

GROSSE HILFE,  
GANZ NAH.



# GESPRÄCHS- TECHNIKEN



Wie einfühlsame Kommunikation und das Ansprechen von schwierigen Themen bei Menschen mit Demenz gelingen kann. Zusammengestellt von Sabine Maunz, Psychologin und Pflegeexpertin beim Hilfswerk Österreich.

# EINFÜHLSAME KOMMUNIKATION

---

Sich mit dem Thema Demenz auseinanderzusetzen kann schwierig und herausfordernd sein. Über diese belastende Situation, über Anzeichen oder Symptome einer Erkrankung mit Betroffenen zu sprechen, umso mehr.

Menschen darauf anzusprechen, dass sie vergesslich und zeitweise verwirrt wirken, ist nicht immer einfach. Diese Themen wollen von Menschen mit demenziellen Beeinträchtigungen oft nicht gehört werden, sie reagieren mitunter gereizt, ärgerlich und aggressiv.

Wie kann man ein gutes Gespräch mit einem Menschen führen, der jeder Äußerung heftig widerspricht oder sofort in Tränen ausbricht? Es fehlen oft die richtigen Worte - hilflos sitzt man einem Menschen gegenüber, der mühsam nach Worten ringt. Wie geht man mit Menschen um, die täglich wahrnehmen müssen, dass sie mit den Anforderungen, die der Alltag an sie stellt, nicht mehr zurechtkommen oder merken, dass sie nicht mehr so belastbar sind?

## Wie ein gutes Gespräch gelingen kann

„Gute“ Gespräche mit Menschen zu führen bedeutet, sich auf sein gegenüber einzulassen und das ist vor allem bei Menschen mit demenziellen Beeinträchtigungen besonders wichtig.

Dem Menschen empathisch zu begegnen bedeutet bereit zu sein seine Fähigkeiten, Empfindungen oder Gedanken oder Motive zu erkennen und zu versuchen, ihn zu verstehen. Gute Gespräche gelingen, wenn die andere Person akzeptiert wird, so wie sie ist, wenn ihr Vertrauen, Offenheit und Anerkennung geschenkt wird, wenn man sich auf sie einlässt und auch versucht ihre Mimik und Gestik zu verstehen.

Sich Zeit nehmen  
und auf sein Gegen-  
über einlassen

Sich genügend Zeit zu nehmen, ist immer hilfreich. Genauso wie Pausen im Gespräch zuzulassen, diese auszuhalten und warten zu können, dass der betroffene Mensch weiterspricht. Durch das Wiederholen von Gesprächsteilen können sie längere Pausen überbrücken sowie Ihrem Gegenüber zeigen, dass Sie das Gehörte verstanden haben. Jedenfalls sollten Sie versuchen, die Gedanken der/des Anderen zu erkennen und anzusprechen, bei Unklarheiten nachzufragen und den Blickkontakt aufrecht zu erhalten. Hilfreich ist es außerdem, das Gesprächstempo und den Rhythmus an seine/n Gesprächspartner/in anzupassen.

## **Gute Gespräche – Umgang mit Gefühlen**

Der Begriff Demenz ist oft negativ besetzt, die Erkrankung tabuisiert, man will darüber gar nicht reden, will nicht davon hören. Schuld daran ist meist das Unwissen darüber, wie mit der Situation umgegangen werden soll oder die Angst davor, nicht zu wissen wie es weitergeht.

Wichtig ist, nicht um den „heißen Brei“ herum zu reden. Vorschneller Trost oder Ratschläge hingegen sind oft gut gemeint, aber bewirken meist das Gegenteil.

### **BEISPIELE, WIE DIE SITUATION ANGESPROCHEN WERDEN KANN:**

**„Ich habe das Gefühl, dass die Situation für dich sehr schwierig ist!“**

**„Ich kann verstehen, dass alles sehr mühsam geworden ist.“**

**„Ich bemerke, dass du sehr besorgt bist.“**

Man darf nicht erwarten, dass die Reaktion immer positiv ist. Ganz im Gegenteil, es kann passieren, dass mit Ablehnung und Aggression reagiert wird. Achtsam und einfühlsam auf Aggressionen einzugehen, heißt auch die eigenen Gefühle zu reflektieren und zu wissen, dass die Wut und der Ärger seines Gegenübers oft nur der Hilflosigkeit, Ratlosigkeit, dem Schrecken und der Verwirrung geschuldet ist.

## BEISPIELE, WIE DIE SITUATION ANGESPROCHEN WERDEN KANN:

„Ich kann verstehen, dass du wütend bist.“

„Was beschäftigt dich am meisten?“

„Wie kann ich dich unterstützen?“

## Was ist hilfreich in Gesprächen mit aggressiven und sehr fordernden Menschen?

- Versuchen Sie, ruhig und freundlich zu bleiben und respektieren Sie, dass ihr Gegenüber in einer schwierigen Situation sich befindet.
- Verzichten Sie auf Phrasen oder Floskeln, die Anmerkung „*dass es schon nicht so schlimm sein kann*“ bewirkt oft das Gegenteil und macht noch wütender.
- Danach sollte die Entgleisung jedenfalls klar angesprochen werden. Ist Beruhigung eingetreten, kann die Emotion angesprochen werden, die die Entgleisung verursacht hat, zum Beispiel: „*Ich sehe, dass du sehr besorgt bist, wie es weitergehen soll!*“
- Ist die Aggression weiter vorhanden, legen Sie klar, dass sie beide ein Ziel verfolgen und wie man jetzt gemeinsam weitermachen will. Benennen Sie „Spielregeln“, die eingehalten werden müssen, damit Pflege und Betreuung gut erfolgen kann.
- Gestehen Sie ihrem Gegenüber Zeit zu, über das Angebot nachzudenken, aber machen Sie auch klar, dass ein gedeihliches Miteinander Spielregeln braucht und erinnern Sie Betroffene immer wieder an die vereinbarten Spielregeln.

Tipps für Gespräche  
mit aggressiven  
Menschen