

# Kommunikation mit pflegebedürftigen Personen



Abbildung 1

Kommunikation hat für Senior\*innen in der Regel einen sehr hohen Stellenwert, das gilt besonders für Personen, die nur selten eine\*n Gesprächspartner\*in finden und sich einsam fühlen. Um eine gelungene Konversation in jeder Situation zu führen, möchten wir hier ein paar Tipps mitgeben.

Als allererstes halten Sie bitte mit der Person Blickkontakt wenden sich ihrem/ihrer Gesprächspartner\*in offen und freundlich zu. Zeigen Sie echtes Interesse an Ihrem Gegenüber, indem sie nachfragen und offene Fragen (wie z.B.: „Sie waren gestern auf einen Ausflug. Was haben Sie alles gesehen?“) stellen.

Nach Möglichkeit sollte zunächst nur eine Frage gestellt werden und der Person ausreichend Zeit gegeben werden, diese auch zu beantworten.

Zeigen Sie Anteilnahme und geben Sie Rückmeldung zu dem Gesagten. Gerne können Sie auch über sich selbst berichten und einen Einblick in Ihr Leben geben. Bitte vermeiden Sie mit Dritten Gespräche über die pflegebedürftige Person, vielmehr sollte mit der Person gesprochen werden. Durch gezieltes Nachfragen kann geklärt werden, ob Ihre Sichtweise auch die der betroffenen Person entsprechen. Allerdings sollte ein grundloses Ausfragen vermieden werden, denn so kann Ihr Gegenüber in Verlegenheit gebracht werden und sich unwohl fühlen.

Bitte nehmen Sie die Ängste, Sorgen und Nöte der betreuten Person jederzeit ernst und gehen Sie darauf ein. Auch auf nonverbale körperliche Zeichen, wie Nicken und Kopf schütteln, sollte stets geachtet werden, da hier eine Menge Informationen mitschwingen können. Vermeiden Sie mit Dritten Gespräche über die pflegebedürftige Person, vielmehr sollte die betroffene Person in die Gespräche mit einbezogen werden. Im folgendem Abschnitt finden Sie diese Grundregeln auch noch einmal zusammengefasst.

## Grundregeln für eine gelungene Kommunikation



Abbildung 2

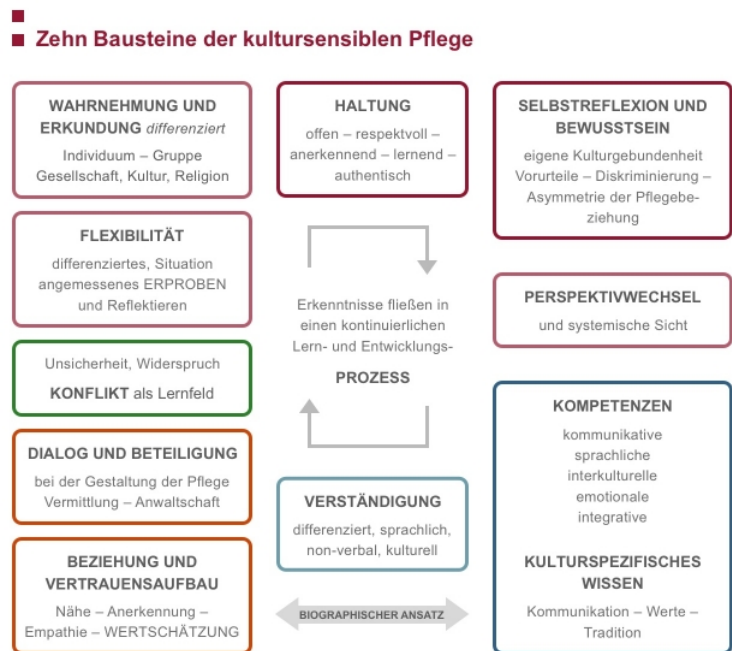
- 1) Bitte nehmen Sie stets die Sorgen, Ängste und Nöte Ihres Gegenübers ernst.
- 2) Gehen Sie auf die Gefühle der pflegebedürftigen Person und äußern Sie Verständnis für die aktuelle Situation.
- 3) Bleiben Sie bei Ihrer eigenen Aussage oder Meinung stehen.
- 4) Gestellte Fragen sollten stets begründet werden (z.B. „Ich frage, weil...“)
- 5) Vermeiden Sie grundloses Ausfragen und bringen Sie Ihren/Ihr Gesprächspartner\*in nicht in Verlegenheit.
- 6) Das Gesagte sollte nicht eigenmächtig interpretiert werden, vielmehr sollte konkret nachgefragt werden, wie etwas gemeint ist (z.B. Sie sind der Meinung, dass...“).

