

Würdevoll und zielführend im Alter kommunizieren

Was Mitarbeitende in der Pflege, Angehörige und ältere Menschen im Alters- und Pflegeheim «Ruhesitz» tun können, um die Kommunikation würdevoll, verständlich und vor allen Dingen beidseitig zielführend zu gestalten.

von Atilla Vuran und Dr. Nina Harbers, PONTEA AG, Schaffhausen

Können Sie sich an eine Situation erinnern, in der Sie jemandem etwas gesagt oder ihn um etwas gebeten haben und ihr Gegenüber hat ganz anders reagiert als erwartet oder ist vielleicht sogar gar nicht darauf eingegangen?

Einer 90-jährigen Dame aus einem Altersheim in der Nähe von Schaffhausen ist es so ergangen. Ihre Enkeltochter besuchte regelmässig die weitgehend bettlägerige, aber sonst noch topfitte Oma. Bei einem der Besuche fiel der Enkeltochter beim Betreten des Zimmers sofort auf, dass ihre Oma anders aussah als sonst. Sie hatte keinen roten Lippenstift aufgetragen, wie sie es normalerweise immer tat, wenn sie Besuch erwartete. Zudem war ihr Gesicht eingefallen und ihre Augen wirkten traurig.

Schnell bemerkte das junge Mädchen, dass ihre Oma ihre dritten Zähne nicht eingesetzt hatte, was dieser auch das Sprechen deutlich erschwerte. Als sie nachfragte, ob ihre Oma Schmerzen hatte und deswegen kein Gebiss trug, antwortete diese traurig und resigniert, dass sich eine verwirrte Dame nachts wieder einmal in ihr Zimmer geschlichen und diesmal ihre Zähne geklaut und irgendwo versteckt hatte. Die Enkelin wurde ganz betrübt, als sie das hörte und bot der Oma an, ihr beim Suchen zu helfen. Die 90-jährige Dame erzählte jedoch weiter, dass sie der Nachtwache sofort Bescheid gegeben und um Hilfe gebeten hatte. Leider glaubte ihr die Nachtwache die Geschichte nicht. Die alte Dame hatte sich deshalb damit abgefunden und für sich entschieden, dass sie kein neues Gebiss mehr anfertigen lassen wollte. Aufgrund ihres fortgeschrittenen Alters würde sich dies in ihren Augen nicht mehr

lohnem und zudem wollte sie ihren Enkelkindern so viel wie möglich von ihrem Erbe übrig lassen.

Der Beginn dieser Geschichte mag einen zunächst vielleicht kurz zum Schmunzeln bringen, jedoch ist der Vorfall – vor allem wenn man sich selbst in die Situation der alten Dame versetzt – zum Verzweifeln. Wie konnte es zu dieser wirkungslosen Kommunikation kommen? Weshalb wurde der alten Dame nicht geglaubt? War in der Vergangenheit bereits etwas vorgefallen, das ihre Glaubwürdigkeit minderte? Oder hätten die Mitarbeitenden sie ernst genommen, wenn sie anders kommuniziert hätte?

durch persönliche Erfahrungen oder die individuelle Erziehung geprägt. *Soziale Filter* entstehen z. B. durch die kulturelle Erziehung oder die Gesellschaft, in der jemand aufwächst. Die *physiologischen Filter* eines Menschen werden durch Genetik, Umweltfaktoren, aber auch durch persönliche Erlebnisse beeinflusst.

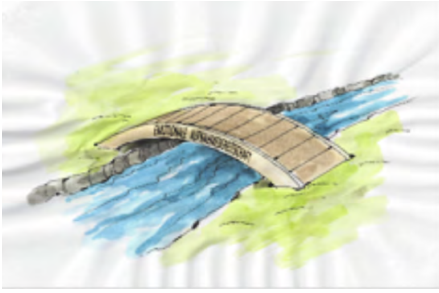
Bedingt durch die persönlichen Wahrnehmungsfilter kann es zu einer reduzierten oder gar vollständig fehlenden Aufnahmebereitschaft eines Gesprächspartners kommen. Aufnahmebereitschaft bedeutet, dass ein Gesprächspartner z. B. einer Anweisung, Idee oder einem Argument nicht nur



Durch unsere Wahrnehmungsfilter nehmen wir Botschaften selektiv auf.

