Dr. Wolfgang Kramer
Haberlandstr. 6
10779 Berlin
Tel.: 030 / 211 99 34
E-mail: dr.wolfgangkramer@alice-dsl.net
Home: *www.wolfgang-kramer.net*

Dienstag, den 27. April 2010

Wegweiser zur Informationsveranstaltung in der „VIA e.V. Geriatrisch / Gerontopsychiatrische Tagespflege“ am Dienstag, dem 27.04.2010 in der Zeit von 17.30 Uhr bis 19.00 Uhr:

Wie rede ich mit meinen Angehörigen?

I. Allgemeine Merksätze zur Kommunikation

- Ohne Kommunikation ist Leben nicht möglich.

- Kommunikation ist das Senden und Empfangen von Botschaften.

- Botschaften werden über zwei grundlegende Kanäle gesendet: den verbalen und den nonverbalen Kanal. Gefühle, Einstellungen, unbewusste Werthaltungen u.äa werden meist über den nonverbalen Kanal gesendet.

- Verbale und nonverbale Elemente stehen in einer bestimmten Beziehung zueinander. Wenn verbale und nonverbale Elemente übereinstimmen, spricht man von Kongruenz.

- Das Ausmaß an Kongruenz ist der Dreh- und Angelpunkt einer guten Kommunikation. Nur wenn verbale und nonverbale Anteile übereinstimmen (kongruent sind), können Menschen überzeugend und glaubwürdig wirken.

- Stimmen verbale und nonverbale Botschaften nicht überein, wird dem nonverbalen Anteil mehr Bedeutung beigemessen.

- Bei einer Kommunikationssequenz entfällt nur rund 25 % auf das gesprochene Wort (verbale Kommunikation) und rund 75 % auf die nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik, Körpersprache.....).

- Botschaften können auf Ihrem Weg vom Sender zum Empfänger den einen oder anderen „Filter“ (z.B. Tagesverfassung, Interesse,

Vorinformation) passieren: aus einer „reinen“ Botschaft wird eine spezifisch verzerrte Botschaft.

- „Wahr“ ist nicht, was der Sender sagt, sondern was der Empfänger versteht.

- Die Kommunikationskanäle sind eng mit den Sinnesorganen verbunden: Augen, Ohre, Nase, Mund und Haut.

- Menschen entwickeln „Lieblingskanäle“, über die sie mit der Umwelt in Kontakt treten.
- Die ersten Kommunikationssequenzen im Laufe des menschlichen Lebens finden über die Berührung statt: ohne Berührung kein Leben!
- Jede Kommunikation enthält emotionale und rationale Elemente. Eine gute Kommunikation ist durch die Ausgewogenheit zwischen zwischen rationalen („kopfigen“) und emotionalen („bauchigen“) Anteilen gekennzeichnet.

- Jede Kommunikation hat einen Sach- und einen Beziehungsaspekt, wobei der Beziehungsaspekt die Aufnahme der Inhalte bestimmt.

- Inhalte können nur dann voll aufgenommen werden, wenn der Beziehungsaspekt positiv oder neutral ist.

- Bei jeder Kommunikationssequenz gilt: Störungen haben Vorrang! Erst nach Beseitigung der Störungen kann „echt“ kommuniziert werden.

- Es ist nicht möglich, nicht zu kommunizieren! Auch wenn man „nichts“ tut oder sagt, ist das bereits eine Botschaft.

II. Konkrete Merksätze zur Kommunikation:

II.1 Welche Haltungen muss ich einnehmen?

Es sind drei Einstellungen bzw. Verhaltensweisen, die nach Rogers als personenzentriert angesehen werden können:

- Einfühlendes Verstehen

- Positive Wertschätzung / Akzeptanz
- Echtheit, Fassadenfreiheit

Einfühlendes Verstehen erreichen wir dann, wenn wir eine andere Person von deren Standpunkt aus zu verstehen versuchen und dabei die soziale, psychische und emotionale Situation beachten. Dabei ist es völlig unwesentlich, wie wir die Situation erfassen oder bewerten würden.

Dem Kommunikationspartner bringt man dann **positive Wertschätzung und Akzeptanz** entgegen, wenn man ihn mit allen Fehlern, Besonderheiten und Eigenarten so annimmt, wie er ist. Dabei ist es unwesentlich, was man für Normen und Maßstäbe dem eigenen Handeln zugrunde legt.

