

P F L E G E  
L E I C H T



Katja Pape-Raschen

# 100 Fragen zur Kommunikation mit Menschen mit Demenz



BRIGITTE KUNZ  
VERLAG

P F L E G E  
L E I C H T



Katja Pape-Raschen

# 100 Fragen zur Kommunikation mit Menschen mit Demenz



BRIGITTE KUNZ  
VERLAG

**Die Autorin:**

**Katja Pape-Raschen** studierte Soziologie und soziale Verhaltenswissenschaften. Sie arbeitet seit vielen Jahren im Gesundheitsbereich und leitet derzeit eine stationäre Einrichtung für Menschen mit Demenz in Bremen.

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-89993-785-5 (Print)

ISBN 978-3-8426-8384-6 (PDF)

**© 2012 Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,  
Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover**

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden. Alle Angaben erfolgen ohne jegliche Verpflichtung oder Garantie des Autors und des Verlages. Für Änderungen und Fehler, die trotz der sorgfältigen Überprüfung aller Angaben nicht völlig auszuschließen sind, kann keinerlei Verantwortung oder Haftung übernommen werden. Die im Folgenden verwendeten Personen- und Berufsbezeichnungen stehen immer gleichwertig für beide Geschlechter, auch wenn sie nur in einer Form benannt sind. Ein Markenzeichen kann warenrechtlich geschützt sein, ohne dass dieses besonders gekennzeichnet wurde.

Reihengestaltung: Groothuis, Lohfert, Consorten | glcons.de

Satz: PER Medien+Marketing GmbH, Braunschweig

Druck: Druck Thiebes GmbH, Hagen

# INHALT

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Danksagung</b> ..... | 8 |
|-------------------------|---|

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Vorwort</b> ..... | 9 |
|----------------------|---|

|           |                                                                                      |    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1</b>  | <b>Allgemeine Grundlagen zur Kommunikation und Interaktion</b>                       | 11 |
| 1. Frage: | Was bedeutet soziale Interaktion? .....                                              | 11 |
| 2. Frage: | Warum kommunizieren Menschen miteinander? .....                                      | 12 |
| 3. Frage: | Was geschieht, wenn zwei Menschen in Kontakt treten? ...                             | 12 |
| 4. Frage: | Was macht eine gelungene Kommunikation aus? .....                                    | 14 |
| 5. Frage: | Was bedeutet Sprache im Kommunikationsprozess? .....                                 | 15 |
| 6. Frage: | Was bedeutet Körpersprache? .....                                                    | 16 |
| 7. Frage: | Was ist die Kommunikationstheorie von Watzlawick? ....                               | 17 |
| 8. Frage: | Warum ist die »klientenzentrierte Gesprächsberatung«<br>nach Rogers hilfreich? ..... | 17 |

|            |                                                                                            |    |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>2</b>   | <b>Demenz und die Konsequenzen für den Kommunikationsprozess</b> .....                     | 19 |
| 9. Frage:  | Welche Formen von Demenz gibt es? .....                                                    | 19 |
| 10. Frage: | Unterscheidet sich die kommunikative Kompetenz<br>in den einzelnen Krankheitsphasen? ..... | 21 |
| 11. Frage: | Was bedeutet Kommunikation für Menschen mit Demenz?                                        | 22 |
| 12. Frage: | Gibt es eine Verbindung zwischen Kommunikation<br>und Beziehung? .....                     | 23 |
| 13. Frage: | Was sind Putzgespräche? .....                                                              | 25 |
| 14. Frage: | Wirkt sich die Sprachlosigkeit eines Menschen mit Demenz<br>auf sein Verhalten aus? .....  | 26 |
| 15. Frage: | Was bedeuten Fragen für einen Menschen mit Demenz? ...                                     | 26 |
| 16. Frage: | Welche Rolle spielt der Körperkontakt? .....                                               | 29 |
| 17. Frage: | Gibt es einen demenzspezifischen Kommunikationsstil? ...                                   | 30 |
| 18. Frage: | Wie vielfältig kann eine Kommunikation mit Menschen<br>mit Demenz sein? .....              | 30 |
| 19. Frage: | Welche Kommunikationsprobleme treten am häufigsten auf?                                    | 32 |

|            |                                                                                                      |           |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3</b>   | <b>Kommunikation in unterschiedlichen Betreuungsmodellen</b>                                         | <b>33</b> |
| 20. Frage: | Was bedeutet Kommunikation in der Validation nach Feil?                                              | 33        |
| 21. Frage: | Was bedeutet Kommunikation in der Mäeutik? .....                                                     | 34        |
| 22. Frage: | Was bedeutet Kommunikation in der<br>Integrativen Validation®?                                       | 35        |
| 23. Frage: | Was bedeutet Kommunikation bei Kitwood? .....                                                        | 36        |
| 24. Frage: | Gibt es einen Zusammenhang zwischen Milieuthherapie<br>und Kommunikation? .....                      | 37        |
| 25. Frage: | Welches Kommunikationsmodell ist das Beste? .....                                                    | 37        |
| <b>4</b>   | <b>Kommunikation in der pflegerischen Betreuung</b> .....                                            | <b>39</b> |
| 26. Frage: | Kann Sprache diskriminieren? .....                                                                   | 39        |
| 27. Frage: | Wie sieht der Alltag in der pflegerischen Betreuung aus? ...                                         | 40        |
| 28. Frage: | Was bedeutet der Faktor Zeit in der Versorgung<br>von Menschen mit Demenz? .....                     | 42        |
| 29. Frage: | Gibt es für Betreuende besondere Spannungsfelder? .....                                              | 43        |
| 30. Frage: | Wie hängen Kommunikation und pflegerischer Alltag<br>zusammen? .....                                 | 44        |
| 31. Frage: | Wie hängen Biografie und Kommunikation zusammen? ...                                                 | 46        |
| 32. Frage: | Beeinflusst die Verfassung des Menschen mit Demenz<br>die pflegerische Betreuung? .....              | 47        |
| 33. Frage: | Beeinflusst das Milieu die Betreuung? .....                                                          | 48        |
| 34. Frage: | Ist Kommunikation ein Störfaktor? .....                                                              | 48        |
| 35. Frage: | Darf der Pflegeprozess unterbrochen werden? .....                                                    | 49        |
| 36. Frage: | Sagt ein Blick mehr als Worte? .....                                                                 | 50        |
| 37. Frage: | Wie funktioniert professionelle Nähe neben professioneller<br>Distanz? .....                         | 50        |
| 38. Frage: | Wie wichtig ist Authentizität? .....                                                                 | 51        |
| 39. Frage: | Welche Anforderungen stellt die Versorgung von Menschen<br>mit Demenz an die Betreuungskräfte? ..... | 52        |
| 40. Frage: | Steht die Betreuung oder die Pflege im Vordergrund? .....                                            | 53        |
| 41. Frage: | Lassen sich Gefühle auch nonverbal vermitteln? .....                                                 | 54        |
| 42. Frage: | Welche Möglichkeiten des Beziehungsaufbaus haben<br>Betreuende im Alltag? .....                      | 55        |
| 43. Frage: | Wie findet man Gesprächsthemen? .....                                                                | 56        |
| 44. Frage: | Wie nimmt man Kontakt auf? .....                                                                     | 56        |
| 45. Frage: | Welche verbalen und nonverbalen Kontaktformen gibt es?..                                             | 57        |