Jeder Mensch verfügt über einen unterschiedlichen Prägungshintergrund und nimmt Gesprächsinhalte aufgrund sogenannter Wahrnehmungsfilter selektiv wahr oder verzerrt diese sogar. Es gibt dabei grundsätzlich drei verschiedene Wahrnehmungsfilter-Kategorien: die *individuellen*, die *sozialen* und die *physiologischen* Filter. *Individuelle Wahrnehmungsfilter* werden u. a.

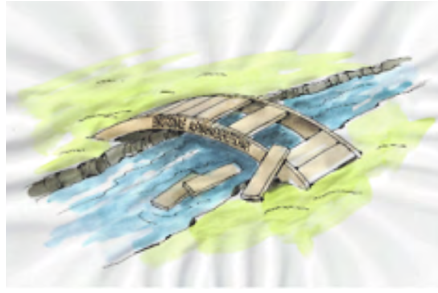
rational zustimmt, sondern auch so davon überzeugt und durchdrungen ist, dass er nachhaltig etwas davon umsetzt oder verändert. Die Aufnahmebereitschaft kann dabei als Metapher wie eine Brücke zu ihm verstanden werden, die aus einer Vielzahl verschiedener Bretter besteht und je nach Kontext und Gesprächspartner unterschiedlich stark ausgebaut und stabil ist.



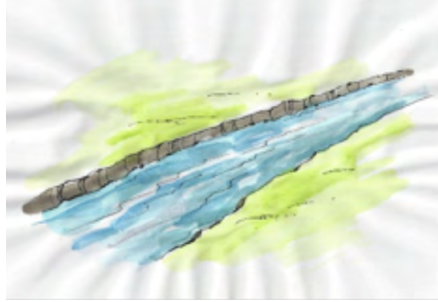
Volle Aufnahmebereitschaft, Brücke ist intakt, Argumente werden gehört.

Ist die volle Aufnahmebereitschaft in einem Gespräch vorhanden, besteht die Brücke aus soliden Brettern, was ein schnelles und bequemes Überqueren ermöglicht. Als Folge können Argumente, Ideen, Anmerkungen oder Anweisungen problemlos vorgebracht werden und das Gegenüber ist bereit, diese offen anzunehmen.

Bei einer geringen Aufnahmebereitschaft kann die Brücke überschritten werden, allerdings kann es sehr mühsam sein, da sie Lücken aufweist, die es zu überwinden gilt.



Geringe Aufnahmebereitschaft, Brücke ist defekt, Verständnis ist unterbrochen.



