



**DUDEN**

Jo Eckardt

# Gespräche bei Demenz und Alzheimer

Gute Kommunikation mit Erkrankten,  
Ärzten und Pflegepersonal

Der  
Ratgeber  
für  
Angehörige

In Zusammenarbeit mit



Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V.  
Selbsthilfe Demenz

# Geleitwort

Selbsthilfe war in meinem früheren Leben ein Fremdwort. Was eine Selbsthilfeorganisation leistet, habe ich erst mit der Erkrankung meiner Mutter erfahren. Als sich bei ihr Wortfindungsstörungen häuften, sie zu einer immer wiederkehrenden »Phrasensprache« überging und die Zettel in ihrem Zuhause überhandnahmen, sprach ich mit einer guten Bekannten und ehemaligen Vorsitzenden der Alzheimer Gesellschaft Wiesbaden e.V. darüber. Sie meinte: »Das ist wie bei meiner Schwiegermutter am Anfang. Komm doch mal zu unserem Selbsthilfetreffen.« Diesem Rat bin ich gefolgt und habe dort viele Informationen und Hilfen erhalten.

Als die Diagnose »Alzheimer« feststand, war der Wunsch meiner Mutter, so lange wie möglich weiter selbstständig in Braunschweig zu leben. Man kann sich vorstellen, was das bei einer Distanz von 400 Kilometern für mich bedeutete. Zum Glück kam meine Mutter zufällig an einem Haus mit dem Schild »ambet e.V. (Ambulante Betreuung)« vorbei. Sie betrat das Gebäude und sagte zu der dortigen Beraterin: »Meine Tochter ist der Meinung, ich habe Alzheimer. Sehen Sie das auch so?«

Die Mitarbeiterin war im Umgang mit Menschen mit Demenz geschult. Sie reagierte freundlich und einfühlsam, sodass meine Mutter sich dort aufgehoben fühlte und über Jahre mit viel Freude an den Tagesaufenthalten und den vielen Aktivitäten der Alzheimer Gesellschaft Braunschweig e.V. teilnahm.

Leider ist es nicht überall selbstverständlich, dass dem Thema Demenz offen und ohne Vorbehalte begegnet wird. Auch mein Mann und ich mussten erst lernen, das teilweise veränderte Verhalten meiner Mutter zu verstehen und damit umzugehen. Dieses Buch wäre uns dabei eine Hilfe gewesen. Auch für die vielen Gespräche, die wir mit Nachbarn, Ärzten, der Friseurin oder den Mitarbeitenden in der

Bank führen mussten, hätte es uns gute Anregungen und Hinweise geliefert.

Seit 2006 unterstütze ich als ehrenamtliches Vorstandsmitglied die vielfältige Arbeit der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V. Sie vertritt seit mittlerweile 30 Jahren bundesweit die Interessen von Menschen mit Demenz und ihren Angehörigen mit dem Ziel, mehr Lebensqualität und Akzeptanz innerhalb der Gesellschaft zu schaffen, und informiert sehr umfangreich zum Thema.

Jo Eckardt zeigt in diesem Buch anhand vieler Beispiele, wie die Kommunikation über Demenz und mit Demenzbetroffenen gelingen kann. Das Hintergrundwissen zu Demenz hilft dabei zu verstehen, was hinter den manchmal befremdlichen Aussagen und Verhaltensweisen der Erkrankten steckt und wie man damit umgehen kann. Ganz konkret nützlich sind auch die Formulierungsvorschläge für unterschiedlichste Situationen, in denen man teilweise in Anwesenheit der Betroffenen mit Dritten über die Erkrankung sprechen muss.

Danke an Sie, liebe Leserinnen und Leser, dass auch Sie sich auf das Abenteuer der guten Kommunikation bei Demenz einlassen und damit das Leben mit Demenz etwas leichter machen.

