

Auf einen Blick:

Hinweise zur Kommunikation mit Menschen mit Demenz

Im Überblick

Je nach Krankheitsverlauf und Tagesform kann die Kommunikation mit Menschen mit Demenz besondere Aufmerksamkeit und Sensibilität erfordern. Es gibt jedoch Ansätze, die dabei helfen können, Äußerungen und Verhaltensweisen besser einzuordnen, angemessen darauf zu reagieren und eine vertrauensvolle Kommunikation im Alltag zu fördern. Grundlage hierfür ist eine akzeptierende und wertschätzende Haltung gegenüber dem Menschen mit Demenz sowie eine Kommunikation, die sich an seinen individuellen Bedürfnissen und Fähigkeiten orientiert.

Hinweis 1: Betroffene und ihre Wahrnehmung ernst nehmen

- Die subjektive Wahrnehmung des Betroffenen ernst nehmen.
- Nicht nur auf den sachlichen Inhalt einer Aussage, sondern auch auf die dahinterliegenden **Gefühle und Bedürfnisse** achten.
- Verhaltensweisen nicht vorschnell bewerten oder verurteilen – auch wenn sie aus der eigenen Perspektive nicht nachvollziehbar erscheinen.
- Nicht versuchen, die betroffene Person um jeden Preis von der eigenen Wahrnehmung der Situation zu überzeugen.

Wirkung: Das Ernstnehmen der individuellen Wahrnehmung vermittelt **Wertschätzung** und kann **Vertrauen** schaffen. Gefühle und Verhaltensweisen können zudem Hinweise auf zugrundeliegende Bedürfnisse geben und dabei helfen, angemessen auf die Situation zu reagieren.

Do's:	Don'ts:
• „Sie wirken gerade besorgt.“ • „Ich sehe, dass Ihnen das wichtig ist.“ • „Was beschäftigt Sie gerade?“	• „Das stimmt doch gar nicht.“ • „Das habe ich Ihnen doch schon dreimal erklärt.“ • „So schlimm ist es nun auch nicht.“

Hinweis 2: Auf Emotionen und Gefühle eingehen

- Gefühle und mögliche Antriebe **wahrnehmen und beobachten, ohne vorschnell zu interpretieren**.
- Nicht nur auf das Gesagte achten, sondern auch auf Stimmung, Mimik, Gestik und Tonfall.
- Wahrgenommene Gefühle vorsichtig benennen und der betroffenen Person Raum geben, diese zu bestätigen oder zu korrigieren.
- Gefühle nicht leugnen, herunterspielen oder relativieren.

1. Gefühle und Antriebe wahrnehmen

Was nehme ich wahr? Wirkt die Person beispielsweise ängstlich, verärgert, traurig, unruhig oder erfreut?

2. Individuell bestätigen

Das wahrgenommene Gefühl vorsichtig aufgreifen und auf die konkrete Person beziehen.

3. Allgemein bestätigen

Das Gefühl als grundsätzlich nachvollziehbar anerkennen, ohne eine möglicherweise falsche Sachverhaltsdarstellung bestätigen zu müssen.

Wirkung: Das Wahrnehmen und Benennen von Gefühlen können der betroffenen Person vermitteln, dass sie **verstanden und ernst genommen** wird. Dadurch können emotionale Anspannung und Unsicherheit abnehmen. Werden Gefühle hingegen geleugnet oder heruntergespielt, kann dies zu Frustration führen und die emotionale Anspannung verstärken.

Do's	Don'ts
„Das macht Sie richtig wütend.“ „Das lässt Ihnen gerade keine Ruhe.“ „Sie freuen sich richtig darüber.“	„Sie steigern sich da gerade hinein.“ „Jetzt seien Sie doch nicht so aufgebracht.“ „Vergessen Sie das einfach.“

Hinweis 3: Einfach und verständlich kommunizieren

- Langsam und deutlich sprechen sowie bewusst Pausen lassen.
- Kurze und verständliche Sätze verwenden.
- Nur eine Information oder Frage auf einmal vermitteln.
- Wichtige Aussagen bei Bedarf mit einfachen Worten wiederholen oder zusammenfassen.
- Fragen einfach und konkret formulieren.
- Ausreichend Zeit für eine Antwort lassen.
- Offene Fragen nur einsetzen, wenn sie nicht überfordern.
- Die betroffene Person möglichst eigene Antworten und Lösungen finden lassen.