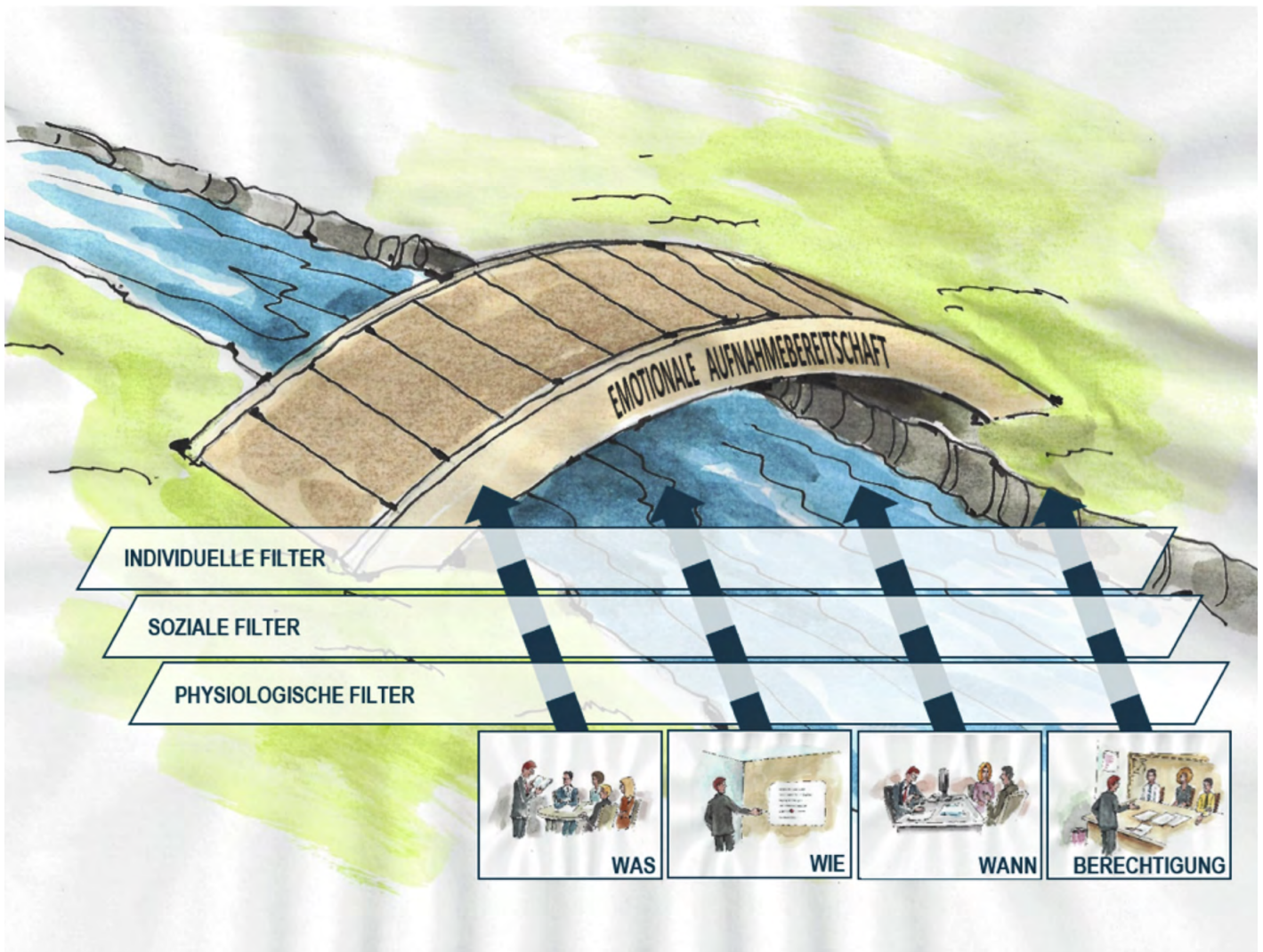
Keine Aufnahmebereitschaft, Brücke ist zerstört, kein Verständnis.

Bei nicht vorhandener Aufnahmebereitschaft ist die Brücke so zerstört – oder gar nicht erst errichtet – dass ein Überschreiten unmöglich ist und

ein Gespräch in diesem Zustand in der Regel keinen Sinn macht.

Ob ein Mensch aufnahmebereit ist oder nicht, hängt unter anderem davon ab, wie erfolgreich seine Wahrnehmungsfilter vom Gesprächspartner bedient werden. Dabei spielt es keine Rolle, ob sie Bewohner, Patient, Mitarbeitender oder Angehöriger sind. Es geht darum, bestimmte Aspekte der eigenen Kommunikation auf das Gegenüber abzustimmen. Dazu gehört der Inhalt (das WAS), die Art und Weise (das WIE), der richtige Zeitpunkt für ein Gespräch (das WANN) und die Anerkennung der eigenen Person (die BERECHTIGUNG). Berechtigung heisst, dass ein Mensch einem anderen die Erlaubnis gibt, ihm etwas zu sagen. Dies kann mit dem Status, dem Ruf oder den Fähigkeiten und Erfahrungen zu tun haben (Illustration unten).

Um für die Praxis ein paar Ideen zu bekommen, werden nachfolgend



einige Wahrnehmungsfiler exemplarisch genauer beschrieben und mit Beispielen untermauert.