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 46. Frage: Welche Hilfsmittel kann man bei der Kommunikation benutzen? .....         | 59 |
| 47. Frage: Wie sieht Kommunikation in der palliativen Phase aus? ...                 | 60 |
| 48. Frage: Was bedeutet Kommunikation in speziellen Pflegesituationen?               | 61 |
| 49. Frage: Was bedeutet aktives Zuhören? .....                                       | 63 |
| 50. Frage: Was ist kommunikative Kompetenz in der Pflege? .....                      | 64 |
| 51. Frage: Was bedeutet Basale Stimulation® im Kommunikationsprozess? .....          | 64 |
| 52. Frage: Wie lassen sich Kommunikationsbedingungen im Krankenhaus gestalten? ..... | 65 |

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>5 Betreuung und Demenz im Alltag</b> .....                                                 | 67 |
| 53. Frage: Wie hängen Kommunikation und Emotion zusammen? ...                                 | 67 |
| 54. Frage: Was macht eine angenehme Interaktionssituation aus? ....                           | 67 |
| 55. Frage: Warum sind Idealsituationen so wichtig? .....                                      | 68 |
| 56. Frage: Was bedeutet zugewandte Kommunikation? .....                                       | 68 |
| 57. Frage: Was bedeuten Flexibilität, Authentizität und Offenheit in der Kommunikation? ..... | 69 |
| 58. Frage: Was tun Sie, wenn Sie nichts verstehen? .....                                      | 70 |
| 59. Frage: Wie funktioniert Kommunikation in der sozialen Betreuung?                          | 71 |
| 60. Frage: Was sollten Sie in der Kommunikation und im Umgang auf jeden Fall vermeiden? ..... | 72 |
| 61. Frage: Was lässt sich bei einer »verunglückten« Kommunikation tun?                        | 73 |
| 62. Frage: Wie beenden Sie eine Interaktion? .....                                            | 73 |
| 63. Frage: Lässt sich Wohlbefinden definieren? .....                                          | 74 |
| 64. Frage: Was bedeutet es, demenzgerecht zu kommunizieren? .....                             | 75 |
| 65. Frage: Gibt es geschlechtsspezifische Kommunikation? .....                                | 76 |

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>6 Herausfordernde Situation im Umgang mit Menschen mit Demenz</b> .....         | 77 |
| 66. Frage: Welche Rolle spielt Kommunikation bei herausforderndem Verhalten? ..... | 77 |
| 67. Frage: Gibt es Patentrezepte? .....                                            | 79 |
| 68. Frage: Wie sollte man mit Konflikten umgehen? .....                            | 80 |
| 69. Frage: Wie wirkt sich Reizüberflutung auf das Verhalten aus? ....              | 81 |
| 70. Frage: Welche Bedeutung hat Routine in der Betreuung? .....                    | 82 |
| 71. Frage: Wie wirkt eine Kritik auf Menschen mit Demenz? .....                    | 83 |

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 72. Frage: Kann man sich gegen die Wünsche eines Menschen mit Demenz aussprechen? ..... | 84 |
| 73. Frage: Ist Schreien auch eine Art von Kommunikation? .....                          | 85 |
| 74. Frage: Wie geht man mit Schamgefühlen um? .....                                     | 86 |
| 75. Frage: Kultursensible Pflege – einfach nur eine andere Sprache? ...                 | 88 |
| 76. Frage: Wie geht man mit Verknennung um? .....                                       | 88 |
| 77. Frage: Wie kann man Wanderer erreichen? .....                                       | 89 |
| 78. Frage: Wie reagiert man auf sexuell motiviertes Verhalten? .....                    | 90 |
| 79. Frage: Wie reagiert man auf ständige Wiederholungen? .....                          | 92 |
| 80. Frage: Wie geht man mit Aggressionen um? .....                                      | 93 |
| 81. Frage: Wie geht man mit wahnhaftem oder halluzinierendem Verhalten um? .....        | 95 |
| 82. Frage: Wie geht man damit um, wenn ein Mensch keine Versorgung zulässt? .....       | 97 |
| 83. Frage: Lassen sich herausfordernde Verhaltensweise lösen? .....                     | 98 |

## **7 Kommunikation in eigener Sache** ..... 99

|                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 84. Frage: Wie sollte die Weitergabe von Informationen an Kolleginnen und Kollegen aussehen? ..... | 99  |
| 85. Frage: Wie wichtig ist der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen? .....                       | 100 |
| 86. Frage: Wie wichtig ist Supervision? .....                                                      | 100 |
| 87. Frage: Wie wichtig ist Reflexion für das eigene Handeln? .....                                 | 101 |
| 88. Frage: Wie wird rund um die Menschen mit Demenz kommuniziert? .....                            | 102 |
| 89. Frage: Wie wichtig ist es, sich selbst zu belohnen? .....                                      | 102 |
| 90. Frage: Wie können Sie ihren eigenen Kommunikationsstil entwickeln? .....                       | 103 |

