

Inhalt

Kapitel A

Einleitung

1

Kapitel B

Informelle Hilfe und soziale Unterstützung

1.	Die Bedeutung informeller Hilfe und sozialer Unterstützung im Alltag.....	3
2.	Die Inanspruchnahme informeller Hilfe und die Bereitstellung alltäglicher sozialer Unterstützung.....	10
3.	Social support – soziale Unterstützung	19
3.1	Vorläufer und Geschichte des social support – Konzepts.....	21
3.2	Die drei 'support – Klassiker'	26
3.3	Aktuelle social support – Konzepte.....	30
3.3.1	Das social support – Konzept von GOTTLIEB (1981/1983).....	30
3.3.2	Das social support – Konzept von COHEN, Mc KAY und COHEN, WILLS (1985).....	33
3.3.3	Das social support – Konzept von SHINN et al. (1984).....	36
3.3.4	Das social support – Konzept von SHUMAKER & BROWNELL (1984).....	39
4.	Definitionen und Klassifikationen von social support.....	43
5.	Zwei Kontroversen der social support – Forschung	48
5.1	Netzwerkorientierung versus soziale Unterstützung.....	49
5.1.1	Die Struktur unterstützender Bezüge	56
5.1.2	Netzwerke und soziale Unterstützung in der Stadt und auf dem Land.....	68
5.2	Die Wirkung sozialer Unterstützung.....	75
5.2.1	'Puffer' – versus 'Haupt'effekte sozialer Unterstützung.....	75
5.2.2	Konkurrierende Wirkungsmodelle und Untersuchungsergebnisse.....	79
6.	Drei vernachlässigte Dimensionen sozialer Unterstützung.....	87
6.1	Reziprozität sozialer Unterstützung	87

6.2	Negative Aspekte sozialer Netzwerke und sozialer Unterstützung	90
6.3	Geschlechtsunterschiede im social support – Prozeß	95
6.3.1	Frauen und Männer als Bestandteile potentiell unterstützender Netzwerke und als Empfänger informeller Hilfe	96
6.3.2	Frauen und Männer als Quellen sozialer Unterstützung und informeller Hilfe	100
7.	Die Erfassung und Messung von social support	105
7.1	Die 'gängigen' Variablenmaße	106
7.2	Social support – Skalen	110
7.3	Untersuchungsdesigns	113
7.4	Qualitative Forschung und Verhaltensstudien	118

Kapitel C

Informelle Helfer und Quellen sozialer Unterstützung

1.	Alltägliche Hilfesysteme	121
2.	Informelle Hilfebezüge I: Familie, Freunde, Nachbarn	123
3.	Informelle Hilfebezüge II: 'Natürliche' Helfer in der Gemeinde	131
3.1	Rollen – und berufsspezifische alltägliche Helfer	140
3.1.1	Berufsspezifische alltägliche Helfer aus dem Gesundheitsbereich	141
3.1.2	Berufsspezifische alltägliche Helfer aus Erziehungs – und Ordnungsberufen	143
3.1.3	Berufsspezifische alltägliche Helfer aus anderen kommunikationsintensiven Berufen	147

Kapitel D

Eine Untersuchung berufsspezifischer alltäglicher Helfer

1.	Inhaltlicher Rahmen der Untersuchung	159
2.	Methodische Anlage der Untersuchung	161

Kapitel E

Soziale Unterstützung und alltägliche Hilfe durch Gastwirte, Taxifahrer, Masseur und Friseurinnen

1.	Die alltägliche Konfrontation mit Hilfesuchenden und Unterstützungsbedürftigen.....	171
1.1	Hilfe und Unterstützung suchende Kunden und Gäste.....	174
1.2	Stammkunden und Einmalkunden.....	177
2.	Settingspezifische Rahmenbedingungen der Hilfesuche und Hilfe.....	183
2.1	Das 'Taxi – Setting'	185
2.2	Das 'Gasthaus – Setting'	193
2.3	Das Setting 'Massagepraxis'	199
2.4	Das Setting 'Friseursalon'	202
3.	Hilfesuche und die Initiierung von Hilfeprozessen.....	205
3.1	Spontane und direkte Initiierung von Problemgesprächen	206
3.2	Initiierung und Entwicklung von Problemgesprächen aus anderen Kommunikationen' und Interaktionen	215
3.3	Initiierung von Problemgesprächen durch die Helfer	221
4.	Problembereiche und Problemdimensionen	224
5.	Problembearbeitungsstrategien bzw. Reaktionsstrategien der alltäglichen Helfer	236
5.1	Strategienvielfalt.....	237
5.2	Zuhören	239
5.3	Problemlösestrategien.....	243
5.4	Emotionale Unterstützung	253
5.5	Praktische Hilfe	261
5.6	Andere, nicht – hilfeorientierte Reaktionsstrategien.....	266
6.	Die Bereitschaft zu Hilfe und Unterstützung.....	271
6.1	Klientenabhängigkeiten – Bekanntheit und Sympathie.....	273
6.2	Die Bedeutung der Problemeinschätzung.....	278
6.3	Die Bedeutung der Person des Helfers.....	284
6.4	Situationale Einflußfaktoren.....	287

7.	Die emotionale und kognitive Verarbeitung der alltäglichen Hilfeeindrücke.....	290
7.1	Gefühlsqualitäten alltäglicher Hilfeleistungen.....	290
7.2	Hilfereflexionen.....	298
7.3	Lernen in und aus der Praxis.....	300
7.4	Bedarf an professioneller Anleitung oder Unterstützung.....	302

Kapitel F

Berufsspezifische alltägliche Helfer als alltägliche Unterstützungsinstanzen

1.	Berufsspezifische alltägliche Helfer zwischen primären Unterstützungssystemen und professioneller Hilfe.....	305
2.	Berufsspezifische alltägliche Helfer als Gegenstand professioneller Intervention.....	316
	Literaturverzeichnis.....	327