- 7) Bitte vermeiden Sie Verallgemeinerungen, wie z.B. Sie lassen mich nie ausreden“. Besser eignen sich konkrete Formulierungen, wie beispielsweise „Jetzt möchte ich gerne ausreden“.
- 8) Hören Sie Ihrem Gegenüber stets aufmerksam zu und versuchen Sie Störungen direkt anzusprechen (z.B. „Ich kann Ihnen nicht folgen, wenn...“).
- 9) Geben Sie bitte eine Rückmeldung, wenn Sie die Botschaft verstanden haben.
- 10) Es sollten keine Schuldzuweisungen oder Machtausübungen formuliert werden (z.B. „Das bekommen Sie nicht“).

### Kultursensible Kommunikation

Bitte informieren Sie sich vorab über den Kulturkreis Ihres Gegenübers, denn nur so können Vorurteile und Stereotypen abgebaut werden.

Die kulturkreisbedingten Merkmale sollten dabei jeder Zeit respektiert werden, ein offener und wertschätzender Umgang mit Ihren Gegenüber, ist von größter Bedeutung.



Quelle: Gabriella Zanier  
Lizenz: Creative Commons by-nc-nd/3.0/de

Abbildung 3

Bitte sprechen Sie bei möglichen Sprachbarrieren in einfachen und kurzen Sätzen. Auch hilfreich bei der Kommunikation, kann das Einsetzen von Körpersprache und verstärkter Mimik und Gestik sein.

### Umgang Gesprächsführung bei Sprachstörungen

Bitte versuchen Sie mit ihrem Gegenüber Blickkontakt zu halten und auf Augenhöhe zu kommunizieren. Sprechen Sie langsam, deutlich und in normaler Lautstärke. Sinnvoll sind auch kurze Sätze sowie wie beim Nichtverstehen bestimmter Wörter, andere Wörter anstelle dessen zu verwenden.

Das Gesagte kann gut mit der passenden Mimik und Gestik unterstrichen werden. Wenn möglich, eignet es sich auch, auf die passenden Abbildungen oder Gegenstände zu zeigen. Eine andere Variante ist das Aufzeichnen oder Aufmalen von bestimmten Begriffen. Sollte Ihr Gegenüber Wortfindungsschwierigkeiten haben, können Sie ihm/ihr helfen, indem Sie Wörter anbieten, die gemeint sein könnten. Bitte versuchen Sie dabei nicht zu verbessern, zu überfordern oder alle Wörter zu korrigieren.

Lassen Sie der Person ausreichend Zeit zum Antworten und achten Sie dabei gleichzeitig auf die Gestik und Mimik. Versuchen Sie außerdem, die Fragen so zu formulieren, dass mit Ja oder Nein geantwortet werden kann. Hier sollte wieder die Mimik und Gestik beobachtet werden, da Ja und Nein bei Sprachstörungen leicht verwechselt werden kann.

### Umgang Gesprächsführung bei Schwerhörigkeit

Bitte versuchen Sie stets in normaler Lautstärke zu sprechen, da Schreien meist nur das Verstehen erschwert. Nebengeräusche sollten reduziert oder vermieden werden. Sprechen Sie mit ihrem Gegenüber in langsamen und deutlichen Worten, dabei sollten Sie abwarten, bis Ihnen ein Verstehen signalisiert wird.

Beim Sprechen sollten Sie stets ins Gesicht schauen (Blickkontakt auf Augenhöhe), damit eventuell fehlende Silben durch Ablesen der Lippen erkennbar werden. Bei der Ansprache von hörbehinderten Menschen kann durch kurzes Berühren der Schulter von vorne auf sich aufmerksam gemacht werden, versuchen Sie dabei Erschrecken zu vermeiden.

