

## *Die wichtigsten Regeln für die Kommunikation mit Demenzkranken Personen*

### Hören und Aufmerksamkeit

- o Sprechen Sie zu Beginn nicht lauter als sonst. Erst, wenn Sie wahrnehmen, dass es eine Einschränkung im Hören gibt erhöhen Sie die Lautstärke
- o Sorgen Sie für eine ruhige Umgebung
- o Tun Sie nicht zwei Dinge gleichzeitig, sondern konzentrieren Sie sich auf das Gespräch
- o Vergewissern Sie sich, dass die Person die Aufmerksamkeit auf Sie gerichtet hat und stellen Sie Augenkontakt her

### Verstehen

- o Sprechen Sie in kurzen deutlichen Sätzen
- o Stellen Sie keine Fragen, die mehrere Antworten zulassen
- o Stellen Sie keine Fragen mit Warum, sondern mit Was, Wer, Wie oder Wo
- o Sagen Sie kurz was Sie zu tun beabsichtigen
- o Achten Sie auf Gesichtsausdruck und Verhalten
- o Unterstreichen Sie Ihre Fragen mit Mimik und Gestik
- o Beachten Sie, dass die Verarbeitung von Informationen länger dauert

### Beugen Sie einem Gesichtsverlust vor

- o Stellen Sie keine Fragen zur nahen Vergangenheit
- o Korrigieren Sie so unauffällig wie möglich
- o Vermeiden Sie strafende Worte z.B. immer, nie

### Richtiger Ton, richtige Haltung

- o Sprechen Sie mit dem Demenzerkrankten wie mit einem Erwachsenen
- o Beziehen Sie, die Person soweit es geht in Entscheidungen mit ein
- o Berücksichtigen Sie, wenn Sie wenn möglich den persönlichen Hintergrund und die Vergangenheit der betroffenen Person
- o Freundlichkeit und Lächeln sind oft der Schlüssel zur Kommunikation (vgl. Buijssen 2014, S. 172- 173)

## Zum Abgewöhnen: falsche Verhaltensweisen/ Kardinalfehler

- Sprechen Sie in Anwesenheit nicht über die betroffene Person z.B. „Wie hat sich der Demente denn verhalten?“ dies ist beschämend und entwürdigend.
- Ignorieren Sie die Person nicht, im Gegenteil sprechen Sie die Person mit Namen an.
- Zu etwas zwingen z.B. machen Sie das Gewünschte vor, soll sich die Person setzen, setzen Sie sich zuerst hin, nicht schieben oder schubsen das fördert die Aggression.
- Auslachen, ist nicht wertschätzend und auch ein Augenrollen wird oft wahrgenommen und steigert die schwierige Situation noch.
- Mit Fehlleistungen konfrontieren: „Jetzt ist die Briefftasche schon wieder nicht da! Das führt ja zu nichts, sie vergessen sie ja sowieso wieder!“

## ABC Regel

Um in Konfliktsituationen gut reagieren zu können bietet sich die ABC Regel an (vgl. Powell 2000, S. 23). Durch das Einsetzen der ABC Regel wird versucht die betroffene Person abzulenken und ein Gefühl des Verständnisses zu vermitteln.

- **Avoid Confrontation:** nicht mit den Fehlern konfrontieren.
- **Be practical:** Versuche kritische Situationen zu vermeiden.
- **Clarify the feelings and comfort:** Formulieren Sie die Gefühle der betroffenen Person (Angst, Zorn) und geben Sie somit zu verstehen, dass Sie die Gefühle ernst nehmen.

z.B. Eine Dame ruft immer wieder nach ihrer längst verstorbenen Mutter.

- A:** nicht hilfreich wäre es zu sagen: „Ihre Mutter ist schon lange verstorben!“
- B:** Versuchen Sie das Thema zu wechseln, wenn dies nicht gelingt dann könnte man auch sagen: „Kann Ihre Mama auch so toll Kuchen backen wie meine?“

- C:** „Sie müssen Ihre Mama sehr vermissen.“  
(vgl. Powell 2002, S. 23)

Versuchen Sie Probleme nicht rational zu lösen, sondern auf der emotionalen Ebene!