Sowohl das *Erscheinungsbild*, das die Figur, Kleidung, Mimik, Gestik und die Stimmfarbe eines Menschen beschreibt, als auch die *Umgangsformen*, also das soziale Verhalten im Zusammenhang mit anderen Menschen, bilden wichtige soziale Wahrnehmungsfiler. Trägt ein Mitarbeitender beispielsweise auffällige Tätowierungen, die unterhalb der Arbeitskleidung hervorschauen, oder verwendet er gerne als Anrede die Du-Form, kann das unweigerlich dazu führen, dass ältere Menschen

Menschen dem Anlass gemäss unpassend gekleidet, wirkt sich dies meist negativ auf die emotionale Aufnahmebereitschaft anderer anwesender Personen aus (Filter Erscheinungsbild, Bild unten links). Zeigen Menschen mangelnde Essmanieren, können diese ebenfalls die emotionale Aufnahmebereitschaft anderer negativ beeinflussen (Filter Umgangsformen, Bild unten rechts).

Somatische Marker, die zu den physiologischen Filtern gehören, beschreiben emotionale und physiologische Signale, durch welche sich das Erfahrungsgedächtnis eines

Menschen mitteilt. Das bedeutet, dass Erlebnisse, welche ein Mensch im Laufe seines Lebens mit Personen, Situationen oder auch Orten macht, in seinem Erfahrungsgedächtnis abgespeichert werden und dort mit einer Art Stempel in «positiv – wieder tun» und «negativ – künftig vermeiden» eingeteilt werden. Tritt zu einem späteren Zeitpunkt erneut ein entsprechender Reiz auf, werden automatisch damit verbundene Emotionen nochmals erlebt, auch wenn diese mit der aktuellen Situation nicht zwangsläufig zu tun haben. Die ältere Dame aus der Einstiegsgeschichte hatte beispielsweise seit Jahrzehnten das Ritual, vor dem Schlafengehen einen kleinen Schluck Melisengeist zu trinken, was ihr in ihren Augen zu einem deutlich besseren Schlaf verhalf. In der Vergangenheit wurde sie von ihren Kindern immer wieder mit erhobenem Zeigefinger darauf angesprochen. Als ein neuer Mitarbeitender ihr eines Abends ebenfalls empfahl, den Melisengeist vor dem Schlafengehen wegzulassen, damit es keine Wechselwirkungen mit ihren Tabletten gab und er sie zum anderen vor einer möglichen Abhängigkeit warnte, scheiterte die Kommunikation kläglich und die Brücke der emotionalen Aufnahmebereitschaft stürzte ein. Ein negativer somatischer Marker wurde ausge-