Monika Kaus

1. Vorsitzende der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V.  
Selbsthilfe Demenz

EINLEITUNG

Über die  
Krankheit  
sprechen

# Diagnose Demenz

Mit dem Thema Demenz beschäftigte ich mich zum ersten Mal, als meine Mutter vor ein paar Jahren immer vergesslicher wurde und oft durcheinander zu sein schien. Dabei war sie bis Ende 70 immer sehr fit gewesen, hatte lange Abenteuerreisen unternommen und war auch immer zur Stelle, wenn sie auf die Enkel aufpassen sollte. Doch nach einem unglücklichen Sturz war es mit den Reisen vorbei. Dass sie schwer hörte, immer schlechter sah und auch nicht mehr gut gehen konnte, machte es nicht einfacher. Bei mir keimte die Sorge auf, dass sie eine Demenz bzw. Alzheimer entwickelte.

Nach einem frühzeitig erkannten Herzinfarkt und entsprechender Behandlung ging es ihr dann jedoch überraschend besser. Die vorherige Verwirrung war wohl hauptsächlich von der schlechten Sauerstoffversorgung im Gehirn ausgelöst worden. Auch Dehydrierung (ältere Menschen trinken oft zu wenig) und eine nicht erkannte Depression könnten dafür die Ursache gewesen sein. Aber nach einem kurzzeitigen Aufatmen kehrten die Symptome wieder, und die Verdachtsdiagnose Demenz wurde nun doch von ärztlicher Seite bestätigt.

Dass bis zur tatsächlichen Diagnose oft Jahre vergehen, ist durchaus typisch. Doch nicht jeder Mensch, der vergesslich ist, der zweimal hintereinander die gleiche Frage stellt oder der aus Versehen die Milch in den Küchenschrank stellt, ist dement. Eine gewisse Vergesslichkeit im Alter ist ganz normal. Dann wird vielleicht ein Witz gemacht: »Das wird doch wohl kein Alzheimer sein?« Denn man möchte natürlich nicht vom Schlimmsten ausgehen.

Aber ist Demenz wirklich das Schlimmste? Sicher, die Diagnose ist oft erst einmal ein Schock. Und doch kann es gelingen, dass Betroffene und mit ihnen die Angehörigen ein Leben führen können, in dem es schöne Momente gibt und das insgesamt als lebenswert empfunden wird.

Ich möchte Ihnen gern Wege zeigen, wie Sie als Angehörige Ihrem von Demenz betroffenen Familienmitglied bestmöglich zur Seite ste-

hen können. Dieses Buch kann Ihnen nicht die Sorge abnehmen, wie es im Leben des erkrankten Menschen weitergeht. Aber es kann Sie ein Stück des Weges begleiten und Ihnen Hinweise geben, wie Sie gut im Gespräch bleiben und die Lebensfreude behalten können. Auch wenn ich mich hauptsächlich an die Angehörigen von demenziell erkrankten Personen wende, möchte ich dennoch andere Personenkreise, die sich aus persönlichen oder professionellen Gründen für das Thema interessieren, ebenfalls zur Lektüre einladen! Für die Betroffenen selbst möchte ich auf die Broschüre »Was kann ich tun« von der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V. verweisen (s. »Webseiten und Anlaufstellen«).

Im Mittelpunkt dieses Buches steht die Kommunikation. Um die praktischen Tipps in einen theoretischen Rahmen zu betten, erfahren Sie im ersten Teil des Buches zunächst, was Demenz eigentlich genau bedeutet und mit welchen Einschränkungen und Schwierigkeiten bei den Erkrankten zu rechnen ist.

Der praktische Teil dieses Buches beschäftigt sich im ersten Kapitel mit typischen Situationen im Umgang mit Außenstehenden. Denn die Pflege von Menschen mit Demenz können Sie als Einzelperson nicht leisten! Sie benötigen andere Helfer, am besten ein ganzes Netzwerk aus Familienmitgliedern, Freunden, Nachbarn, Fachleuten, Pflegekräften, Institutionen, medizinischem Personal und Beratern.