Sollten Hörgeräte oder Hörverstärker vorhanden sein, sollten diese nach Möglichkeit auch benutzt werden. Bei Fragen zur Nutzung dieser Geräte, können Sie sich gerne an das Case- Management wenden.

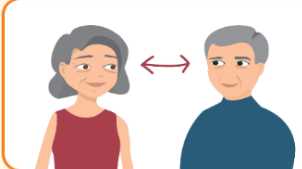




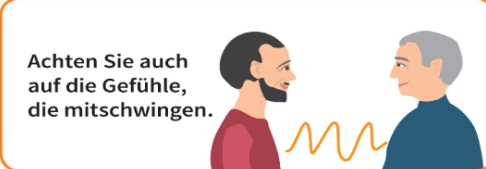



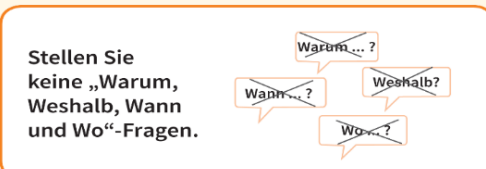

#### Umgang Gesprächsführung bei Seheinschränkungen

Bitte machen Sie sich bemerkbar, wenn Sie den Raum betreten oder sich der hilfsbedürftigen Person nähern. Dabei sollten keine übertriebenen Gesten oder Handzeichen verwendet werden, dies wird als eher unangenehm empfunden. Stellen Sie sich ordentlich vor und verzichten Sie dabei bitte auf Ratespiele. Beim Betreten eines Raumes, sollte die seheingeschränkte Person von Ihnen informiert werden, falls sich noch andere Personen darin befinden.

Kündigen Sie bitte stets an, was Sie als nächsten Schritt vorhaben, so können Schrecksekunden vermieden werden. Gerne können Sie auch möglichst viel aus Ihrer Umgebung beschreiben oder der Person in die Hand geben, damit Gegenstände erstastet werden können. Beim gemeinsamen Laufen, sollten Stufen oder Unebenheiten vorneweg von Ihnen angekündigt werden.

Umgang Gesprächsführung bei Demenz

## 11 Tipps zur besseren Verständigung mit Menschen mit Demenz

- 1**  **Führen Sie das Gespräch auf gleicher Augenhöhe.**
- 2**  **Seien Sie freundlich und zugewandt.**
- 3**  **Verwenden Sie einfache, kurze Sätze.**
- 4**  **Sprechen Sie langsam und deutlich.**
- 5**  **Unterstreichen Sie Ihre Worte durch Gesten und Mimik.**
- 6**  **Achten Sie auch auf die Gefühle, die mitschwingen.**
- 7**  **Lassen Sie Zeit zum Antworten.**
- 8**  **Hören Sie aufmerksam zu und achten Sie auf die Körpersprache.**
- 9**  **Sagen oder fragen Sie immer nur eine Sache auf einmal.**
- 10**  **Stellen Sie keine „Warum, Weshalb, Wann und Wo“-Fragen.**
- 11**  **Zeigen Sie Anerkennung für das, was gelungen ist und weisen Sie nicht auf Fehler hin.**

 **Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V.**  
**Selbsthilfe Demenz**  
[www.deutsche-alzheimer.de](http://www.deutsche-alzheimer.de)

Abbildung 3

Während eines Gespräches mit einer dementen Person sollten Sie sich bitte auf die Augenhöhe des erkrankten Menschen begeben und versuchen Blickkontakt herzustellen. Eine sanfte Berührung am Oberarm ist ebenfalls möglich, um auf Sie aufmerksam zu machen. Sprechen Sie langsam und deutlich und versuchen Sie in einfachen und kurzen Sätze zu sprechen.

Achten Sie bitte dabei darauf, Mitteilungen nur einmal zu äußern und danach Ihrem Gegenüber ausreichend Zeit für Antworten zu geben. Korrigieren Sie dabei nicht unnötig Satzfehler und vermeiden Sie es die demente Person mit Defiziten zu konfrontieren, vielmehr sollte vorsichtig Hilfestellung gegeben werden. Die erlebte Wirklichkeit ist für sie/ihn Realität und sollte nicht korrigiert werden, da die erhaltenen Fähigkeiten helfen können sich in dieser Realität zurecht zu finden.