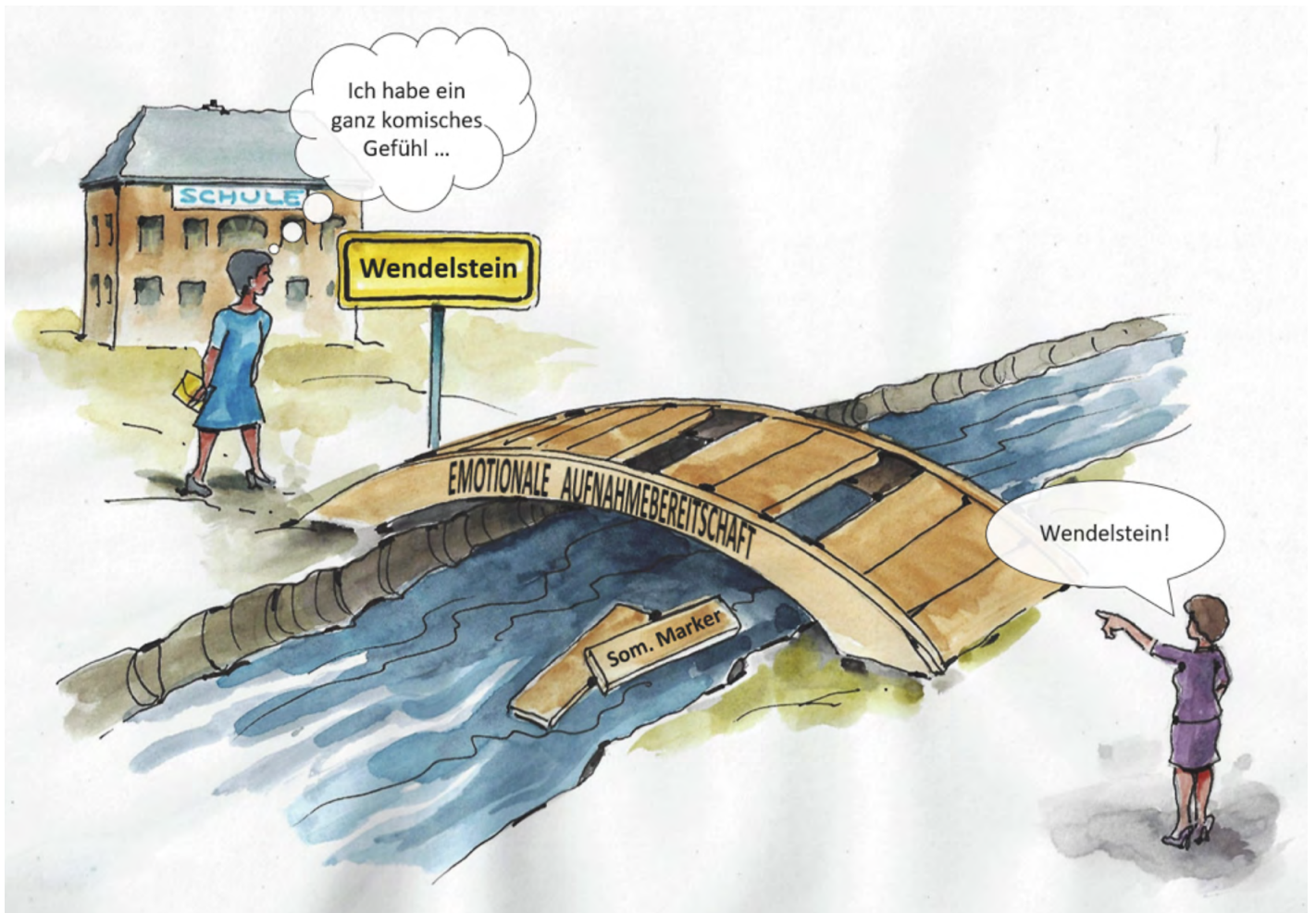
Das Erscheinungsbild kann einen Wahrnehmungsfiler bilden.

dieser Person gegenüber emotional nicht aufnahmebereit sind. Das kann im Alltag bedeuten, dass Patienten Anweisungen des Mitarbeitenden der Pflege, in welcher Form beispielsweise Tabletten eingenommen werden sollen, schlichtweg ignorieren, da diese das äussere Erscheinungsbild unterbewusst mit mangelnder Professionalität in Verbindung setzen. Auch kann bereits eine zu saloppe Begrüssung oder mangelnder Augenkontakt dazu führen, dass ein Bewohner des Alters- und Pflegeheim Ruhesitz für die nachfolgende Kommunikation nicht offen, das heisst emotional nicht aufnahmebereit ist.

Andere Beispiele machen nachfolgende Bilder deutlich: Sind



Umgangsformen können einen Wahrnehmungsfiler bilden.



Auch Orte mit schlechter Erfahrung können negative somatische Marker auslösen.

löst. Auch wenn der Mitarbeitende in dem Moment lediglich eine gut gemeinte Empfehlung aussprach, verlor er dadurch die emotionale Aufnahmebereitschaft in dieser Situation und hatte es wahrscheinlich auch bei künftigen Gesprächen deutlich schwerer, die alte Dame wirklich zu erreichen.

Aber nicht nur Personen, sondern auch z. B. Orte, an denen in der Vergangenheit negative Erfahrungen gemacht wurden, können negative somatische Marker auslösen, wenn sie wieder besucht werden. Dies wird einem dann meist nicht intellektuell bewusst, sondern zeigt sich als schwer greifbares «komisches Gefühl».

