



Foto: Werner Krüper

KOMMUNIKATION BEI DEMENZ

Ängste mindern, VERTRAUEN STÄRKEN

Beziehungsgestaltung ist die Basis für eine gelingende Kommunikation. Dazu sollten Pflegende versuchen, die Perspektive des Menschen mit Demenz einzunehmen. Ein Fallbeispiel.

TEXT: BARBARA SCHUBERT

Pflege und Begleitung

Der neue Expertenstandard „Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz“ ist konsentiert. Und er hat eine Besonderheit: Er geht über das Verrichten von Pflegehandlungen hinaus und zielt darauf ab, dass jeder pflegebedürftige Mensch mit Demenz Angebote zur Beziehungsgestaltung erhält. Die Betroffenen sollen gehört, verstanden und angenommen werden und sich mit anderen Personen verbunden fühlen (DNQP 2018). Beziehungsgestaltung ist Basis erfolgreicher Kommunikation und fordert von Pflegekräften eine person-zentrierte Haltung. Das bedeutet, dass Pflegekräfte sich bemühen, die Welt der anderen aus deren Sichtweise heraus zu begreifen (Kitwood 2016). Pflegerische Aufgaben werden also in Beziehungshandeln eingebettet. Über die Verbesserung der Beziehungsqualität steigt auch die Lebensqualität der Betroffenen.

Was mich besonders an diesem Standard freut, ist die Forderung nach durchgängigen Konzepten für die Versorgung von Menschen mit demenziellen Veränderungen. Wenn Einrichtungen eine person-zentrierte Haltung ihrer Mitarbeiter fördern und unterstützen und die Mitarbeiter nach festgelegten Kriterien einheitlich handeln, werden zukünftig feste Strukturen das tägliche Miteinander zwischen Betroffenen und Mitarbeitern leiten. Und genau diese Strukturen sind so wichtig für Menschen mit Demenz, denn sie machen Situationen vorhersehbar.

Ein geregelter Tagesablauf mit festen Zeiten ist nicht genug. Über die bewusste Beziehungsgestaltung können Ängste gemindert und Vertrauen und Sicherheit gestärkt werden. Resultat ist eine neue Kommunikationskultur für ein entspanntes Miteinander.

Allerdings ist der Aufbau einer stabilen und positiven Beziehung zu Menschen mit Demenz nicht immer einfach. Vor einiger Zeit hat mir eine Pflegekraft in einem Seminar die folgende Situation geschildert, die sie als herausfordernd erlebt hat:

Kein Kontaktaufbau möglich: ein Fallbeispiel

„Ich arbeite schon lange auf einem Wohnbereich für Menschen mit Demenz. Und immer noch gibt es Situationen, in denen ich Bewohner nicht zur Mitarbeit motivieren kann. Vorgestern bin ich zum Beispiel zu Frau Trapp zur Morgenpflege gegangen, so wie jeden Morgen. Sie ist normalerweise sehr zugänglich und benötigt nur wenig Hilfe bei der Körperpflege, eigentlich muss ich ihr nur den Ablauf vorgeben. Als sie aber vor dem Waschtisch saß, wollte sie sich nicht waschen. Sie war sehr unruhig und sagte ständig, dass ein schwarzer Mann vor der Tür lauerte. Und dass sie hier wegmüsste. Aber ich muss doch auch sehen, dass ich mit der Arbeit fertig werde.“

Manchmal fehlt mir die Geduld, und es kommt, wie vorgestern, zu einem unerfreulichen Machtkampf. Frau Trapp wurde immer störrischer, beschimpfte mich und rief schließlich nur noch: „Nein, nein, nein“. Da habe ich nachgegeben und die Körperpflege soweit es ging übernommen, damit sie pünktlich zum Frühstück kam. Ich war jedoch sehr unzufrieden mit der Situation.“

Was ist hier passiert? Die Pflegekraft hat alles wie immer gemacht und doch an diesem Tag keinen positiven Kontakt zur Bewohnerin aufbauen können.

