

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



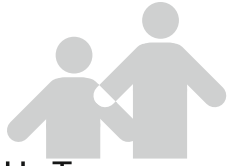
Katja Pape-Raschen

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

Danksagung	8
Vorwort	9
1 Allgemeine Grundlagen zur Kommunikation und Interaktion	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« nach Rogers hilfreich?	17
2 Demenz und die Konsequenzen für den Kommunikationsprozess	19
9. Frage: Welche Formen von Demenz gibt es?	19
10. Frage: Unterscheidet sich die kommunikative Kompetenz in den einzelnen Krankheitsphasen?	21
11. Frage: Was bedeutet Kommunikation für Menschen mit Demenz?	22
12. Frage: Gibt es eine Verbindung zwischen Kommunikation und Beziehung?	23
13. Frage: Was sind Putzgespräche?	25
14. Frage: Wirkt sich die Sprachlosigkeit eines Menschen mit Demenz 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 mit Demenz sein?	30
19. Frage: Welche Kommunikationsprobleme treten am häufigsten auf?	32

3	Kommunikation in unterschiedlichen Betreuungsmodellen	33
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 Integrativen Validation®?	35
23. Frage:	Was bedeutet Kommunikation bei Kitwood?	36
24. Frage:	Gibt es einen Zusammenhang zwischen Milieuthherapie und Kommunikation?	37
25. Frage:	Welches Kommunikationsmodell ist das Beste?	37
4	Kommunikation in der pflegerischen Betreuung	39
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 von Menschen mit Demenz?	42
29. Frage:	Gibt es für Betreuende besondere Spannungsfelder?	43
30. Frage:	Wie hängen Kommunikation und pflegerischer Alltag zusammen?	44
31. Frage:	Wie hängen Biografie und Kommunikation zusammen? ...	46
32. Frage:	Beeinflusst die Verfassung des Menschen mit Demenz 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 Distanz?	50
38. Frage:	Wie wichtig ist Authentizität?	51
39. Frage:	Welche Anforderungen stellt die Versorgung von Menschen 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 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

5 Betreuung und Demenz im Alltag	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

6 Herausfordernde Situation im Umgang mit Menschen mit Demenz	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 Sie auf ihn?	115
Literatur	116
Register	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 pflegfachliches 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.«¹

¹ 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.