

## Die Kunst der Kommunikation am Beispiel kognitiv beeinträchtigter Personen

Herr Lanse (Name geändert) liegt in seinem Bett. Sein körperlicher Zustand hat sich in den letzten Wochen erheblich verschlechtert und auch kognitiv ist er aufgrund fortgeschrittener Demenz erheblich eingeschränkt. Herr Lanse hat die Arme nach oben gestreckt und bewegt seine Hände in kreisenden Bewegungen, seine Augen sind die meiste Zeit geschlossen. Dabei wiederholt er immer wieder die gleichen Silben: „dada, dada, jaja, jaja“, in stetig wechselnder Rhythmik und Lautstärke. Die betreuende Pflegekraft begrüßt Herrn Lanse beim Eintreten ins Zimmer, stellt sich ihm vor, erzählt vom gestrigen Besuch seiner Tochter und beschreibt das Bild, das die Urenkelin für ihn gemalt hat. Während sie mit Herrn Lanse spricht, öffnet er für einen kurzen Augenblick die Augen und setzt anschließend sein Verhalten weiter fort. Fragen beantwortet er nicht und auf Anforderungen wie „Heben sie doch mal den Arm“ reagiert er nicht. Die Pflegekraft bemerkt, dass sie durch das Verhalten von Herrn Lanse verunsichert und etwas frustriert ist. Sie stellt sich zudem die Frage, ob sie etwas falsch gemacht hat.

### Wandel von der wissenden zur suchenden Kultur

In dieser und vielen anderen Situationen der palliativen Begleitung von kognitiv beeinträchtigten Menschen kommt es vor, dass Pflegenden verunsichert sind und mehr Fragen als Antworten haben. Für Pflegenden und Betreuende, die in der Arbeitskultur eines Krankenhauses oder einer Pflegeeinrichtung sozialisiert wurden, ist das Gefühl von Ratlosigkeit und Verunsicherung verständlicherweise negativ assoziiert. Genau darin liegt allerdings das Problem. Das „Fragezeichen“ ist hier nicht negativ, sondern im Gegenteil positiv zu bewerten, da es den Beginn eines Suchprozesses darstellt.

Die suchende Haltung stellt dabei eine radikale Veränderung des Rollenverständnisses von Pflegenden dar. Der Wandel von einer kompetent und routiniert handelnden Expert:in (wissende Haltung), zu einer Person, die ihre eigene Verunsicherung wahrnimmt und als Ausgangspunkt für einen bewussten Suchprozess (suchende Haltung) nutzt, ist nicht einfach, aber notwendig. In dem „Fragezeichenmoment“ steht die eigene Intuition, die Aufmerksamkeit für die Signale des Gegenübers, der Glaube an die eigene Kompetenz und der absolute Wille, der Person mit Respekt und Achtung zu begegnen, im Vordergrund. Die suchende Haltung ist für Pflegenden im Umgang mit kognitiv beeinträchtigten Patient:innen eine Kernkompetenz. Zumal sie den Anspruch an die eigene Kompetenz verändert, kann sie außerdem entlastend und stressreduzierend wirken.

### Risiko der Entwertung

Menschen mit Demenz unterliegen einem hohen Risiko, als Person nicht ernstgenommen und entwertet zu werden. „Die ist ja süß“ oder „Demente sind wie Kinder“ sind einige der „harmloseren“ Aussagen. Häufig werden diese Menschen auf ihre kognitiven Defizite reduziert und ihre Wünsche und Willensäußerungen nicht berücksichtigt. Herrn Lanse ist zu wünschen, dass ihn die versorgenden Pflege- und Betreuungskräfte als eine besonders vulnerable Person sehen können.

### Abschied von den gewohnten Kommunikationsmustern

Miteinander zu kommunizieren bedeutet, sich aufeinander zu beziehen und sich gegenseitig Resonanz zu geben. Blickkontakt herstellen, die Augenbrauen hochziehen, nicken, lächeln oder nachfragen sind verbale und nonverbale Zeichen des Verstehens. Die Pflegekraft, die das Zimmer von

Herrn Lanser betritt, muss sich mental wie emotional darauf einstellen, dass die gewohnten Kommunikationsmuster hier keine Gültigkeit haben. Auf kognitive Kompliance ausgerichtete Strategien wie Erklärungen, das Überzeugen von bestimmten Maßnahmen oder die Vereinbarung von Absprachen sind in dieser Situation weder angebracht noch zielführend. Vielmehr sind es Langsamkeit im Vorgehen und die unbedingte Orientierung an der kognitiv beeinträchtigten Person, die hier weiterführen.

## **Suchende Haltung**

Die Pflegekraft betritt also das Zimmer und nähert sich langsam dem Bett von Herrn Lanser. Sie hat wenig Zeit, aber sie weiß, dass es unverzichtbar ist, die nonverbalen Signale und die Gestimmtheit von Herrn Lanser zu erfassen und ernst zu nehmen. Sie versucht, seine „Sprache“ zu verstehen und auch in dieser zu antworten. Möglicherweise sind das Berühren einer Hand oder beider Hände, das Berühren an einem Arm oder das Mitsprechen der Silben „dada, dada, jaja, jaja“ gute Ideen. Wichtig ist, dass die Pflegekraft sich selbst beobachtet, die Reaktion von Herrn Lanser abwartet und sie ernst nimmt. Zeigt er Zeichen von Entspannung, dann führt sie die Intervention weiter fort. Bemerkt sie Zeichen von Aufregung oder Stress, stoppt sie ihr Vorgehen und wechselt die Strategie.

## **Positive Effekte**

Diese Form der dialogischen Kommunikation signalisiert der Person auf nicht-kognitiver Ebene: „Es droht keine Gefahr, du wirst als Person wahrgenommen und geachtet, es sind freundliche Menschen in der Nähe“. Diese Signale ermöglichen es Herrn Lanser, seine Angst zu reduzieren und zu entspannen. Davon profitiert nicht nur die Person mit Demenz, sondern auch die Pflege- bzw. Betreuungskraft.

Die „Kunst der Kommunikation“ ist demnach die ernsthafte Absicht, den anderen Menschen verstehen zu wollen, die verschiedenen nonverbalen Signale zu deuten und sich davon leiten zu lassen. Dazu gehört insbesondere, die eigene Unsicherheit wertzuschätzen und bewusst als Ausgangspunkt eines Suchprozesses zu nutzen. Dass von dieser Kunst gerade im Pflege- und Betreuungskontext von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen beide Seiten gleichermaßen profitieren, macht sie besonders wertvoll.

Barbara Klee-Reiter

Im Wasserblech 25

51107 Köln

[www.perspektive-demenz.de](http://www.perspektive-demenz.de)