Verschiedene Menschen (Mitarbeitende, Angehörige, Leitung oder Altersheimbewohner) haben unterschiedliche Bedürfnisse. Ein Bedürfnis, das jedoch alle vereint, ist das Bedürfnis nach emotionaler Aufnahmebereitschaft, damit erfolgreich kommuniziert und somit

Botschaften, Anweisungen und Ideen richtig vermittelt werden können. Seit es Menschen gibt und sie miteinander kommunizieren, scheitern diese nämlich regelmäßig dabei und Missverständnisse entstehen.

Die PONTEA AG hat sich zum Ziel gesetzt, Menschen dafür zu sensibilisieren und in der Fähigkeit zu trainieren, emotionale Aufnahmebereitschaft – die Schlüsselkompetenz für die Kommunikation der Zukunft – bei anderen herstellen zu können. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf www.pontea.ch



Literaturempfehlung:

Kommunizieren heisst scheitern
Atila Vuran, Dr. Nina Harbers

Berichte der Mitarbeiter zum Workshop «Kommunikation»



Daniel Gysin

Der Führungs- und Kommunikationsexperte Atilla Vuran verfasste für den Ruhesitz einen Beitrag, wie würdevolle und zielführende Kommunikation gelebt werden kann. Er beschreibt, was Mitarbeitende in der Pflege, Angehörige und ältere Menschen im Alters- und Pflegeheim «Ruhesitz» tun können, um die Kommunikation verständlich und vor allen Dingen beidseitig zielführend zu gestalten.

Frau Liselotte Vetter, Herr Beqir Halimi, Frau Esther Grünenfelder

und Frau Daniela Simonato beschreiben ihre Erlebnisse mit Herrn Vuran, dem Gründer der PONTEA AG, am Workshop im November 2019. Weitere Informationen zu seiner Tätigkeit und zum Thema finden Sie im Internet (<https://pontea.ch/imagefilm>).

Herzlichen Dank an Herrn Vuran für diesen Exklusiv-Beitrag für den «Ruhesitz». Möge er unsere Kommunikation prägen und einen Beitrag zu guter Lebensqualität leisten.

Daniel Gysin



Liselotte Vetter
Leitung Pflege

«Gerade im Zeitalter von WhatsApp und Co. ist eine gelungene Kommunikation wichtiger denn je. Warum aber scheitern wir dann so oft in unseren Gesprächen, warum entstehen so oft Missverständnisse? Unsere Erfahrung zeigt: Der Focus der Gespräche wird oft auf den Inhalt gelegt. Nur wenn wir und unser Gegenüber auch emotional aufnahmebereit sind und uns die Berechtigung vorliegt, zu kommunizieren, gelingt der Austausch. Erfahren Sie, wie Sie die Basis für eine erfolgreiche Kommunikation legen, und andere Menschen besser verstehen, erfolgreich überzeugen, zum Handeln anregen und führen zu können.» (Aus dem Buch «Kommunizieren heiss Scheitern» von Atilla Vuran und Dr. Nina Harbers)

Mit Atilla Vuran konnte Daniel Gysin einen bekannten Führungsexperten für die Leitungspersonen Pflege im Ruhesitz gewinnen. In einem zweitägigen Workshop in Benken setzten wir uns mit dem Thema: «Emotionale Aufnahmebereitschaft als die Schlüsselkompetenz für Führung und Kommunikation der Zukunft» auseinander.

Atilla Vuran unterstützte uns in der Erarbeitung unserer Jahresstrategie. Würdevoll und zielführend kommunizieren entspricht unserem bereits gelebten Ruhesitz Pflegeverständnis mit Kinaesthetics und Validation und lässt sich bestens integrieren in unsere mittel- bis langfristige Ausrichtung.

Liselotte Vetter



Beqir Halimi
Stationsleitung Ruhesitz 1

Diese zwei Tage waren für mich sehr spannend und lehrreich. Ich habe im Workshop spezielle Methoden der Kommunikation gelernt, welche man bei allen Menschen anwenden kann. Herr Atilla Vuran hat uns diese Methode leicht verständlich vermittelt. Beim Kommunizieren geht es um Brücken bauen. Es hängt aber davon ab, wie man diese Brücke baut, ob das Gegenüber aufnahmebereit ist und die Berechtigung gibt, zu kommunizieren. Wichtig ist auch, wie man die Fragen stellt, um eine Struktur bei

der Kommunikation aufzubauen. Die Methode hat für mich eine neue Türe geöffnet, denn ich kann sie in allen Lebensbereichen nutzen.