*Das Ziel soll sein, der erkrankten Person zur Seite zu stehen, ihr Wertschätzung entgegenzubringen, sie bei allen Entscheidungen einzubeziehen und dafür zu sorgen, dass ihr Wohlbefinden und ihre Lebensqualität erhalten bleiben.*

Im nächsten Kapitel steht die Kommunikation zwischen Angehörigen und Betroffenen im Mittelpunkt, bei der Sie einige Dinge beachten sollten, damit es nicht zu Frustrationen und Enttäuschungen auf beiden Seiten kommt. Natürlich sind die Situationen, die ich Ihnen beispielhaft vorstelle, nicht eins zu eins übertragbar, denn jeder Fall

von Demenz, jeder Mensch und jede Lebenslage ist anders. Aber Sie werden hoffentlich viele Anregungen finden, die Sie in Ihren Alltag einbeziehen können. Nach jedem Thema haben Sie Gelegenheit, sich zu Ihrer eigenen Situation Notizen zu machen und Formulierungen festzuhalten, die Sie ausprobieren wollen.

In einem dritten Praxiskapitel geht es schließlich um Sie selbst. Denn die Pflege von Menschen mit Demenz ist oft so beanspruchend, dass die Pflegenden am Ende selbst krank oder depressiv werden. Doch mit guter Selbstfürsorge können Sie dem entgegenwirken.

Um die Praxis noch hilfreicher zu machen, folgt im Anhang eine Sammlung von Formularen und Fragebögen, sodass Sie ganz konkret individuell angepasste Gespräche und Informationen vorbereiten können: Wer ist die erkrankte Person? Was sollten andere Menschen über die betroffene Person wissen, um ihr bestmöglich helfen zu können? Wie bereite ich mich auf ein schwieriges Gespräch vor? Sie können diese Bögen kopieren und dann immer wieder zurate ziehen, wenn sie benötigt werden.

Wenn Sie am Ende dieser Lektüre ein wenig gelassener, besser vorbereitet und vielleicht sogar hoffnungsvoll in die Zukunft blicken, ist nicht nur Ihnen, sondern auch Ihrem demenzerkrankten Familienmitglied geholfen!

## Drei Beispiele

Zunächst möchte ich Ihnen drei an Demenz erkrankte Personen vorstellen, die typische Lebenssituationen mit der Krankheit und bei der Pflege veranschaulichen.

## Gudrun Köppel

Gudrun Köppel ist Jahrgang 1943. Sie war fast 50 Jahre lang verheiratet und hat drei Kinder. Bis zu ihrer Rente arbeitete sie halbtags als Sekretärin. In ihrer Freizeit war sie früher sehr aktiv und fuhr täglich mehr als 20 Kilometer auf dem Fahrrad, doch nach der Rente erkrankte sie von einem Tag auf den anderen schwer an Rheuma. Bald darauf starb ihr Mann, und sie lebte einige Jahre allein in der großen Wohnung. Doch es traten neue Probleme auf: Parkinson und eine beginnende Vaskuläre Demenz. Gudrun Köppel wurde immer vergesslicher und vergaß auch schon einmal, den Herd auszustellen. Tagsüber beschäftigte sie sich sehr viel mit »Papieren«. Sie sortierte Fotos, Zeugnisse und bereitete Mappen für ihre Kinder vor. Manchmal machte sie das mit viel Vergnügen, doch meistens war sie verzweifelt, weil sie nie alle Papiere beisammenhatte. Als klar wurde, dass sie nicht mehr allein leben konnte, zog die jüngste Tochter Helga wieder zu ihr.

## Johannes Bauer

Johannes Bauer kehrte 1949 nach einer langen Inhaftierung in einem sowjetischen Kriegsgefangenenlager nach Deutschland zurück. Bald darauf lernte er seine zukünftige Frau kennen und gründete ein mittelständisches Unternehmen. Die nächsten 45 Jahre widmete er der Firma und seiner Familie. Als seine Ehefrau starb, war Johannes Bauer 63. Er arbeitete noch zehn Jahre weiter und übergab dann die Führung des Betriebs an seinen Sohn Peter. Danach zog er sich immer mehr zurück und verließ am Ende nur noch selten das Haus. Schließlich diagnostizierten die Ärzte einen beginnenden Morbus Alzheimer. Glücklicherweise wohnt der Sohn direkt nebenan. Die Tochter war schon vor mehreren Jahren ins Ausland gezogen und konnte bei der pflegenden Begleitung nicht helfen.