Fragen mit Wieso/ Weshalb und Warum sollten bitte vermieden werden, da dies zur Überforderung der dementen Person führen kann. Versuchen Sie die demente Person immer wieder zum Sprechen zu ermutigen und sprechen Sie in bejahenden Sätzen. Aktives Zuhören sollte durch nonverbale Zeichen, wie z.B. Nicken, verdeutlicht werden.

## Fragen zur Überprüfung des Wissens

- 1) Nennen Sie bitte drei Grundregeln in der Kommunikation mit pflegebedürftigen Menschen.

*Antwort:*

- *Ängste, Sorgen und Nöte ernst nehmen*
- *Auf Gefühle eingehen und Verständnis äußern*
- *zu eigener Aussage oder Meinung stehen*
- *Fragen begründen (z.B. „Ich frage, weil...“)*
- *Grundloses ‚Ausfragen‘ vermeiden und Gesprächspartner nicht in Verlegenheit bringen*
- *Keine Interpretation des Gesagten, sondern konkret nachfragen wie etwas gemeint ist (z.B. „Sie sind der Meinung, dass...“)*
- *Keine Verallgemeinerungen, wie z.B. „Sie lassen mich nie ausreden“, sondern besser konkrete Formulierungen „Jetzt möchte ich gerne ausreden“*
- *Aufmerksam zuhören und Störungen direkt ansprechen (z.B. „Ich kann Ihnen nicht folgen, wenn...“)*
- *Rückmeldungen geben, wie die Botschaft verstanden wurde*
- *Keine Schuldzuweisung oder Machtausübungen (z.B. „Das bekommen Sie nicht“)*

➔ *Drei Punkte sollten sinngemäß genannt werden*

- 2) Sollte mit schwerhörigen Personen lauter gesprochen werden?

*Antwort: Nein, da Schreien das Verstehen erschwert.*



- 3) Wie sollten Fragen im Umgang mit Personen mit Sprachstörungen gestellt werden?

*Antwort: Sie sollten so formuliert werden, dass mit Nein oder Ja geantwortet werden kann. Dabei sollte die Gestik und Mimik beobachtet werden, da Ja und Nein bei Personen mit Sprachstörungen verwechselt werden kann.*

- 4) Worauf sollte im Umgang mit Personen mit Seheinschränkungen geachtet werden, wenn Sie den Raum betreten?

*Antwort: Ich sollte auf mich aufmerksam machen.*

- 5) Bitte nennen Sie zwei wichtige Punkte bei der Gesprächsführung mit demenzerkrankten Personen.

*Antwort:*

- Begeben Sie sich in die Nähe und auf Augenhöhe des erkrankten Menschen.
- *Schauen Sie ihm während des Gesprächs in die Augen und berühren Sie ihn gegebenenfalls am Oberarm*
- *Sprechen Sie langsam und deutlich.*
- *Benutzen Sie einfache und kurze Sätze.*
- *Machen Sie nur eine Mitteilung auf einmal*
- *Sprechen Sie in bejahenden Sätzen.*
- *Lassen Sie dem kranken Menschen ausreichend Zeit für seine Antworten.*
- *Korrigieren Sie nicht unnötig Wort- oder Satzfehler.*
- *Geben Sie vorsichtige Hilfestellung.*
- *Ermutigen Sie ihn immer wieder zum Sprechen.*
- *keine Konfrontation mit Defiziten*

- *Aktives Zuhören durch nonverbale Zeichen (z.B. Nicken) verdeutlichen*
- *Nur eine Frage stellen und die Antwort abwarten*

➔ *Zwei Punkte sollten sinngemäß genannt werden*

6) *Wie kann man aktives Zuhören durch nonverbale Zeichen zeigen?*

*Antwort: z.B. Nicken, Blickkontakt*

7) *Was ist mit einer offenen Frage gemeint?*

*Antwort: Fragen, die nicht mit Ja oder Nein beantwortet werden können, z.B. „Sie waren gestern auf einen Ausflug. Was haben Sie alles gesehen?“*