## **8 Ethik und Kommunikation** ..... 105

|                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Frage 91: Warum ist die Definition einer ethischen Grundhaltung so wichtig? .....      | 105 |
| 92. Frage: Was sagt die Pflegecharta zu Pflegenden und Pflegebedürftigen? .....        | 106 |
| 93. Frage: Hat die Betreuungskraft eine Verantwortung im kommunikativen Prozess? ..... | 107 |
| 94. Frage: Gibt es einen Zusammenhang zwischen Kommunikation und Macht? .....          | 108 |
| 95. Frage: Wie kann man der Missbrauchsgefahr begegnen? .....                          | 109 |

|                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 96. Frage: Wie geht man mit Fehlern um? .....                                               | 109 |
| 97. Frage: Wie ehrlich soll man mit Menschen mit Demenz umgehen? .....                      | 110 |
| 98. Frage: Humor in der Betreuung – geht das? .....                                         | 113 |
| 99. Frage: Wir, Sie oder Du? .....                                                          | 114 |
| 100. Frage: Wie fühlt sich ein hilfsbedürftiger Mensch und wie wirken<br>Sie auf ihn? ..... | 115 |
| <b>Literatur</b> .....                                                                      | 116 |
| <b>Register</b> .....                                                                       | 118 |



## DANKSAGUNG

Ich bedanke mich bei meinem Kollegen Markus Obach für die endlosen Diskussionen zu dem, was machbar ist und wünschenswert wäre, die letztendlich auch zu diesem Buch beigetragen haben, insbesondere die Faktoren der zugewandten Kommunikation haben sich daraus entwickelt. Mein ganz besonderer Dank gilt Meike Fiorucci für ihre Geduld, ihren Zuspruch, die vielen Ideen und die Korrektur des Buches. Claudia Flöer von der Schlüterschen Verlagsgesellschaft danke ich sehr für ihr Vertrauen, sich mit mir auf dieses Wagnis einzulassen.

## VORWORT

*»Zuhören ist sehr viel schwieriger, als gemeinhin angenommen wird; wirkliches Zuhören, wie die Meister es verstehen, bedeutet, uns selbst völlig loszulassen, alle Informationen, Konzepte, Vorstellungen und Vorurteile fallen zu lassen, mit denen unsere Köpfe so vollgestopft sind.«* SOGYAL RINPOCHE

Kommunikation ist das wichtigste Gestaltungsmittel im Leben. Sie ist umfangreich, wortreich, gestenreich, theatralisch, emotional, klar, lyrisch – und störungsanfällig. Mithilfe unserer Worte, Gestik, Mimik und Körperhaltung können wir Menschen begeistern, zum Lachen bringen, verletzen, zu Tränen rühren oder zum Weinen bringen. Wir haben die Macht zu verbinden, zu trennen, zu beschützen oder zu entwürdigen.

Kommunikation ist das Hauptarbeitsmittel in der pflegerischen Betreuung. Das bedeutet nicht, dass pflegefachliches Wissen nicht notwendig ist, aber nichts geht ohne kommunikative Beziehungsgestaltung. Jenseits von »satt und sauber« kostet wertschätzende Betreuung vor allem Zeit und damit Geld. Es kann nicht ein Höchstmaß an Qualität, innovativen Konzepten gefordert werden ohne ausreichende, gut ausgebildete und angemessen entlohnte Betreuungskräfte! Perspektivisch kommt das Thema Demenz höchstwahrscheinlich auf viele von uns in naher oder ferner Zukunft zu. Die Wahrscheinlichkeit an Demenz zu erkranken, liegt für Frauen bei ca. 45 %. Wir sind somit die Pflegebedürftigen von morgen. Und so sollten wir auch den Umgang mit den Betroffenen von heute pflegen.

Kommunikative Kompetenz ist für Pflegekräfte so wichtig wie nie zuvor. Dieses Buch soll Ihnen Mut machen, ein gemeinsames Koordinatensystem für die Kommunikation zwischen Menschen mit Demenz und Betreuenden zu entwickeln.

In diesem Buch geht es um praktische Hilfen im Alltag. Zugewandte Kommunikation kann dabei eine große Hilfe sein. Es soll aber auch aufzeigen, dass vermeintlich schnelle Lösungen nicht immer gut sind. Manchmal

lohnt sich der Aufwand, um für alle Beteiligten ein zufrieden stellendes Ergebnis zu bekommen.

Ich habe größten Respekt vor jedem, der sich auf die Betreuung von Menschen mit Demenz einlässt und hoffe, dass Sie für sich selbst und für die Ihnen anvertrauten Menschen mit Gelassenheit, Freude und Professionalität Ihren Alltag meistern.

Bremen, im Mai 2012

Katja Pape-Raschen

# 1 ALLGEMEINE GRUNDLAGEN

## ZUR KOMMUNIKATION UND INTERAKTION

### 1. Frage: Was bedeutet soziale Interaktion?

Soziale Interaktion bedeutet, miteinander in Kontakt zu sein. Wir bewegen uns in einer Gesellschaft, in der wir uns verständigen müssen und dazu haben wir uns auf Sprachen, Gesten und Symbole geeinigt. Miteinander zu agieren gehört zum Familienalltag wie zum Berufsalltag. Wir betreten mit einem Gruß den Bäckerladen, bestellen die Brötchen, tauschen uns mit der Verkäuferin über das Wetter aus und verlassen mit ein paar freundlichen Abschiedsfloskeln den Laden. Das sind Interaktionen, die uns als soziale Wesen ausmachen.