Tagsüber wird Johannes Bauer nun von einer polnischen Pflegekraft versorgt. Am Wochenende und abends kümmern sich sein Sohn und dessen Familie um ihn. Johannes Bauer braucht bei vielen alltäglichen Handgriffen und besonders bei der Körperpflege Hilfe. Er spricht nicht mehr viel, aber solange er in seiner gewohnten Umgebung ist und in seinen Garten hinausgehen kann, geht es ihm gut.

## Karin Golla

Karin Golla bemerkte mit 56 zum ersten Mal, dass etwas mit ihr nicht stimmte. Die leidenschaftliche Radfahrerin fiel plötzlich vom Fahrrad und konnte sich nicht erklären, warum das passiert war. Erst nach einigen Arztbesuchen und weiteren Unfällen erhielt sie Monate später die Diagnose: Demenz mit frühem Beginn! Ihre Familie war genauso geschockt wie sie. Wie konnte das sein? Sie war doch immer so aktiv, geistig rege, neugierig und an allem interessiert. Sie stand mitten im Berufsleben und ihr jüngster Sohn, Jonas, lebte noch zu Hause. Schließlich musste sie die Frührente beantragen. Auch das Kochen fiel ihr zunehmend schwer. Andererseits nutzte Karin Golla die Zeit und las, so viel sie konnte, zum Thema. Sie arrangierte ihr Leben so, dass es übersichtlich war. Durch viele Hilfsmittel wie Merktzettel, akustische Erinnerungen per Smartphone und neue Routinen bekam sie ihren Alltag in den Griff. Sie kaufte sich ein Fahrrad mit Stützrädern, sodass sie weiter mobil blieb. Bei alledem unterstützte vor allem ihr Mann Dieter sie. Auch die großen Kinder, die Töchter Viktoria und Luise, kamen nun öfter zu Besuch. Drei Jahre nach der Diagnose ist die Familie enger zusammengewachsen als zuvor.

# Besonderheiten bei der Kommunikation mit Menschen mit Demenz

## Verbale Kommunikation

Der Umgang mit der Diagnose »Demenz« ist für alle eine Herausforderung: für die Betroffenen natürlich, aber genauso für die Angehörigen. Es kommt viel zusammen: die Sorge um den geliebten Menschen, eine ungewisse Zukunft, die Trauer darüber, dass nun alles anders wird, die Befürchtung, dass die Betroffenen nicht mehr sie selbst sein werden, Frustration darüber, dass nichts mehr richtig klappt, und vielleicht auch Ärger über die eigene Ungeduld und Unzufriedenheit, psychische und physische Belastungen, praktische Herausforderungen und eventuell auch finanzielle Sorgen. Und vor allem: die Schwierigkeit, mit dem oder der Betroffenen zu kommunizieren.

Normale Unterhaltungen werden immer schwieriger. Menschen mit Demenz tun alles so gut, wie es ihnen möglich ist, aber die Maßstäbe der gesunden Menschen können sie einfach nicht mehr einhalten. Ihr Verhalten ist folglich eine Reaktion auf diese veränderte Realität. Sie agieren in ihrer eigenen Welt logisch und konsequent. All die Verhaltensweisen, die Außenstehende irritieren oder frustrieren können, sind in ihrem Erleben stimmig. Bitte beachten Sie bei den folgenden Beispielen, dass jede dieser Verhaltensweisen einen Grund hat und dieser Grund sicherlich niemals der ist, Angehörige ärgern zu wollen.

