

# Caritas

Erzdiözese Salzburg

## Kommunikation mit Betroffenen

herausforderndes Verhalten – Bedürfnisse  
erkennen

# Inhalt

## **Kommunikation mit Betroffenen herausforderndem Verhalten - Bedürfnisse erkennen**

- **Demenz verstehen**
- **Herausforderndes Verhalten**
- **Gelingende Kommunikation**
- **Bedürfnisse**
- **Faktor Angehörige – Selbstfürsorge,  
Glaubenssätze**

# Demenz verstehen

## Demenzformen – welche Form hat mein Mensch?

### Neurogenerative Demenzen:

- Alzheimer Demenz
- Lewy-Body-Demenz
- Frontotemporale Demenz
- Parkinson Demenz ...

### Vaskuläre Demenzen:

- Multi- Infarkt Demenz
- Demenz nach Schlaganfall
- Demenz nach Hirnblutung

Demenz: Das Gehirn selbst ist krank, Gehirnzellen sterben ab, die Gehirnleistungen nehmen stetig ab. Durch das Absterben der Gehirnzellen schreitet die Krankheit stetig voran.

# Herausforderndes Verhalten

## Beispiele

### kann sein:

- Unruhe, umhergehen, weggehen, nach Hause wollen
- Halluzinationen, schreien, rufen
- Gereiztheit bis hin zur Aggression
- Misstrauen (Verweigern von Medikamenten, Nahrung), Abwehr von Pflege (Duschen, Zähneputzen)
- Inn sich gekehrt sein, Rückzug
- Ängste, Depression, Scham
- Enthemmung, Schamlosigkeit, Übergriffigkeit, Stimmungsschwankungen
- Schlafstörungen Tag/Nacht Rythmus...
- Depression
- Anhänglichkeit

# Herausforderndes Verhalten

## Wie damit umgehen? Gründe – Ursachen erkennen



- SCHMERZEN erkennen?
- Herausfinden der Interessen (Biographie Arbeit)
- Sinnvolle Beschäftigung erarbeiten. (nicht überfordern!)
- Gute, Wertschätzende Kommunikationstechniken anwenden.
- Fokus nicht auf Defizite, sondern Fähigkeiten richten.
- Sorgen statt heilen.
- Erhalt der Persönlichkeit, Selbstwert, Wertschätzung.

# Herausforderndes Verhalten

## Wie damit umgehen? Verstehen!



- Dieses Verhalten ist nie grundlos, sondern eine Reaktion auf das Umfeld, auf eine Welt die einem nicht vertrauensvoll ist.
- Das Verhalten hat einen Sinn!
- „Herausforderndes Verhalten“ ist ein Resultat der Unfähigkeit „sich verständlich zu machen“
- Ein Zeichen unerkannter und unbefriedigter Bedürfnisse.

# Gelingende Kommunikation

## Verhalten im Alltag

- **Ich kriege nichts zu essen! Ich will Nach Hause!**
- Einfühlsame Kommunikation - verstehen lernen:



Bedürfnis erkennen!

**Wer ist mein  
Mensch?**

**Hinter die Worte  
blicken!**

**BIOGRAFIE**

**... weg vom Inhalt, hin zum Gefühl! Körperhaltung**

**lesen**

# Gelingende Kommunikation

## Verhalten im Alltag – bestehende Fähigkeiten

### erkennen

• Manchmal kann ein MmD heute Dinge, die er gestern nicht konnte. „Schauspieler, zum Fleiß“ - **DAS IST EINE FÄHIGKEIT!**

- treten oft solche Restfähigkeiten kurze Zeit wieder auf (wie ein Aufflackern einer Glühbirne).
- Urteilen sie nicht vorschnell und negativ, sondern freuen sie sich mit ihm, dass Sie/Er diese Tätigkeit heute schafft, bald wird er es vielleicht nicht mehr können.
- **Der MmD tut nichts aus Böswilligkeit dazu wäre er Kognitiv gar nicht in der Lage!**
- **Körpersprache lesen lernen**



# Gelingende Kommunikation

## Verhalten im Alltag

- Hilfsmittel überprüfen Brille, Hörgerät, Leselupe usw...)
- Von vorne ansprechen, Blickkontakt, Augenhöhe, evtl. Initialberührung
- Kurze einfache Sätze, Eindeutige Wörter verwenden- weniger ist mehr!
- Mit dem Namen ansprechen, **deutlich sprechen – nicht jeder hört schlecht**
- Einzelne Aktivitäten verbal oder nonverbal ankündigen- Schritt für Schritt. Information - warten bis der MmD verstanden hat und bereit ist.
- Inhalts- und Verständnisfragen vermeiden, „Interviews“ vermeiden.