Wir kontaktieren Andere, um Wichtiges oder Unwichtiges, Fakten und Anekdoten mitzuteilen, um unsere Emotionen zu beschreiben, um Fragen zu stellen oder Meinungen auszutauschen. Wir wollen Andere beeinflussen, erfreuen, überzeugen oder besänftigen. Wir wollen etwas erreichen oder vermeiden und unseren Gefühlen Ausdruck verleihen. Dieser Ablauf ist zum einen etwas Existenzielles und zum anderen für die größte Selbstverständlichkeit der Welt. Er ist verbunden mit vertrauten Situationen und selbstverständlichen Erwartungen an die Gesprächsteilnehmer. Erst wenn es zu Missverständnissen oder Unklarheiten gekommen ist, grübeln wir über eine Gesprächssituation und die wechselseitige Beziehung nach.

#### Definition

Soziologisch definiert man soziale Interaktion als »die durch Kommunikation (Sprache, Symbole, Gesten usw.) vermittelten wechselseitigen Beziehungen zwischen Personen und Gruppen und die daraus resultierende wechselseitige Beeinflussung ihrer Einstellungen, Erwartungen und Handlungen.«<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Badura 1971, S. 79

Das heißt, wir treten mit unterschiedlichen Formen der Kommunikation miteinander in Kontakt. Dieser Kontakt beeinflusst unser Handeln und wir beeinflussen ebenfalls den Anderen mit unserem Handeln. Ein Beispiel: Sie sprechen Ihren Vorgesetzten beiläufig auf irgendetwas Belangloses an und erkennen sofort an seiner Mimik und Lautstärke, dass er gereizt ist. Wahrscheinlich werden Sie jetzt nicht nach der Gehaltserhöhung fragen, obwohl Sie sich das vorgenommen hatten. Der Ablauf der Interaktion hat also Einfluss auf Ihr Handeln.

## **2. Frage: Warum kommunizieren Menschen miteinander?**

Menschen kommunizieren miteinander, um in Kontakt zu treten. Über diesen Kontakt teilen wir Gefühle, Sachinhalte und Empfindungen mit. Wir fragen, stellen Vermutungen an, lassen uns unsere Empfindungen bestätigen oder lachen über gemeinsam Erlebtes. Um diese Palette von Informationen und Sinn zu vermitteln, benutzen wir Werkzeuge. Zu diesen Werkzeugen gehören die Sprache, die Stimme, mal laut, mal leise, aufgeregt, flüsternd und Gestik, Mimik und Körperhaltung. Eine hochgezogene Augenbraue, ein freundliches Lächeln oder verschränkte Arme sind ebenso deutliche Zeichen wie es Worte sind.

## **3. Frage: Was geschieht, wenn zwei Menschen in Kontakt treten?**

In Sekundenschnelle registrieren wir die einzelnen Komponenten zu Beginn eines Kontaktes. Wir suchen Blickkontakt, forschen nach Zeichen der Zuneigung oder Abneigung, richten unsere weiteren Handlungen darauf aus. Wenn Sie z. B. Ihre Nachbarin bitten möchten, sich während des Urlaubs um die Blumen zu kümmern, werden Sie versuchen, einen günstigen Moment zu finden. Sie beobachten dabei ihre Mimik: Schaut sie grimmig, klingt ihre Stimme gereizt, dann werden Sie Ihr Anliegen wahrscheinlich verschieben. Lächelt sie aber und erzählt unbeschwert über Begegnungen des Tages, schätzen Sie die Situation wahrscheinlich positiv ein und rechnen sich Chancen auf einen positiven Abschluss Ihres Wunsches aus.

Das Zusammentreffen zweier Menschen ist also verbunden mit dem Senden und Deciffrieren von Signalen, verbalen und nonverbalen. Stimme, Körperhaltung, Handbewegungen, Mimik geben Hinweise auf Empfindungen. Genauso senden wir Signale aus, die der Andere empfängt und auswertet. Die Auswertung erfolgt natürlich nach subjektiven Gesichtspunkten. Die Nachricht kann durchaus anders gemeint gewesen sein als sie bei uns angekommen ist.

Wir kommunizieren immer, ob bewusst oder unbewusst, verbal oder nonverbal. Auch Schweigen vermittelt eine Botschaft. Wir verhalten uns also immer kommunikativ (vgl. Watzlawick u. a. 1972).

Die Wahrscheinlichkeit, dass Ihr Gegenüber den Sinn Ihrer Worte so interpretiert, wie Sie sie gemeint haben, ist gar nicht so hoch. Wenn Sie über das Wetter reden, mag das noch gut funktionieren, aber je komplexer der Sachverhalt wird, desto störungsanfälliger werden die Interaktion und die Kommunikation. Da der Sinn einer Botschaft immer beim Empfänger entsteht, sollten Sie möglichst deutliche Signale senden. Denn wenn der Andere Sie nicht verstehen kann oder will, werden alle Verständigungsbemühungen fruchtlos enden. Entscheidend ist also nicht, was A gesagt hat, sondern was B verstanden hat!

Neben dem Austausch von verbalen und nonverbalen Mitteilungen gibt es weitere Aspekte in einer Kommunikation. Einer ist der Wunsch, verstanden zu werden. Wir brauchen Sicherheit im Kontakt und suchen dazu nach gemeinsamen Regeln. Sprechen wir dieselbe Sprache? Haben wir einen ähnlichen Humor? Verfolgen wir das gleiche Ziel?

Wir verstehen nicht nur Wörter, sondern erkennen auch die Bedeutung des Gesagten. Wenn ich sage: »Mein Mann trägt eine Fliege«, dann ist jedem klar, dass er kein Insekt auf der Hand trägt, sondern eine Art Krawatte um den Hals. Wenn aber jemand sagt, er warte auf der Bank auf mich, werde ich vielleicht nachfragen müssen, ob er das Geldinstitut oder die Sitzgelegenheit meint. Aus dem sprachlichen Kontext heraus lässt sich zumeist interpretieren, was gemeint ist. Das bedeutet kommunikative Interaktion: Verstehen, erkennen und reagieren. Dieses System von Verhaltensregeln für die Orientierung und Verständigung im kommunikativen Alltag lernen wir von Kindesbeinen an.