Echheit und Fassadenfreiheit gegenüber dem Kommunikationspartner äußern sich dadurch, daß die gemachten Äußerungen mit der tatsächlichen Befindlichkeit übereinstimmen. Das „Innen“ und das „Außen“ des Kommunikationspartners stimmen miteinander überein: er setzt sich keine Maske oder Fassade auf; er ist ehrlich, glaubwürdig und durchschaubar.

Techniken:

Stadium 1: Mangelhafte Orientierung

1. **Keine Konfrontation!**

2. **Keine Ratschläge erteilen / Nicht im Verhalten korrigierieren!**

3. den demenzerkrankten Angehörigen **nicht infantilisieren**!

4. **Spiegeltechniken** anwenden:
   4.1 **Paraphrasieren**: Wiederholen und Umformulieren: Den Sinn dessen, was der demenzerkrankte Mensch gesagt hat, noch einmal wiederholen und dabei möglichst die Schlüsselwörter verwenden.
   4.2 **Verbalisieren**: Die Gefühle, die der Demenzerkrankte hat, in Worte fassen
   4.3 **Körpersprachliches Spiegeln**

5. **W-Fragen verwenden**: Wer-Was-Wo-Wann-Wie- Fragen verwenden, wenn nach einem Sachverhalt gefragt wird; niemals die Frage „warum“ stellen.
6. Verwenden Sie **Polarität**, fragen Sie nach dem Extrem, beispielsweise: „Wie schlimm war es?“ oder „Wie sehr tut es weh?“

7. **Führen Sie Erinnerungen herbei.** Fragen Sie nach der Vergangenheit, das führt erstens dazu, dass die demenzerkrankte Person Vertrauen zu Ihnen entwickelt, und zweitens hilft es, alte, gut bekannte Methoden für Problemlösungen wiederzuentdecken, mit denen man die Krisen der Gegenwart bewältigen kann.

8. **Demenzgerecht formulieren – Anpassen Kommunikation**
   - Sprechen Sie in kurzen, einfachen Sätzen!
   - Fassen Sie immer nur einen prägnanten Inhalt in einen Satz!
   - Wenn die Mitteilung nicht sofort verstanden wird, wiederholen Sie den Satz so genau noch einmal!
   - Machen Sie Pausen, denn - man kann es nicht oft genug sagen – der Kranke braucht Zeit zum Verstehen!
   - Sprechen Sie deutlich und langsam, in ruhigem Tonfall! Es liegt nicht an der Lautstärke, wenn der Demenzerkrankte nicht sofort versteht. Ihn laut anzusprechen, ja fast ihn anzuschreien, erschreckt ihn eher. Das verstärkt seine Verwirrtheit.
   - Wenn die dementielle Erkrankung weiter fortgeschritten ist, die Fragen so stellen, dass in der Frage die Antwort bereits mitformuliert ist und der demenzerkrankte Mensch eine Antwort zu geben vermag.

     Auch wenn ein demenzkranker Mensch während eines Gesprächs den logischen Inhalt des Gesagten nicht mehr versteht, so versteht er sehr genau, wie das Gesagte gemeint ist. Demenerzkrankte Menschen haben sehr feine „Antennen“ für das „Wie“ des Gesagten (freundlich, ruppig, verstellt, ernstnehmend ...). Nonverbale Signale (Stimmlage, Körpersprache) werden von Demenzerkrankten sehr genau registriert.

     Beispiel: Eine Angehörige ruft ihrem demenzerkrankten Vater, der sich im Bad befindet aus der Küche zu: „Vater, wenn Du Dich mit dem Anziehen beeilst, können wir in 10 Minuten frühstücken“.

     Hier fällt erstens auf, dass sich die Tochter nicht im selben Zimmer wie der Vater aufhält. Folglich kann er sich nicht orientieren, weil er nicht so schnell versteht, woher die Töne kommen. Er weiss nicht, wer da ruft, und er versteht nicht, dass er gemeint ist. Die Situation überfordert ihn. Zweitens: Der Satz enthält vier Aussagen: „Beeile Dich!“, „Ziehe Dich an!“, „Frühstücken!“, „in zehn Minuten“ und darüber hinaus ein übergeordnete Bedingung:“Wenn-dann“.

