

Empfehlungen für Pflege Kommunikation in der Pflege

Demenz-gerechtes Kommunizieren ist in der Pflege sehr zentral. Die Pflegenden sind oft sehr wichtige Bezugspersonen.

Folgende Stichworte machen das Miteinander leichter:

- *Höflichkeitsformen*: Floskeln der Höflichkeit wahren, Ansprache mit Namensnennung
- *Hintergrundwissen*: Kenntnis und Respekt der Biografie.
- *Kommentieren*: Arbeiten im Zimmer oder mit den Menschen werden (dosiert) kommunikativ.
- *Hauslogistik*: Routinen werden gepflegt, es gibt eine transparente Tagesplanung.
- *Verlässlichkeit*: Zeitliche Verabredungen und inhaltliche Versprechen einhalten, es gibt eine personelle Konstanz.
- *Grosszügigkeit*: Worte sind nur ein Teil der Äußerung – ich achte auf das Gesagte als Hörer und als Sprecher, ich höre „mit dem Herzen“; das Ziel ist mehr Kontakt und weniger Information.
- *Gutes Vorurteil*: Es ist sinnvoll, grundsätzlich einen Kommunikationswunsch zu unterstellen.
- *Raum geben*: Wir lassen uns mehr Zeit beim Sprecherrollenwechsel – der beeinträchtigte Gesprächspartner hat in der Regel „Vorfahrt“: Ich fasse mich kurz und verständlich.
- *Verantwortung*: Ich übernehme soweit nötig Verantwortung für einen roten Faden.
- *Vorsichtigkeit*: Fragen können öffnen, bergen aber auch die Gefahr des Bedrängens, je nachdem reduzieren wir Fragen, warten ab oder machen Angebote; ich führe das Thema mehr durch Impulse weiter als durch Fragen.

Eine Zusammenfassung bietet das Akronym KONTAKT:

K= Kontakt vor Information und vor Form

O= offene Türen durch Formen der Besätigung

N= nochmals, später oder anders

T= Treue zu mir, Treue zum Wiederaufnehmen des Gesprächs

A= Abwarten

K= Konflikt vermeiden

T= Thema benennen, Schlüsselworte wiederholen

Ansonsten gelten die Regeln der Normalität: In jeder Beziehung ärgern wir uns auch einmal, wir sind auch nicht immer für alles verantwortlich und leben nicht täglich die Rolle „Fels in der Brandung“. Es ist wichtig, auf sich selbst zu achten und sich mit Kolleginnen und Kollegen auszutauschen.

Literatur zur Vertiefung:

Steiner, J. (2010). Sprachtherapie bei Demenz. Aufgabengebiet und ressourcenorientierte Praxis. München: Reinhardt