## Angehörige erleben Gespräche dann als besonders schwierig, wenn Betroffene ...

- sich zurückziehen und von sich aus keine Unterhaltung mehr anfangen
- leugnen, Schwierigkeiten zu haben, oder auf ihrer »falschen« Sicht der Dinge beharren
- nicht auf das Thema eingehen oder plötzlich von etwas anderem reden

- immer dasselbe erzählen oder die gleichen Fragen wiederholen
- vieles nicht mehr verstehen, auch keine Witze (Ironie)
- Vorwürfe machen, obwohl man nur helfen will
- die richtigen Wörter nicht finden, Fehler machen oder so gut wie unverständliche Sätze und Wörter benutzen
- sich für nichts mehr interessieren und auch keinen Anteil zu nehmen scheinen, nie fragen, wie es einem geht
- Argumenten gegenüber nicht mehr zugänglich sind
- vielleicht motorische Schwierigkeiten beim Reden haben und daher schwer zu verstehen sind
- keiner Logik mehr folgen können und unzusammenhängende Dinge erzählen
- zuweilen uneinsichtig, rechthaberisch, aggressiv oder starrköpfig erscheinen

Wenn Angehörige solche Verhaltensweisen persönlich nehmen, spüren die Betroffenen dies sofort und Gespräche werden noch schwieriger. So haben die Erkrankten immer weniger Gelegenheit zum Gespräch und verlieren noch schneller ihre Sprachfähigkeit. Ein Teufelskreis! Was also können Sie tun, um im Gespräch zu bleiben?

### In der Kommunikation mit demenzerkrankten Menschen sind vor allem zwei Prinzipien hilfreich:

- Beim Gespräch mit erkrankten Menschen kommt es nicht vorrangig auf den Inhalt an, sondern auf die emotionale Aussage. Welches Gefühl oder Bedürfnis drückt der Mensch aus?
- Die gesunden Gesprächspartner bringen eine »validierende« Haltung in die Kommunikation ein: Sie nehmen die Person so an, wie sie ist, sind einfühlsam und schätzen, was vorhanden ist.

»Ich kann das alleine machen« ist dann keine Aussage, die auf ihren Wahrheitsgehalt abgeklopft, sondern so übersetzt werden sollte: »Ich möchte Dinge selbst tun können, ich möchte mich als selbstständig erleben.« Die Angehörigen achten auf das, was hinter der

Aussage steckt. Sie müssen nichts testen, abfragen oder korrigieren, sich nicht verantwortlich fühlen oder verbessern, sondern sie verstehen und akzeptieren das Bedürfnis, d. h., sie »validieren« es. Für die Betroffenen bedeutet das, dass von ihnen keine Leistung verlangt wird. Es droht ihnen kein Scheitern, denn sie werden so angenommen, wie sie sind, und ihre Stärken und Ressourcen werden gesehen. Die Beziehung wird gestärkt.

Es ist für Angehörige nicht leicht, solch eine wertschätzende Haltung einzunehmen. Es erfordert Geduld, Verständnis, Respekt und Fachwissen. Hilfreich ist, wenn Sie sich selbst erlauben, um das, was nicht mehr möglich ist, zu trauern. Denn bestimmte Dinge, die Ihnen beiden wichtig waren, werden in der Zukunft nicht mehr möglich sein. Das muss betrauert werden. Sprechen Sie mit anderen Menschen, am besten anderen Angehörigen in ähnlicher Situation, tauschen Sie sich aus und unterstützen Sie sich gegenseitig! So sorgen Sie bereits für sich selbst (s. auch »Selbstfürsorge«, S. 116).

Beim Gespräch mit einem Menschen mit Demenz sollten Sie gewisse Besonderheiten beachten, denn es gibt – wie gesagt – viele Gründe, warum Betroffene nicht mehr so sprechen können wie früher. Richten Sie stattdessen den Blick auf das, was Ihr/e Erkrankte/r noch kann! In der folgenden Liste finden Sie Fähigkeiten, die bei ihm oder ihr vielleicht noch vorhanden sind:

### Der oder die Betroffene

- kann sich an die eigene Kindheit und Jugend erinnern und davon erzählen
- will beteiligt werden, dabei sein, helfen
- kann noch Gedichte, Liedtexte und Sprichwörter vervollständigen oder aufsagen
- kann einfache Rezepte oder Handgriffe erklären
- kann spüren, wie es den anderen geht
- weiß Dinge über ihr/sein Spezialgebiet
- erinnert sich an emotional bedeutsame Dinge
- kann noch singen oder auch nur summen
- kann sich bewegen, tanzen, kennt Spiele

