetenzen, Verantwortung und Grenzen	
Ressourcenmanagement	12 Lektionen
Work-Life Balance	
Umgang mit Stress	
Motivation, Motivationstheorien	