# Gelingende Kommunikation

## Verhalten im Alltag

- Keine Diskussionen, Kritik vermeiden- nicht verbessern, **sondern RECHT geben**
- Wertschätzen Sie, was ihr Mensch alles macht!
- In der WIR Form sprechen ist erlaubt, bei mittelschwerer bis schwerer Demenz sogar erwünscht (schafft Vertrauen, nimmt Druck)
- Babysprache ist strikt zu vermeiden.
- Kein Sprechen über die Person, als wäre sie nicht anwesend.
- Redensarten und Sprichwörter geben halt und sind oft tief verankert.
- Singen, musizieren

# Gelingende Kommunikation

## Bedürfnisse

Menschen mit Demenz verhalten sich nicht unbedingt herausfordernd, wenn sie dazu keinen Grund haben

**Überschreite ich Grenzen mit meiner Fürsorge?**

**Sollte sich jemand von Außen um meinen Menschen mit kümmern?**

**Was ist vorgefallen? - Umfeld -**

**CHECK**

# gelingende Kommunikation **Verhalten im Alltag**

**Biographiearbeit – Wer ist mein Mensch? Was hat er erlebt?**

**•Zeit lassen**

**mehr PAUSEN einplanen** 

# Gelingende Kommunikation

## Verhalten im Alltag

- Emphatische Fähigkeiten
- Aktives Zuhören und emotionales hinhorchen
- Ruhiger Tonfall, langsame Annäherung
- Achtsamkeit, Präsenz, **ernst nehmen der Person**
- Ressourcenorientiertheit – **was geht noch** 😊
- Interpretationsgeschick, Bedürfnisse erkennen

**Überprüfen der Körpersprache!**

# Gelingende Kommunikation

## Verhalten im Alltag

- Körperliche Nähe zulassen
- Sich einlassen „wollen“ auf Unvorhergesehenes
- Nicht immer nach Lösungen suchen- annehmen lernen
- Gute Reflexionsfähigkeiten

**HUMOR**



# Bedürfnisse

## „Alle Form von Aggression ist ein Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse“

M. Rosenberg



Bedürfnispyramide nach Maslow

# Faktor Angehörige – eigene Aggression

## Bedürfnisse der Angehörigen

- Wie geht es mir tatsächlich? Psychisch und Körperlich
- Brauche ich Hilfe und Unterstützung?
- Warum erlaube ich mir keine Unterstützung?