Unterstützen Sie Ihre/n Betroffene/n dabei, das zu tun, was sie oder er noch kann. Fragen Sie nach: »Wie war das eigentlich damals, als du in die Schule kamst?« »Erzähl mir doch mal von Omas Bruder. Du hast ihn doch noch kennengelernt, oder?« Sehen Sie sich gemeinsam alte Fotos an und lassen Sie sich die Geschichten dazu erzählen. Fragen Sie nach Rezepten oder alten Liedern (s. auch »Ressourcen stärken« in Teil III). Mit solchen Gesprächen üben die Erkrankten das Sprechen. Gleichzeitig fühlen sie sich anerkannt und verbunden und können natürlich auch ein bisschen stolz auf das sein, was sie noch können.

Betroffene sind sehr sensibel, wie mit ihnen umgegangen wird. Zwischen Verständnis und Unterstützung auf der einen Seite und Bevormundung und Überfürsorge auf der anderen verläuft eine sehr feine Linie. Daher ist es wichtig, dass die Erkrankten so lange wie möglich für sich selbst sprechen bzw. bei Gesprächen und Entscheidungen mit eingebunden werden. Letzteres heißt aber nicht, dass man die eigenen Erwartungen auf ein beleidigendes Maß herunterschraubt und die Erkrankten wie Kleinkinder behandelt. Bitte beachten Sie: Bei demenzerkrankten Personen handelt es sich immer noch um Individuen, um erwachsene Menschen mit einer eigenen Geschichte und Persönlichkeit. Selbst wenn die Betroffenen manchmal unsicher sind, wer sie sind, so wissen sie doch intuitiv immer, dass sie erwachsen sind und Respekt verdienen! Das, was sie noch können, das wollen sie auch beisteuern.

*Wie viel Hilfe brauchen Menschen mit Demenz? So viel wie nötig, so wenig wie möglich!*

Wenn Erkrankte Fehler machen, ist eine verständnisvolle Reaktion angemessen. Machen Sie keine große Sache daraus! Bieten Sie bei Wortfindungsschwierigkeiten ein passendes Wort an, bei Aussetzern sprechen Sie das Thema behutsam neu an: »Du hast gesagt, Onkel Theo war verlobt. Das wusste ich gar nicht. Kanntest du seine Braut?« Oder aber, wenn die Aufmerksamkeit einfach nicht mehr da ist, lassen Sie das Thema fallen: »Komm, wir machen jetzt einen Spaziergang.«

Früher oder später werden Menschen mit Demenz Dinge tun, die nicht logisch oder sinnvoll erscheinen. Sie kaufen Nahrungsmittel, die sie nicht essen können, sie stellen das dreckige Geschirr in den Schrank, sie verschenken Geld, sie essen vergammelte Lebensmittel oder zerschneiden wichtige Unterlagen. Da ist es nur natürlich, dass Angehörige erst einmal entsetzt reagieren, vielleicht sogar wütend. Dass sie fragen: »Warum machst du das denn? Was soll das?« Oft antworten die Betroffenen dann so, als wüssten sie, was sie tun. Doch das tun sie nicht. Die Betroffenen folgen einer inneren Wahrnehmung, die viel mit Erinnerungen und Gefühlen zu tun hat, aber nur wenig mit der äußeren Realität. Auf Fragen, Kritik oder Vorhaltungen können sie dann nur mit Scham, Ärger, Empörung oder mit Rückzug reagieren. Bitte bedenken Sie immer: Ihr Familienmitglied hat eine schwerwiegende neurologische Krankheit und will Sie nicht absichtlich ärgern.