Aus der Vielzahl der Eindrücke und Signale lässt sich erahnen, wie störungsanfällig Kommunikation sein kann und wie viel Interpretationsspielraum vorhanden ist, aber auch wie ungemein wichtig und existenziell sie

## 5 BETREUUNG UND DEMENZ IM ALLTAG

### 53. Frage: **Wie hängen Kommunikation und Emotion zusammen?**

Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung benötigen ein Höchstmaß an emotionaler Sicherheit und Zuwendung, die verbal und nonverbal vermittelt werden muss. Dieser Umgang erfordert von den Betreuenden ebenfalls ein Höchstmaß an emotionaler Arbeit und die Bereitschaft, sich darauf einzulassen zu wollen und zu können. Die Kommunikation ist nicht immer einfach, sie kostet manchmal Geduld, Mühe und viel Einfühlungsvermögen, aber sie ist machbar. Mit Offenheit, Flexibilität und Zuwendung wird eine wertschätzende Basis für ein gemeinsames Verständnis gelegt. Gute Betreuung geht nicht ohne Nähe, sowohl körperlich als auch emotional, aber die Betreuungskraft darf durch die Nähe nicht ausbrennen.

### 54. Frage: **Was macht eine angenehme Interaktionssituation aus?**

Wenn Sie auf eigene Erfahrungen zurückgreifen, gehört für Sie wahrscheinlich zu einer angenehmen Gesprächssituation auch ein Mensch, mit dem Sie sich in Ruhe unterhalten können. Der zuhört, auf das Gesagte reagiert und auf dessen Äußerungen Sie reagieren. In einer entspannten Atmosphäre zu lachen, Erfahrungen und Erlebnisse auszutauschen, sich angenommen zu fühlen und mit der eigenen Meinung respektiert zu werden, zeichnet eine angenehme Situation aus.

Eine angenehme Gesprächssituation hat aber auch mit Zeit zu tun. Gerade in Zeiten knapper Personalressource ist das Mangelware. Wenn Sie etwas Wichtiges erreichen möchten, müssen Sie sich Zeit nehmen und die Situation ruhig und gelassen aufbauen. Sollten Sie sich diese Zeit nicht nehmen können, überlegen Sie, ob Sie Ihr Anliegen auf später zu verschieben. Manchmal ist es nicht möglich, eine perfekte Lösung für eine Situation anzubieten. Das Ende einer Betreuung kann dann einfach eine Umarmung sein, auch wenn die Aufgabe nicht erledigt wurde.

Sie sind für die Situation und die Atmosphäre verantwortlich und sollten das bei jeder Interaktion im Blick behalten. Eine Interaktion kann nicht immer perfekt verlaufen, aber immer sollte das Wohlbefinden der beteiligten Personen immer im Vordergrund stehen.

### **55. Frage: Warum sind Idealsituationen so wichtig?**

Der Arbeitsalltag lässt nicht viel Raum für optimale Bedingungen. Umso wichtiger ist es, sich von Zeit zu Zeit ins Gedächtnis zu rufen, was – rein theoretisch – alles möglich wäre und wie eine Interaktion zur Zufriedenheit aller Beteiligten verlaufen könnte. Leitbilder beschreiben z.B. solche Idealsituationen. Sie definieren immer den Gipfel dessen, was erreicht werden sollte, und dienen als Orientierung. Aus Beispielen und idealtypischen Situationen können Sie Anregungen ziehen und versuchen, sie beim nächsten Mal auszuprobieren und ggf. in Ihrem Erfahrungskorb fest mit zu integrieren.

Idealzustände sollten für Motivation sorgen. Sie sind mahnende Rufer in hektischen Zeiten, eine Orientierungshilfe im Alltag.

### **56. Frage: Was bedeutet zugewandte Kommunikation?**

Zugewandte Kommunikation steht für den kommunikativen Umgang mit kognitiv beeinträchtigten Menschen. Der Begriff beinhaltet Offenheit, Flexibilität und Authentizität. Ein gemeinsames Koordinatensystem für den wertschätzenden und respektvollen Umgang miteinander gehört ebenso dazu wie die Ehrlichkeit sich selbst und Ihren eigenen Grenzen gegenüber. Auch mit dem Blick auf die Uhr ist eine einfühlsame und bedürfnisorientierte Interaktion möglich.

Zugewandte Kommunikation wird Ihren Alltag bereichern, weil es Kreativität erfordert, immer wieder neue Wege und Zugänge zu Menschen mit Demenz zu suchen. Das Empfinden des Betroffenen ist dabei der Ausgangspunkt aller Handlung. Das gibt Ihnen die Chance, besondere Beziehungen zu erleben und jede Begegnung neu gestalten zu können.



## 6 HERAUSFORDERNDE SITUATION IM UMGANG MIT MENSCHEN MIT DEMENZ

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit besonderen Situationen im Umgang mit kognitiv eingeschränkten Menschen. Bei herausforderndem Verhalten stellt sich oft die Frage, wer hier eigentlich wen herausfordert. Ist wirklich das Verhalten eines Menschen die Schwierigkeit oder liegt es eher an der Umgebung, in die das Verhalten nicht passt? Klar ist aber auf jeden Fall, dass es sich um herausforderndes **Verhalten** handelt und nicht um einen herausfordernden **Menschen**.

### 66. Frage: Welche Rolle spielt Kommunikation bei herausforderndem Verhalten?

Bei fortgeschrittener Demenz kann es zu sogenanntem herausforderndem Verhalten kommen. Dazu gehören u. a. Unruhe, Wandern, Schreien, Jammern und Klagen ebenso wie Kratzen, Beißen, Spucken, Treten, Antriebsarmut, veränderte Sexualität, Minderung der Affektkontrolle und Verkenning. Vulgärsprache stellt eine Herausforderung dar, ebenso wie das Werfen mit Gegenständen oder ein veränderter Tag- und Nachtrhythmus. Auch das Bedürfnis nach Körperpflege und Sauberkeit kann nachlassen. Diese Verhaltensänderungen können die Betreuung eines kognitiv veränderten Menschen sehr erschweren.