• **Kostenlose Beratungsstellen**

**kontaktieren!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!**

Bedürfnispyramide nach Maslow



# Faktor Angehörige - Selbstfürsorge

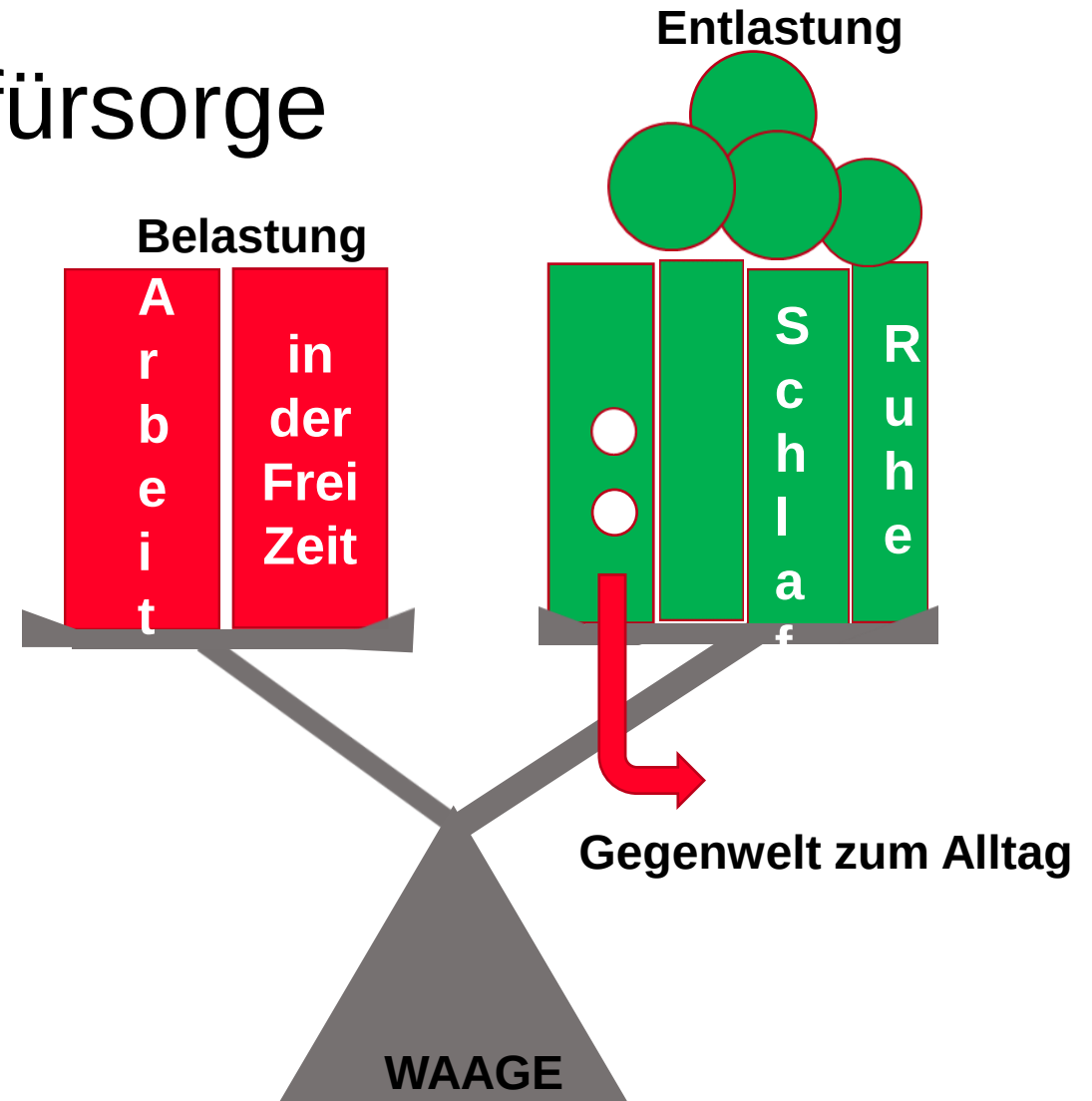
## Belastung - Entlastung

Wie schaut meine Balance aus?

Um meine Belastungen auszugleichen,  
brauche ich

mehr als **doppelt soviel Zeit für mich!**

## Work-Life-Balance



# Faktor Angehörige - Selbstfürsorge

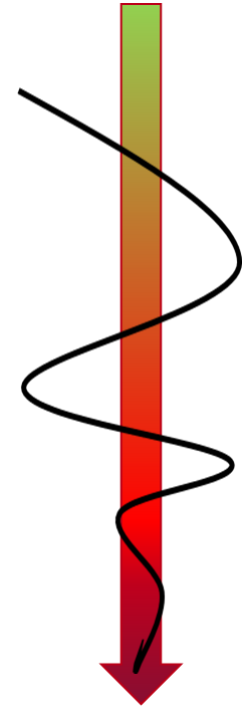
## **Gefühle – Bedürfnisse aller Beteiligten Ernst nehmen**

Meine Gefühle, die ich unterdrücke, die ich mir verbiete,

tauchen zunächst ab, um später mit Verstärkung wieder zurückzukommen!

