

EIN KLEINER LEITFADEN

Telefon-Kommunikation mit Menschen mit Demenz



Autorin: Mag.^a Daniela Martos, ACHTSAMER 8., Verein Sorgenetz

Co-Autor*innen: Dr.^a Veronika Götzingler, VTI zert. Validationslehrerin nach Feil,

Mag.^a Alexandra Propst, Caritas Demenzberatungsstelle,

Raphael Schönborn, MA, Promenz

In der Unterhaltung zwischen Menschen läuft vieles über Gesten, Mimik und Gefühle. Wenn die Worte aufgrund einer Demenz entschwinden, helfen auch Bilder und Gegenstände beim Verständlichmachen. Das alles steht bei Telefongesprächen nicht zur Verfügung. Hier ein paar Tipps, wie der telefonische Kontakt zu Menschen mit Demenz im fortgeschritteneren Verlauf trotzdem gelingen kann.

SPRECHWEISE

- Stellen Sie sich vor, erzählen Sie eventuell kurz von sich. Das ist vertrauensbildend.
- Sprechen Sie klar und deutlich.
- Passen Sie Tonfall, Lautstärke, Dialekt... an den Menschen am anderen Telefon an.
- Ebenso zu berücksichtigen sind die kognitiven Voraussetzungen des Gesprächspartners, der Gesprächspartnerin.
- Verhalten Sie sich möglichst normal und ehrlich, Menschen mit Demenz fühlen wie Sie.
- Geben Sie Menschen mit fortgeschrittener Demenz nur eine Information auf einmal bzw. stellen Sie nur eine Frage auf einmal.

Eine Initiative von

SORGENETZ
VEREIN ZUR FÖRDERUNG GESELLSCHAFTLICHER SORGEKULTUR

In Kooperation mit



Gefördert aus Mitteln der



Gefördert aus Mitteln von



Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

Gefördert aus den Mitteln des Fonds Gesundes Österreich

Gesundheit Österreich
GmbH



Geschäftsbereich
Fonds Gesundes Österreich

- Manchmal ist es möglich, offene Fragen zu stellen, manchmal sind für das Gegenüber nur Fragen, auf die man mit Ja oder Nein antworten kann, verständlich und beantwortbar.
- Stellen Sie sich wieder vor, wenn Sie merken, dass ihr/e Gesprächspartner*in nicht mehr weiß, mit wem er/sie spricht.
- Nennen Sie alles beim Namen. Wenn Ihr/e Gesprächspartner*in das passende Wort nicht findet, vielleicht fantasievoll durch ein anderes ersetzt und Sie die Aussage nicht verstehen, fragen Sie nach und ersetzen das Wort unbestimmt und mehrdeutig mit „er, sie, es, das...“
- Spricht Ihr Gegenüber sehr emotional, fragen Sie (mitfühlend, nicht mitleidig) nach. Z.B. „Das ist sehr ärgerlich?“ oder „Sie vermissen ihn?“
- Widersprechen Sie nicht, auch wenn es nicht immer einfach gelingen mag.
- Vermeiden Sie Fragen nach dem Warum.
- Manchmal dauert es, bis Menschen mit Demenz das für sie richtige Wort gefunden haben. Unterbrechen Sie nicht, sondern hören Sie geduldig zu und halten Sie Gesprächspausen aus.
- Für Menschen mit Demenz kann es schwierig sein mit einem neuen Themengebieten zu beginnen. Bieten Sie in diesem Fall geeignete Themen an.
- Wenn der/die Angerufene viel spricht, hören Sie zu. Sie können natürlich nachfragen, wenn Sie etwas nicht verstehen. Wenn Sie dem Gesagten inhaltlich gar nicht folgen können, lauschen Sie der Art und Weise des Sprechens. Gerne bedanken Sie sich danach dafür, dass er/sie so viel erzählt hat.

THEMEN

- Smalltalk-Themen, wie das Wetter, eignen sich oft als Gesprächseinstieg.
- Sind Menschen leicht demenzbetroffen, sind sachliche Gespräche gut möglich.
- Hören Sie gut zu, worüber der demenzbetroffene Mensch spricht, was ihn bewegt. Greifen Sie dann das Thema/die Situation auf, fragen Sie mit einfachen Sätzen nach.
- Stellen Sie keine Fragen zu Dingen, die sich vor Kurzem ereignet haben. Menschen mit Demenz werden sich zunehmend nicht mehr daran erinnern, weil ihr Kurzzeitgedächtnis nachlässt.
- Greifen Sie Themen auf, die in früheren Telefonaten vielversprechend waren und bringen sie ganz „neu“ in Erfahrung. Oder bitten Sie Ihr telefonisches Gegenüber, mehr zu einem bestimmten Thema zu erzählen, über das sie gerade miteinander gesprochen haben.
- Es regt die Fantasie an, wenn eine Person erzählt und die andere zuhört. Erzählen Sie beispielsweise, was Sie sehen und bitten Sie den Menschen, mit dem Sie plaudern, auch zu beschreiben, was er sieht.
- Gehen Sie mit der Zeit des Demenzbetroffenen – oft in die Vergangenheit. Folgen Sie ihm/ihr verbal an den Ort, an dem sie/er sich gerade befindet und erforschen Sie diesen mit respektvollen Fragen. Vielleicht ist Ihr/e Gesprächspartner*in gerade bei einem wichtigen Lebensereignis. Fragen Sie in einfachen Sätzen nach, was sich an diesem Tag ereignet hat.
- Vermeiden Sie Begriffe zu Corona, die an den Krieg erinnern könnten, wie Ausgangssperre. Das könnte ältere Betroffene verunsichern und ängstigen. Die Corona-Maßnahmen werden eventuell leichter akzeptiert, wenn Sie erwähnen, dass „der Bundespräsident gebeten hat, die Wohnung heute nicht zu verlassen.“



Telefon-Kommunikation mit
Menschen mit Demenz

DER GRUND MEINES ANRUFES

Ganz allgemein kann ich mir klarmachen, aus welchem Grund und mit welcher Haltung ich anrufe.

I. Ich habe ein Anliegen

und rufe an, weil...

... ich mir Sorgen mache; beraten will; aktivieren will:

Den verbalen Teil konzentriert und klar halten, je weniger ich bringe, desto besser. Welches Thema passt? Nicht überfordern. Immer ein Thema abschließen, bevor das nächste begonnen wird. Emotional ruhig bleiben, gerade beim Sorgenmachen.

II. Ich rufe an, um Kontakt zu halten, für die Beziehungspflege.

Zuhören signalisieren: Soziale Laute statt zustimmendem Nicken (mhm, ah, ja?...). Offenbar bedeutungsvolle Schlüsselworte wiederholen.

Kontakt

Daniela Martos

Mobil: 0676 9725447

office@achtsamer.at, martos@sorgenetz.at

achtsamer.at, facebook.com/sorgenetz

sorgenetz.at

Eine Initiative von

SORGENETZ
VEREIN ZUR FÖRDERUNG GESELLSCHAFTLICHER SORGEKULTUR

In Kooperation mit



Gefördert aus Mitteln der



Gefördert aus Mitteln von



Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

Gefördert aus den Mitteln des Fonds Gesundes Österreich

Gesundheit Österreich
GmbH



Fonds Gesundes
Österreich