Bedenken Sie aber stets, dass diese Verhaltensweisen nicht beabsichtigt sind. Sie sind Reaktionen auf die Angst, die Unsicherheit und die Verzweiflung, mit der der kognitiv beeinträchtigte Mensch zu kämpfen hat und letztendlich die neurologischen Veränderungen, die die Krankheit mit sich bringt. Er kann nicht mehr wie sonst am gesellschaftlichen Leben teilhaben. Sein Verständigungsmöglichkeiten, seine Motorik und seine Ausdrucksfähigkeiten sind auf ein Minimum beschränkt. Was soll er sonst tun, als den wenigen Bewegungen, die er noch beherrscht, mit aller Vehemenz Ausdruck zu verleihen?

Herausforderndes Verhalten ist für Betreuende teilweise schwer in die Alltagsabläufe zu integrieren. Wichtig ist, das eigene nonverbale Verhalten zu beobachten. Das bedeutet: nicht bedrohlich wirken, Abstand halten und nicht diskutieren. Ihrer Stimme kommt hier eine wichtige Rolle zu. Beruhigende Worte mit freundlicher Stimme gesprochen, können in einer solchen Situation deeskalierend wirken. Die Phasen, in denen auch mit Ruhe und guten Worten nichts zu erreichen ist, sollten Sie auch als solche akzeptieren. Das ist in Ordnung. Mit Berührungen sollten Sie vorsichtig sein und den Menschen gut kennen. Wenn leichtes Streicheln an der Hand oder am Arm besänftigend wirkt, ist das gut, aber eine ausgestreckte Hand, die streicheln will, kann schnell missverstanden werden. Wenn nichts mehr geht, dann bleibt nur, aus dem Weg zu gehen und auch aus dem Blickfeld. Situationsbezogenes Handeln ist hier das A und O. Sie müssen die Situation einschätzen und entscheiden, ob Sie Ihre Ziele erreichen können oder nicht.

Mit Ihrem Verhalten, sowohl verbal als auch nonverbal, beeinflussen Sie den Ablauf der Ereignisse. Wenn ein Demenzerkrankter laut schimpfend auf der Flur steht, können Sie ihn bitten, leise zu sein, um die anderen nicht zu stören. Das wird ihn allerdings wohl nicht interessieren, sondern verärgern. Denn nun wird er gemaßregelt, wo er sich doch so aufregen muss. Sie sollten also lieber sein Gefühl spiegeln, indem Sie z. B. sagen, »Herr Meyer, Sie sind aber sehr verärgert. Ich möchte Ihnen gerne helfen.« Auf die Frage, was passiert sei, kann er sehr wahrscheinlich nicht antworten, dass wird erneut für Frustration sorgen. Versuchen Sie abzulenken, indem Sie sagen, »Nun mussten Sie sich so ärgern, kann ich Ihnen als Entschädigung etwas Gutes tun, vielleicht eine Tasse Kaffee?«

### Ein Beispiel

Eine Bewohnerin machte mit Händen und Unterarmen Bewegungen, als wenn sie auf etwas einschlug. Der Betreuer nahm ihre Hände in seine und nahm das Tempo und die Bewegung der Bewohnerin auf. Sie war zunächst erstaunt und verstärkte ihre Bewegungen. Der Betreuer passt sich auch jetzt an. Mit der Zeit begann sie, ihr Tempo zu mäßigen und ihre Hände und Bewegung in seine »abzugeben«, bis es ein gemeinsames Wiegen der Hände wurde. Die beiden blieben eine Zeitlang Hand in Hand stehen, bis die Bewohnerin die Begegnung auflöste und ihrer Wege ging.

## 7 KOMMUNIKATION IN EIGENER SACHE

Die Pflege und Betreuung von Menschen mit Demenz ist sehr bereichernd, aber zeitweise sehr anspruchsvoll. Damit Sie nicht krank werden oder sich überfordern, müssen Sie auch auf sich selbst achten. Sie sollten nach Möglichkeiten der Entlastung suchen und nach Gelegenheiten, um aufzutanken.

### **84. Frage: Wie sollte die Weitergabe von Informationen an Kolleginnen und Kollegen aussehen?**

Die vorangegangenen Kapitel haben gezeigt, wie wichtig Gespräche untereinander sind, um professionell zu arbeiten. Informationen über die Klienten werden zumeist bei den Schichtübergaben oder bei Fall- bzw. Bewohnerbesprechungen weitergegeben. Wie ist der Ablauf dieser Besprechungen? Werden dort nur pflegerische Mitteilungen weitergegeben oder auch Eindrücke und Erlebnisse, die über den Gemütszustand des Betroffenen Ausdruck geben?

Informell, zum Beispiel in einer Kaffeepause, werden sicher sehr viele wichtige Informationen weitergegeben, die aber oft nicht den Weg in die Dokumentation finden. In Bewohner- oder Fallbesprechungen werden in der Regel ganz bestimmte Aspekte der Betreuung benannt und bei Pflegekonferenzen besprechen Sie mit Angehörigen oder Rechtsbetreuern die allgemeine Situation oder einzelne Probleme. Wo aber bleiben die wichtigen Erfahrungen, die in der Interaktion, im täglichen Miteinander zwischen Bewohnern und Betreuenden gemacht werden?

In der Mäeutik ist die Kommunikation unter Pflegenden ein Gradmesser für die Professionalität. »Die Professionalität von Pflegenden basiert auf einer spezifischen Wechselwirkung zwischen individueller Reflexion und gemeinsamer Kommunikation.«<sup>46</sup> Wenn Sie und Ihre Kolleginnen und Kollegen in Übergaben oder Besprechungen Beobachtungen und individuelle Eindrücke ansprechen, dient das Ihrer Fachlichkeit und damit sind Sie für den Betroffenen eine Hilfe in seinem Alltag.

<sup>46</sup> Kooij 2010, S. 76

Behalten Sie Ihr Wissen und Ihre Erfahrungen nicht für sich! Teilen Sie sich mit und lernen Sie aus den Erkenntnissen der anderen.