Schimpfen, zur Eile mahnen, Fehler aufzeigen, Versäumnisse benennen, Missbilligung ausdrücken, auf der »Wahrheit« beharren: Damit steigern Sie eher den Konflikt und verletzen das Selbstwertgefühl Ihrer/s Erkrankten. Versuchen Sie stattdessen lieber, durch Erinnerungen an Erfolge, Geleistetes, Erlebtes und Lob über das, was die Person noch kann, ihr Selbstwertgefühl zu stärken. Im Fokus sollten nicht ihre Defizite stehen, sondern ihre Kompetenzen!

## **7 einfache Kommunikationstipps für Angehörige zur Verständigung mit Menschen mit Demenz:**

- 1. Führen Sie das Gespräch auf Augenhöhe.**
- 2. Seien Sie freundlich und zugewandt.**
- 3. Verwenden Sie einfache Sätze.**
- 4. Sprechen Sie langsam und deutlich.**
- 5. Unterstreichen Sie Worte durch Gestik und Mimik.**
- 6. Lassen Sie Zeit zum Antworten.**
- 7. Zeigen Sie Anerkennung für das, was gelungen ist. Verzichten Sie darauf, auf Fehler hinzuweisen.**

## Weitere Kommunikationstipps für die Gespräche mit Erkrankten:

- Stellen Sie Augenkontakt her, seien Sie zugewandt.
- Seien Sie ruhig, fokussiert und natürlich freundlich.
- Achten Sie darauf, dass auch die Umgebung ruhig ist und nicht ablenkt.
- Reden Sie die demenzerkrankte Person mit Namen an und identifizieren Sie sich gegebenenfalls selbst.
- Benutzen Sie auch, wenn sie über Dritte reden, Namen statt Pronomen (»Klaus« statt »er«).
- Hören Sie aufmerksam zu. Wenn Sie nicht alles verstehen, achten Sie darauf, welches Gefühl ausgedrückt wird, und versuchen sie, darauf einzugehen.
- Bringen Sie immer nur eine Information bzw. stellen Sie nur eine Frage.
- Liefern Sie selbst wichtige Informationen zur besseren Orientierung (z. B.: Wo sind wir? Was machen wir gerade? Welcher Tag ist heute?)
- Fragen, die mit Ja, Nein oder mit einem Wort beantwortet werden können, sind besser als »Warum, weshalb, wann, wie und wo«-Fragen.
- Nutzen Sie die »Hoch-Zeiten« (z. B am Morgen).
- Nutzen Sie Rituale: Situationen, die sich nicht verändern (gleicher Ort, gleiche Personen, gleicher Vorgang).
- Betroffene tun ihr Bestes und werden von Kritik, Ärger und Vorhaltungen nur demotiviert. Bleiben Sie positiv!
- Geduld und Zeit nimmt den Druck aus der Situation.
- Drücken Sie Interesse und Zuneigung aus!

(Vgl. auch »11 Tipps zur besseren Verständigung mit Menschen mit Demenz«, hg. von der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V., s. »Webseiten und Anlaufstellen«.)

## Anliegen, Wünsche und Bitten

Wenn die erkrankte Person nicht mehr für sich sprechen kann, müssen das die Angehörigen oder Betreuer tun. Ihre Gesprächspartner sollten in diesem Fall erfahren, wer Sie sind und für wen Sie sprechen. Allerdings ist es manchmal gar nicht so einfach, rasch zu erklären, wer man ist. Bereiten Sie daher ein paar Standardsätze vor, damit Sie nicht lange überlegen müssen, wie Sie sich selbst am besten vorstellen.

### Formulierungsvorschläge, um sich selbst vorzustellen:

- Guten Tag. Ich bin Sabine Müller, die Tochter von Gerhard Müller und gleichzeitig seine rechtliche Betreuerin. Ich rufe an, um einen Termin für ihn zu machen.
- Ich bin die Enkelin von Frau Schmitz. Mein Name ist Gabi Schmitz. Mein Anliegen ist ... / Meine Großmutter braucht ...