Die Pflege von Menschen mit demenziellen Veränderungen stellt uns vor besondere Herausforderungen. Sie benötigen eine sensible Umge-

bung in verschiedener Hinsicht. Einerseits erleichtert eine Umgebungsgestaltung nach den Bedürfnissen von Menschen mit Demenz das Zurechtfinden in Raum und Zeit. Andererseits müssen die Menschen im sozialen Umfeld sich ehrlich für die Betroffenen interessieren und ihnen einen angemessenen kommunikativen Austausch ermöglichen. Menschen mit Demenz wünschen sich vor allem stabile soziale Kontakte. „Das soziale Umfeld ist so entscheidend dafür, wie gut die Betroffenen mit ihrer Krankheit leben können“ (Alzheimer Gesellschaft Baden-Württemberg e.V. Selbsthilfe Demenz 2018).

In einem Gespräch mit der Pflegekraft aus dem Fallbeispiel stellte sich heraus, dass sie sich nicht gefragt hat, warum Frau Trapp sich an diesem Tag so anders verhält. Sie hat das Bedürfnis, das dem Verhalten von Frau Trapp zugrunde liegt, nicht erkannt. Dies hätte sie bei der Kommunikation berücksichtigen sollen. Obwohl sich beide im Badezimmer befanden, war Frau Trapp in einer völlig anderen Situation mit einer ganz anderen – aber für sie sehr wichtigen – Sache beschäftigt. Ihr prioritäres Problem war der „schwarze Mann“ vor der Tür, vor dem sie flüchten wollte. Die Pflegekraft hatte ein ganz anderes Problem: Die Bewohnerin musste bis zum Frühstück gewaschen und angezogen sein. Zwei verschiedene Weltansichten, die nicht zusammenpassen. >>>



Drei Regeln für eine gelingende Kommunikation



Grundsätze zur Kommunikation bei Demenz nach Powell (2011).



Wer so spricht, dass er verstanden wird, spricht gut. Das wusste schon der französische Dramatiker Molière (17. Jahrhundert).

» Wenn die Pflegekraft auf ihrem Standpunkt beharrt, kann sie ihr Ziel nicht erreichen. Das hat auch das Fallbeispiel gezeigt. Und Frau Trapp kann nicht nachgeben, weil sie weder die Sichtweise der Pflegekraft übernehmen, noch ihr Problem aus eigener Kraft lösen kann. Eine völlig verrannte Situation, die nur von der Pflegekraft entspannt werden kann.

Wie es besser laufen könnte: Verständnis und Trost

Frau Trapp wiederholte sehr häufig die Aussage, dass ein „schwarzer Mann“ vor der Tür stünde, und sie sagte, dass sie „weg“ müsste. Sie hat die reale Situation verkannt. Ihr unruhiges Verhalten bestätigte, dass sie besorgt war, vielleicht sogar Angst hatte. Starke Emotionen, die mit dem Bedürfnis verbunden sind, weglaufen zu wollen

aus einem Hier und Jetzt, das für die Pflegekraft eine ganz normale Situation darstellte. Frau Trapp konnte sich in diesem Moment nicht auf die Morgenpflege einlassen.

Es ist wenig hilfreich, wenn die Pflegekraft den Inhalt der Aussage überprüft und Frau Trapp anschließend mitteilt, dass sie sich getäuscht hat und niemand vor der Tür steht. Denn der „schwarze Mann“ löst eine tiefliegende Emotion aus, die nicht so einfach ausgeräumt werden kann. Vielmehr ist Empathie gefragt. Die Pflegekraft sollte hinter die Nachricht hören und sich fragen: Welches Gefühl steckt dahinter? Was teilt mir Frau Trapp über ihre momentane Bedürfnislage mit? Wenn der Auslöser für Frau Trapps Verhalten das Gefühl von Bedrohung und Angst ist, kann die Pflegekraft empathisch zurückspiegeln, dass sie dies erkannt hat. Frau Trapp

spürt das ihr entgegengebrachte Verständnis, und das wirkt in vielen Fällen beruhigend und tröstend. Anstatt zu sagen „Vor der Tür steht niemand“ ist es viel hilfreicher, Verständnis für die Situation zu zeigen und Trost zu spenden. Zum Beispiel durch die Aussage: „Es ist unangenehm, wenn ein ungebeter Mensch in der Nähe ist.“ Oder auch: „Ich bleibe bei Ihnen und begleite Sie anschließend in den Speiseraum. Ist das in Ordnung für Sie?“