Die Kommunikation aus dem vorangegangenen Beispiel ließe sich folgendermassen im Sinne einer demenzerkranktengerechten Formulierung verändern:

Die Angehörige geht zu ihrem Vater ins Bad. Sie spricht ihn an: »Vater « Pause. Sie legt gleichzeitig ihre Hand auf seinen Oberarm. Erst wenn er sie anschaut, spricht sie weiter: »Vater, zieh dich bitte an.« Zeit lassen, damit er diese Bitte verstehen und sie anschließend ausführen kann. Als die Angehörige sieht, dass er sich allein ankleidet, geht sie zurück in die Küche.
Nach zehn Minuten schaut sie nach ihm und spricht ihn erneut an: »Vater ... komm bitte zum Frühstück. «
Sie sagt es ruhig und wiederholt es einmal. Und dann kommt er freundlich lächelnd und entspannt mit zum Tisch.

9. **Einem spezifischen Verständnis des Phänomens „Demenz“**

Gelegentlich kommt es bei demenzerkrankten Menschen im 1. Stadium vor, dass der Angehörige oder die Pflegeperson zum Gegenstand von Aggressionen wird (Beschuldigen, Beschimpfen).

Der Angehörige erweist dem demenzerkrankten Menschen einen Liebesdienst, wenn er die Aggressionen aufnimmt und aushält und nicht wegrennt, denn das Beschuldigen ist für den demenzerkrankten Menschen im 1. Stadium die Art und Weise, seine Verluste zu verarbeiten und mit seinen Problemen fertig zu werden.

Stadium 2: Zeitverwirrtheit

10. Verwenden Sie **Berührung**. Da das Seh- und Hörvermögen bei Zeitverwirrten z.T. erheblich beeinträchtigt ist, muss man sehr nahe an sie herantreten, um von ihnen gesehen oder gehört zu werden. Im Unterschied zu mangelhaft orientierten Menschen haben Zeitverwirrte keine Angst vor Berührung. Um mit ihnen in Kommunikation treten zu können, brauchen sie fürsorglichen und intensiven Körperkontakt. Sie benötigen die Anregung durch jemand anderen, um schlafende Nervenzellen zu reaktivieren. Wenn ein zeitverwirrter Mensch so berührt wird, wie er in seiner Kindheit oder von einer

geliebten Person berührt worden ist, werden in ihm Erinnerungen an eine glückliche Zeit wach.

10. Halten Sie echten, direkten, längeren **Blickkontakt,** berühren Sie mit den Augen.
Sprechen Sie mit klarer, tiefer, warmer, liebevoller Stimme. Setzen Sie Stimme, Berührung und Augenkontakt zeitgleich ein, um eine Antwort anzuregen. Die Stimme löst Erinnerungen an vertraute Personen aus. Halten Sie während des Sprechens Augenkontakt und berühren Sie den demenzerkrankten Menschen. Um antworten zu können, benötigt er die Stimulation einer Kombination von Berührung, Blickkontakt und Stimme.

11. Verwenden Sie **mehrdeutige Wörter**, unbestimmte Personalpronomen (z.B. „er“, „sie“, „es“, „jemand“, „etwas“), wenn Ihr demenzerkrankter Angehöriger etwas sagt, das keinen Sinn ergibt. Die unbestimmten Worte ersetzen im Gespräch die Wörter, die wir nicht verstehen. Auf diese Weise bricht die Kommunikation nicht ab, sondern bietet dem Angehörigen Gelegenheit, weiter über das zu sprechen, was er mit den für andere unverständlichen Wörtern ausdrücken wollte.

12. Verwenden Sie **Musik**. In der Kindheit erlernte Lieder sind für immer im Gedächtnis gespeichert. Zeitverwirrte Menschen, die andere Personen nicht mehr erkennen und die langsam die Fähigkeit zu sprechen verlieren, erinnern sich oft noch an Lieder.

Stadium 3: Sich wiederholende Bewegungen

13 Körpersprachliches Spiegeln
Ahmen Sie die Körperbewegungen der Person nach, versuchen Sie, das Spiegelbild zu sein, achten Sie auf ihre Atmung, Hand- und Fußbewegungen und den esichtsausdruck. Folgen Sie wie bei einem Tanz der Führung ihres Gegenübers und passen Sie sich seinem Rhythmus an.

Stadium 4:

Kenntnisse in der **Basalen Stimulation** sind hier sehr hilfreich: Berühren, sanfte, zärtliche Massagen, Verwenden Sie

Gerüche – Aromatherapie, Musik.