### **85. Frage: Wie wichtig ist der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen?**

Er ist das A und O. Dazu zählt sowohl der offizielle Austausch in Schichtübergaben oder Besprechungen als auch der informelle. Zum einen hilft es, aus den Erfahrungen anderer zu lernen und den Blick durch andere zu schulen und so zuverlässige Krankenbeobachtung leisten. Zum anderen ist der Umgang mit Menschen mit Demenz eine sehr emotionale Arbeit. Sie müssen viele Erlebnisse verarbeiten, die sich andere Menschen gar nicht vorstellen können. Ein Ventil für diese Episoden und die damit verbundenen Gefühle ist wichtig. Ausgebrannte oder lustlose Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unzufrieden, können keine professionelle Arbeit leisten und sind nicht bereit, sich emotional einzulassen.

Zu diesem Austausch gehört es auch, einmal Klartext zu reden. Im Team, ganz unter sich, ohne Betroffene, Angehörige und Leitungskräfte müssen Sie reden können wie Ihnen der Schnabel gewachsen ist. Das ist wichtig für die Arbeitshygiene. Es entlastet Sie, wenn Sie über das Verhalten eines Bewohners sprechen; über den schwierigen Angehörigen, der Sie wieder von der eigentlichen Arbeit abgehalten hat oder wenn Sie einfach mit anderen über amüsante Szenen lachen.

### **86. Frage: Wie wichtig ist Supervision?**

Supervision ist eine Beratungsform für Einzelpersonen oder Gruppen, die die Reflexion und Verbesserung u. a. des beruflichen Handelns im Fokus hat.

Da die Arbeit mit Menschen mit Demenz emotional sehr intensiv sein kann, sollte Supervision ein fester Bestandteil des Pflegealltages sein. Es ist für Ihre Professionalität und die Qualität wichtig, über Ihre Arbeit zu reflektieren. Wenn es Ihnen gut geht, spiegelt sich das in der Versorgung wider. Sie werden dann eine professionelle und fachlich hochwertige Betreuung von Menschen mit einer Beeinträchtigung leisten können.

## LITERATUR

- Ayaß, Ruth:** Kommunikation und Gesellschaft, 2007. Stuttgart, Kohlhammer Verlag
- Badura, Bernhard:** Sprachbarrieren – Zur Soziologie der Kommunikation, 1971. Stuttgart-Bad-Cannstadt, Verlag Frommann-Holzboog
- Berger, Peter/Luckmann, Thomas:** Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit, 1994. Frankfurt/Main, Fischer Taschenbuch
- Biermann-Ratjen, Eva/Eckert, Jochen/Schwartz, Hans Joachim:** Gesprächspsychotherapie, 1989. Stuttgart, Kohlhammer Verlag
- Bowlby-Sifton, Carol:** Das Demenz-Buch, 2011. Bern, Verlag Hans Huber.
- Buchmann, Klaus-Peter:** Demenz und Hospiz, 2007. Wuppertal, der hospiz verlag
- Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe:** ICN-Ethikkodex für Pflegende. 2000. Download unter [www.dbfk.de](http://www.dbfk.de)
- Feil, Naomi:** Validation, 2002. München, Ernst Reinhardt Verlag
- Fröhlich, Andreas:** Basale Stimulation® – Das Konzept, 2008. Düsseldorf, Verlag Selbstbestimmtes Leben
- Fuchs-Heinritz, W./Lautmann, R./Rammstadt, O./Wienold, H.(Hrsg.):** Lexikon zur Soziologie, 1994. Opladen
- Goffman, Erving:** Stigma, 1994. Frankfurt/M., Suhrkamp
- Gröning, Katharina:** Entweihung und Scham, 2001. Frankfurt am Main, Mabuse-Verlag
- Hametner, Ingrid:** 100 Fragen zu Palliativ Care, 2011. Hannover, Brigitte Kunz Verlag
- Hirsch, Rolf D.:** Heitere Gelassenheit, in: Altenpflege 2/2005
- Höller, Alfred/Neumann-Ponesch, Silvia:** Gefühlsarbeit, 2008. Fachbeitrag Österreichische Pflegezeitschrift 12/08
- HumorCare Deutschland e.V.:** [www.humorcare.com](http://www.humorcare.com). Abgerufen am 20. 02. 2012
- Kiefer, Bernd/Rudert, Bettina:** Der Therapeutische Tischbesuch, 2007. Hannover, Vincentz Network
- Kitwood, Tom:** Demenz – Der personenzentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen, 2000. Bern, Verlag Hans Huber

- Klee-Reiter, Barbara:** Verständigung – die Bedeutung der Beziehungsgestaltung, 2006. In: Dokumentation der 4. Fachtagung der Deutschen Expertengruppe Dementenbetreuung in Bad Arolsen
- Kojer, Marina Dr.:** Ihre Sprache sprechen – ihre Signale richtig deuten, 2010. Vortrag
- Kooij, Cora van der:** Das mäeutische Pflege- und Betreuungsmodell, 2010. Bern, Verlag Hans Huber
- Kooij, Cora van der:** Ein Lächeln im Vorübergehen, 2007. Bern, Verlag Hans Huber
- Lind, Sven:** Demenzkranke Menschen pflegen, 2007. Bern, Verlag Hans Huber
- Morris, Desmond:** Der nackte Affe, 1999. München, Droemer Knaur
- Paillon, Monika:** Kultursensible Pflege, 2010. München, Ernst Reinhardt Verlag
- Powell, Jennie:** Hilfen zur Kommunikation mit Menschen mit Demenz, 2002. Köln. Kuratorium deutsche Altershilfe
- Richard, Nicole:** Wertschätzende Begegnung – Integrative Validation® (IVA) in: Dürrmann,
- Peter:** Besondere stationäre Dementenbetreuung, 2001. Hannover, Vincentz Verlag
- Sachweh, Svenja:** »Noch ein Löffelchen?«, 2006. Bern. Verlag Hans Huber
- Sachweh, Svenja:** Spurenlesen im Sprachdschungel, 2008. Bern, Verlag Hans Huber
- Schützendorf, Erich:** Die Macht der Worte, 2011. In: Altenpflege, 10/2011
- Schwerdt, Ruth:** Eine Ethik für die Altenpflege, 1998. Bern, Verlag Hans Huber
- Seiwert, Lothar:** Das neue 1 x 1 des Zeitmanagements, 2005. Offenbach, Gräfe und Unzer
- Sowinski, Christine:** Menschen mit Demenz erreichen: die besondere Bedeutung der Kommunikation für das KDA – Türöffnungskonzept, in: Menschen mit Demenz erreichen – Hilfen zur Kommunikation, 2004. KDA, Köln
- Staack, Sven:** Milieuthérapie. 2004. Hannover, Vincentz Network
- Watzlawick, P./Beavin, J.H./Jackson, D.D.:** Menschliche Kommunikation. 1972. Bern, Hans Huber Verlag
- Weber, Max:** Wirtschaft und Gesellschaft, 1922. Tübingen
- Wojnar, Jan:** Die Welt der Demenzkranken, 2007. Hannover, Vincentz Verlag