**Ausbrennen erfolgt schleichend!**

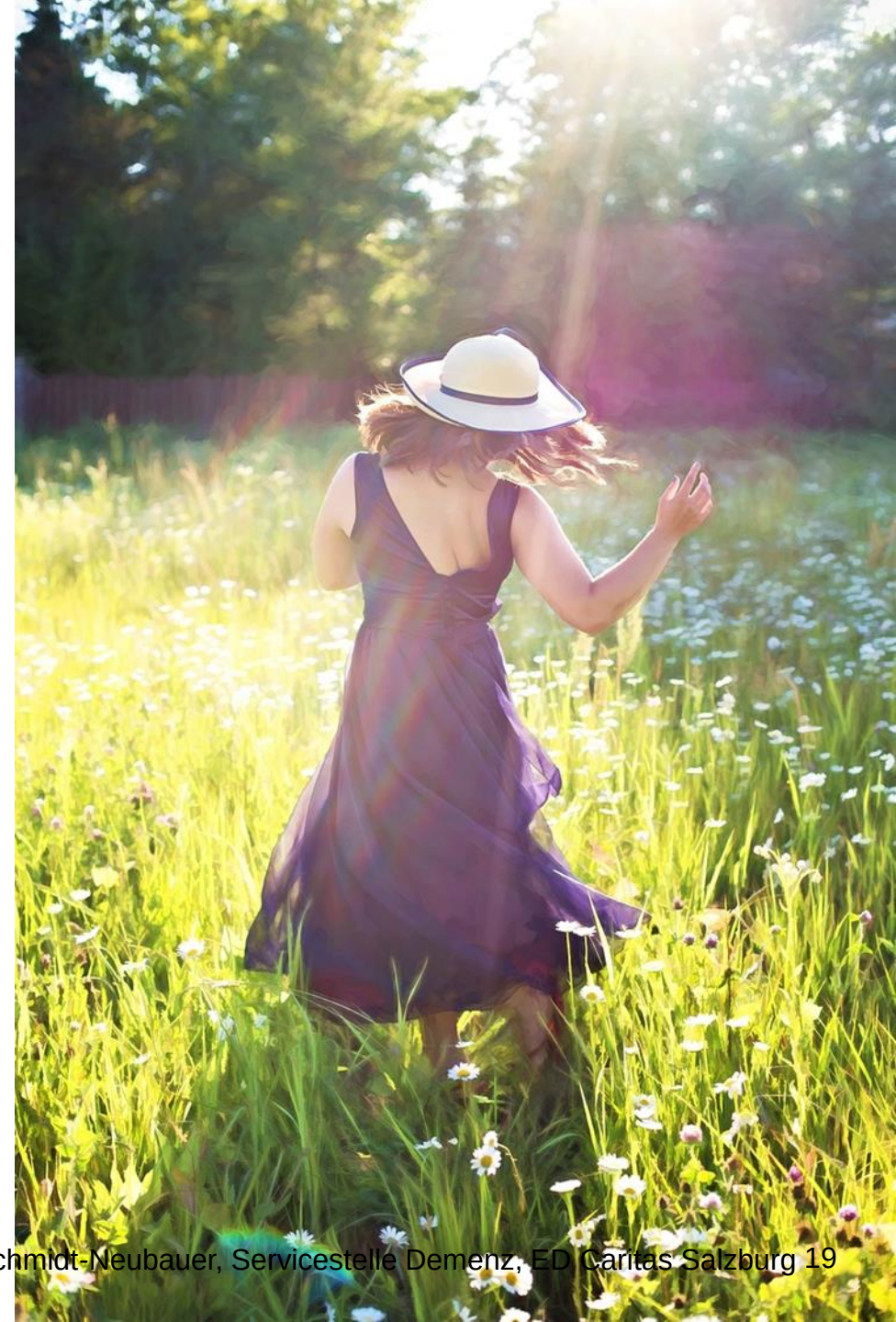
**STRESS auf lange Zeit mach KRANK – alle Beteiligten!**



# Selbstfürsorge

## Eigenverantwortung

- Sich selbst wieder entdecken
- Lernen sich das Leben zu schenken
- Ich darf – Visionen – Zukunft planen
- Sich erlauben – ich darf mich wohl fühlen!
- Ich darf leben!     MUT zum Leben!



# Glaubenssätze

## Erkennen und liebevoll wandeln

- Ich kann nicht NEIN sagen...
- Ich darf keine Fehler machen!
- Ich muss alles alleine schaffen!

Unterstützung von Außen annehmen

**Pflegedienste, Vaget, Caritas – Beratungsstelle aufsuchen!**



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Mag.a Susanne Schmidt-Neubauer**

**Demenzberaterin - Servicestelle Demenz**

Leiterin der Kontakt und Kompetenzstelle,  
Peergroup „Der Garten“

für begleitende und pflegende Angehörige von  
jung betroffenen Menschen mit einer demenziellen

Erkrankung vor dem 65. Lebensalter

**0676 / 848210-548**

**Susanne.Schmidt-Neubauer@caritas-  
salzburg.at**

**www.caritas-salzburg.at**