Dieses Beispiel, wie Pflegekräfte in einer solchen Situation reagieren kön-

MEHR ZUM THEMA

Literaturliste: altenpflege-online.net/produkte/downloads

Weitere Beiträge der Autorin: „Umgang mit dem Rollator“ in *Altenpflege* 4.2017, *Körperwahrnehmung* 4.2016

Veranstaltungstipp: Vortragsblock „Person-zentriert Pflegen“, *Altenpflege Kongress 2018*; ap-kongress.de

„411 Artikel, Videos und Bücher zum Thema „Demenz und Kommunikation“ in der Mediathek „Vincentz Wissen“. Jetzt informieren: vincentz-wissen.de

megacom
ein deutscher Hersteller für
Dementen-Schutz-Systeme
kompatibel mit fast allen
Schwesternrufanlagen.
Info unter 04191/9085-0
www.megacom-gmbh.de

Pflege und Begleitung

nen, berücksichtigt die folgenden drei, nach Jenni Powell wichtigen Grundsätze in der Kommunikation mit demenzbetroffenen Menschen:

- 1.** Die Pflegekraft hat die Bewohnerin nicht mit der Realität konfrontiert und ihr nicht mitgeteilt, dass sie sich irrt. Damit hat sie die Bewohnerin in der für sie bedrohlichen Situation angenommen.
- 2.** Sie hat einfach und zweckmäßig gehandelt, indem sie der Bewohnerin Beistand geleistet hat und ihr zusagt, bei ihr zu bleiben und sie dann hinaus zu begleiten.
- 3.** Sie hat die Gefühle (an)erkannt und zurückgespiegelt und darüber Trost gespendet. Die Bewohnerin wurde nicht alleine gelassen mit ihrer Angst.

Alternativ hätte die Pflegekraft auch vorsichtig das Thema wechseln können, um die Gedanken von Frau Trapp umzulenken. Wenn sie zum Beispiel

gerne Kaffee trinkt, könnte die Pflegekraft ein Gespräch über das anschließende Frühstück und den damit verbundenen Kaffeeduft beginnen.

Neuer Expertenstandard fördert Kultur der empathischen Haltung

Der neue Standard ist ein erster Schritt hin zu einer Kultur, in der wir Menschen mit Demenz durchgängig person-zentriert begegnen. Nur, wenn wir die Kommunikation mit den Betroffenen an ihren Bedürfnissen orientieren, entsteht eine Haltung, die von Empathie geprägt ist und dazu führt, dass die Betroffenen sich verstanden fühlen.

Eine Beziehung ist dann gut, wenn sie kontinuierlich und sicher ist, die Betroffenen sich angenommen fühlen und schnell im Bilde darüber sind, was im Hier und Jetzt geschieht. So er-

fahren sie Sicherheit und bauen Vertrauen auf. Nicht eine auf dem Papier definierte, sondern eine – von allen Beteiligten – gelebte Kultur der demenzfreundlichen Kommunikation ist ein unabdingbarer Bestandteil hin zu einer erfolgreichen Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz. Der Expertenstandard „Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz“ ist ein Beginn: Eine Vision, die im Alltag lebendig wird. ««



Barbara Schubert
ist Diplom Pflege- und Gesundheitswissenschaftlerin, Physiotherapeutin, Gronau, schubert@wokotu.de, wollen-können-tun.de



Entwickelt, um alltägliche Transferaufgaben zu erleichtern

Die neue Sara® Flex Steh- und Aufrichthilfe

- **Bessere Unterstützung der Pflegebedürftigen**
Fördert Komfort und Sicherheit während und nach der Aufrichtbewegung
- **Einfache Bedienung mit optimierter Manövrierfähigkeit**
Verfügt über eine hohe Wendigkeit, erfordert keine vorherigen Einstellungen und ist leicht in der Handhabung
- **Anwendung für ein breiteres Spektrum an Pflegebedürftigen**
Ermöglicht es einer Pflegekraft, eine Vielzahl von Pflegebedürftigen mit dem Mobilitätsspektrum von Carl beim Aufstehen zu unterstützen*

Flexible
Beinstütze aus
Silikon