## REGISTER

- Aggressionen 93
- ALPEN-Systematik 42
- Angehörige 87, 91
- Animationsangebote 71
- Anredeformen, stigmatische 114
- Antriebe 35
- Aphasie 22
- Auffassungsvermögen 31
- Augenkontakt 73
- Austausch, kollegialer 100
- Authentizität 51, 69
  
- Babysprache 72
- Basale Stimulation 64, 85
- Betreuung 53
- Betreuung, palliative 61
- Betreuung, soziale 71
- Bewohnerbesprechungen, erlebnis-orientierte 34
- Beziehungsaufbau 55
- Beziehungsgestaltung 25
- Beziehungspflege 23
- Biografie 46
- Biografiearbeit 113
- Blicke 50
- Blickkontakt 50
  
- Demenz 19
- Diskriminierung 39
  
- Eat-by-walking 89
- Emotion 67
- Empathie 17
  
- Ethik 105
- Ethikkodex 106
  
- Fabulieren 22
- Feil, Naomi 33
- Fernseher 60
- Flexibilität 69
- Fragen, lenkende 27
  
- Gefühle 35, 54, 107
- Gesprächsberatung, klienten-zentrierte 17
- Gesprächsthemen 56
- Grundhaltung, empathische 17
- Grundhaltung, ethische 105
  
- Halluzinationen 95, 112
- Haltung, palliative 61
- Herausfordernde Situationen 77
- Hilfsmittel 15, 59
- Humor 58, 113
  
- Informationsweitergabe 99
- Interaktion 36
  - beenden 73
  - kommunikative 13
  - soziale 11
- Interaktionssituation 67
  
- Kitwood, Tom 36
- Kommunikation
  - demenzgerechte 75
  - gelungene 14

- geschlechtsspezifische 76
- im Krankenhaus 65
- nonverbale 54
- -(s)probleme 32
- und Beziehung 23
- verunglückte 73
- zugewandte 68
- Kommunikationsstil 103
- demenzspezifischer 30
- Kompetenzeinbußen 19
- Kompetenz, kommunikative 21, 64
- konfabulieren 21
- Konflikte 80
- Kongruenz 18
- Kontakt 12
- Kontaktaufnahme 56
- Kooij, Cora van der 34
- Körperkontakt 29, 56
- Körpersprache 16
- Lieder 58
- Machtausübung 108
- Mäeutik 34
- Medikamentengabe 62
- Mikroverhaltensweisen 63
- Milieu 37, 48
- Milieuthherapie 37
- Mimik 16
- Missbrauchsgefahr 109
- Morris, Desmond 25
- Musik 59
- Nahrungsaufnahme 62
- Notlügen 110
- Offenheit 69
- Personsein 36
- Pflege 53
- Pflegecharta 106
- Pflegeprozess 49
- Prophezeiungen, selbsterfüllende 63
- Puppen 59
- Putzgespräche 25
- Radio 60
- Reflexion 101
- Reizüberflutung 81
- Ressourcenorientierung 35
- Richard, Nicole 35
- Rituale 45, 82
- Rogers, Carl 17
- Routine 82
- Sachweh, Svenja 41
- Schamgefühle 86
- Schreien 85
- Sexualität 90
- Sprache 15, 39
- Sprachlosigkeit 26
- Stimme 15
- Störfaktor Kommunikation 48
- Supervision 100
- Tagesform 31
- Tag- und Nachtrhythmus 77
- Teamarbeit 91
- Therapeutenvariablen 17
- Tiere 59
- Toilettengänge 62
- Toleranz 31
- Validation 33



- integrative 35
- Verhalten, sexuell motiviertes 90
- Verkennung 88
- Vulgärsprache 22
- Wahnvorstellungen 95, 112
- Wahrnehmungsstörungen 112
- Wandern 89
- Watzlawick, Paul 13, 17
- Wertschätzung 17
- Wiederholungen 92
- Wohlbefinden 74, 111
- Wortfindungsstörungen 22
- Wünsche 84
- Zeit 42
- Zeitmanagement 40, 42
- Zuhören
  - aktives 30, 31, 63
- Zuwendung 75
- Zwangsmaßnahmen 49

## **Gut kommuniziert ist besser gepflegt**

Eine gelingende Kommunikation ist ein Grundpfeiler einer guten Pflege. Doch Kommunikation ist ebenso anspruchsvoll wie stör-anfällig. Umso mehr, wenn Sie Menschen mit Demenz betreuen und pflegen.

Dieses Buch gibt Ihnen eine kleine Einführung in die Grundlagen der Kommunikation. Außerdem beantwortet es viele Fragen, die sich Ihnen in der täglichen Pflege immer wieder stellen.

Nach dem Motto »wenig Theorie, aber viel Praxis« finden Sie hier 100 Antworten und praxisnahe Tipps, die Ihre Kommunikation entscheidend verbessern können. Das erleichtert Ihnen nicht nur die Betreuung, sondern fördert auch die Qualität Ihrer Arbeit!

### **Die Autorin**

Katja Pape-Raschen studierte Soziologie und soziale Verhaltenswissenschaften. Sie arbeitet seit vielen Jahren im Gesundheitsbereich und leitet derzeit eine stationäre Einrichtung für Menschen mit Demenz in Bremen.

ISBN 978-3-89993-785-5



9 783899 937855