### Ihre Formulierung:

---

---

Bescheidenheit ist zwar eine Tugend, aber sie wird im wirklichen Leben viel zu selten honoriert. Sie erreichen für sich und Ihr erkranktes Familienmitglied sehr viel mehr, wenn Sie fragen, was möglich ist, wenn Sie genau sagen, was Sie möchten, und wenn Sie das, was Ihrer/m Liebsten zusteht, auch einfordern. Möchte Ihre Mutter ein sonnigeres Zimmer im Heim? Käme ein höherer Pflegegrad infrage? Ist das Essen auf Rädern frisch genug? Erwägen Sie, das Badezimmer behindertengerecht umbauen zu lassen? Dann fragen Sie nach! Erkundigen Sie sich, wer die geeigneten Ansprechpartner sind, und bringen Sie Ihr Anliegen auf freundliche Weise vor. Die meisten Menschen sind von Natur aus hilfsbereit, aber sie haben womöglich selbst eine Menge zu tun. Seien Sie daher möglichst präzise und unaufgeregt, aber auch zielgerichtet.



## Formulierungshilfen für Wünsche und Anträge:

- Meine Mutter fühlt sich bei Ihnen im Krankenhaus sehr wohl, aber sie hätte sehr gern ein Zweibett- oder Einzelzimmer. Sie würde dafür natürlich etwas zuzahlen. Gäbe es diese Möglichkeit?
- Ich weiß natürlich, dass Sie noch so viele andere Patienten betreuen, da bleibt einfach nicht genug Zeit für jeden Einzelnen. Aber mein Mann scheint diesen Zeitdruck irgendwie zu spüren. Ich glaube, es würde schon helfen, wenn Sie ein oder zwei Sätze mit ihm reden würden, bevor Sie ihm seine Spritze geben. Was meinen Sie?
- Hier spricht Inge Tabor. Mein Vater ist bei Ihnen versichert und bezieht Pflegegeld. Ich rufe an, weil wir im Badezimmer gerne eine altersgerechte Dusche einbauen lassen würden. Können Sie mir weiterhelfen, wie ich da am besten vorgehen sollte?
- Guten Tag, ich rufe an, weil ich einen Kurzzeitpflegeplatz für meine Frau in einem Pflegeheim suche. Ich muss selbst Ende Mai für zwei Wochen ins Krankenhaus, und meine Frau, die Pflegegrad 3 hat, kann in dieser Zeit nicht allein bleiben. Hätten Sie in dieser Zeit einen Platz in Ihrem Heim frei?
- Guten Tag, der Zustand meines Vaters hat sich in den vergangenen Monaten sehr verschlechtert und er braucht mehr Unterstützung. Was muss ich tun, damit er einen höheren Pflegegrad bekommt? Können Sie mir da weiterhelfen?

## Ihr Anliegen:

---

---

## Wie rede ich mit Menschen mit Demenz?

Demenz verändert das Leben von Erkrankten, Angehörigen und Freunden massiv. Alle sind sehr stark gefordert. Die neue Situation meistern, heißt gut miteinander sprechen können. Dieses Buch gibt wichtige Antworten auf die drängenden Fragen der Kommunikation bei Demenz.

### Konkrete Hilfe für schwierige Gespräche:

- › Kluge Beispiele fürs Miteinanderreden im täglichen Leben – über Vorsorge, Haftung, Körperpflege, Alltagsstruktur, Sicherheit, Entlastung und Pflege
- › Grundlagenwissen über die Krankheit und ihre Auswirkungen auf die Kommunikation
- › Schlüsselwörter und Beispielsätze, die Angehörige im Alltag unterstützen
- › Mit Fragebögen und Checklisten für individuell angepasste Gespräche
- › Wertvolle Hinweise zu Anlaufstellen und Informationsangeboten im Service-Teil

ISBN 978-3-411-75646-9

10 € (D) · 10,30 € (A)



9 783411 756469

[www.duden.de](http://www.duden.de)

**Jo Eckardt** studierte Germanistik und Sozialarbeit. Sie ist Heilpraktikerin für Psychotherapie und schrieb zahlreiche Bücher zu den Themen Trauma, Trauer und Selbstheilung. In Zusammenarbeit mit der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V. entstand der erste Ratgeber zur einfühlsamen Kommunikation für Angehörige.