Wirkung: Eine einfache und ruhige Kommunikation **erleichtert das Verstehen** und kann **Überforderung** und **Missverständnisse reduzieren**. Gleichzeitig werden vorhandene Fähigkeiten und die Selbstständigkeit der betroffenen Person unterstützt

Do's:	Don'ts:
„Möchten Sie hier oder dort warten?“ „Wir gehen zuerst gemeinsam zu Ihrer Wohnung. Danach suchen wir Ihren Schlüssel. Ist das für Sie in Ordnung?“	„Ich habe nicht den ganzen Tag Zeit, überlegen Sie bitte.“ „Haben Sie den Schlüssel vielleicht in der Küche, im Schlafzimmer, im Bad oder in Ihrer Jacke liegen lassen?“

Hinweis 4: An Bekanntes und Vertrautes anknüpfen

- Wenn persönliche Vorlieben, Gewohnheiten oder frühere Erfahrungen bekannt sind, können diese im Gespräch aufgegriffen werden.
- An vertraute Themen anknüpfen, die für die Person eine positive Bedeutung haben.
- Persönliche Informationen nur verwenden, wenn sie bekannt sind und der Umgang damit angemessen ist.
- Nicht „ausfragen“, sondern biografische Bezüge natürlich aus dem Gespräch entstehen lassen.

Wirkung: Vertraute Themen können **Sicherheit und Orientierung** vermitteln, positive Erinnerungen anregen und vorhandene Fähigkeiten und Ressourcen aktivieren.

Do's:	Don'ts:
• „Sie haben doch erzählt, dass Sie früher einen großen Garten hatten. Welche Blumen mochten Sie besonders?“ • „Sie haben lange hier im Viertel gewohnt. Hat sich hier viel verändert?“	• „Das müssen Sie doch noch wissen, Sie haben schließlich jahrelang hier gewohnt.“ • „Erinnern Sie sich denn wirklich nicht mehr daran?“

Hinweis 5: Eine angenehme Gesprächssituation schaffen

- Ruhig und möglichst von vorne auf die Person zugehen.
- Blickkontakt anbieten.
- Möglichst auf Augenhöhe kommunizieren.
- Auf eine offene und zugewandte Körperhaltung achten.
- Mimik, Gestik und Körpersprache der Person wahrnehmen und angemessen darauf reagieren.
- Ablenkungen und störende Umgebungsreize möglichst reduzieren.
- Der Person die notwendige Zeit geben.
- Gesprächsverlauf möglichst an der betroffenen Person orientieren – insbesondere hinsichtlich Thema, Themenwechsel und Tempo.
- Nicht über die betroffene Person hinweg mit anderen sprechen.

Wirkung: Eine ruhige und wertschätzende Gesprächssituation kann **Sicherheit vermitteln** und **Vertrauen fördern**. Die betroffene Person fühlt sich einbezogen und erhält die Möglichkeit, das Gespräch im Rahmen ihrer Fähigkeiten aktiv mitzugestalten.

Weitere Hinweise

- **Authentisch und wertschätzend bleiben:** Eine wertschätzende Haltung sollte sich nicht nur in den gewählten Worten, sondern auch in Tonfall, Mimik und Körpersprache widerspiegeln.
- **Ruhe bewahren:** Auch in herausfordernden Situationen möglichst ruhig und geduldig bleiben. Die eigene Anspannung kann sich auf die Gesprächssituation übertragen.
- **Schwankungen berücksichtigen:** Fähigkeiten, Orientierung und Erinnerungsvermögen können je nach Tagesform und Situation unterschiedlich ausgeprägt sein. Was in einem Moment nicht möglich ist, kann zu einem anderen Zeitpunkt wieder gelingen.
- **Zeit geben:** Nicht auf eine schnelle Reaktion oder Antwort drängen. Ausreichend Zeit kann dabei helfen, Informationen zu verarbeiten und sich auszudrücken.
- **Eigene Grenzen wahrnehmen:** Wird eine Situation belastend oder angespannt, kann es – sofern die Situation dies zulässt – sinnvoll sein, Abstand zu gewinnen, Unterstützung hinzuzuziehen oder das Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt fortzusetzen.
- **Geduld und Empathie zeigen:** Ein geduldiger, respektvoller und einfühlsamer Umgang kann dazu beitragen, Sicherheit und Vertrauen zu vermitteln.
- **Nonverbale Kommunikation beachten:** Auch wenn die verbale Kommunikation zunehmend schwieriger wird, können Mimik, Gestik, Körperhaltung, Blickkontakt und Tonfall weiterhin wichtige Möglichkeiten der Verständigung sein.

Die Person im Mittelpunkt behalten: Nicht über den Menschen mit Demenz hinweg sprechen oder ihn von Gesprächen ausschließen. Ihn soweit wie möglich direkt ansprechen und einbeziehen.