Ich habe mich ausserdem sehr gefreut, dass die Kadermitarbeiter ausserhalb der gewohnten Umgebung Zeit miteinander verbringen konnten. Ich bin sehr dankbar, dass ich diesen Workshop besuchen durfte und möchte auf diesem Weg der Heimleitung vom «Ruhesitz» und auch Herrn Atilla Vuran danken.

Beqir Halimi



Esther Grünenfelder
Stationsleitung Ruhesitz 2

Weiterbildung mit Atila Vuran
Mitgenommen habe ich sehr viel wie z. B.: In der Kommunikation und Führung den Respekt und wertvollen Umgang behalten. Dazu ist es auch sehr wichtig, die Werte von meinem Gegenüber zu kennen, was ist ihm wichtig, z. B. freundliche, liebevolle Sprache oder die andere Meinung stehen lassen oder die gleiche Meinung unterstützen.

Ihn fragen, ob ich ihm helfen darf. Das Wort «wertvoll» beinhaltet ja schon «Wert».

Jeder Mensch ist in meinen Augen sehr wertvoll und sollte einen wertvollen Umgang erhalten.

Mich selber reflektieren, kenne ich meine Schwächen und Stärken. Meine Stärken können auch meine Schwächen sein.

Kleine Schritte machen in Veränderungen, z. B. nachfragen nach dem Kurzrapport, was nehmt ihr mit, was waren eure Erkenntnisse?

Mir bewusst machen, wenn ich Harmonie möchte, muss ich zuerst in die Auseinandersetzung und vor der Sicherheit kommt die Klarheit.

Meine Mitarbeiter in ihrem Eigen- und Mitverantwortungsgefühl stärken, so dass sie sich auch weiter entwickeln können, z. B. positive Fragen stellen in der Zusammenarbeit, ihr/sein Bewusstsein wecken auf das, was sie/er will für seine Motivation, um das Ziel zu erreichen.

Je nachdem, wie ich auftrete, stärke ich das Selbstvertrauen der Mitarbeiter.

Esther Grünenfelder



Daniela Simonato
Stationsleitung Haus Zelt

Workshop vom 01.–02.11.2019
Wenige Monate nach meiner Weiterbildung zur Teamleitung habe ich durch diesen Workshop die Gelegenheit bekommen, mich mit meiner neuen Rolle als Teamleitung auseinanderzusetzen.

Im Voraus bearbeiteten alle Teilnehmenden diverse Fragestellungen, z. B. wo sehe ich meine grösste Herausforderung in Bezug auf Führung und Kommunikation oder was funktioniert hinsichtlich Kommunikation und Führung gut in der gemeinsamen Zusammenarbeit?

Bereits diese Fragen stimmten mich gut auf das Thema ein und brachten einiges in mir in Bewegung. Es machte mir meine Mitverantwortung für das Ganze im «Ruhesitz» wieder einmal mehr bewusst. Wie wichtig und tragend eine gemeinsame Sprache ist, auch um sich miteinander weiterentwickeln zu können. Dass mit jedem einzelnen Menschen eine individuelle und persönliche Ebene aufgenommen werden soll über die Kommunikation. Dass darauf geachtet werden soll, ob er/sie mir die emotionale Berechtigung erteilt, um mit ihm/ihr wirklich in Kontakt zu treten, damit ein realer Dialog entstehen

kann. Wie wichtig es ist, bei den Mitarbeitenden vermehrt gewonnene Erkenntnisse zu erfragen, um bei ihnen den persönlichen Lernprozess anzustossen oder in Bewegung zu halten. Die Fragen/Äusserungen zu reflektieren und entwickelnde Fragen zu stellen und nicht sogleich selbst die Antwort oder Lösung geben. Den Mitarbeitenden in der Situation, wenn sie glauben etwas nicht zu können, aufzeigen, dass sie es noch nicht können. Sie zu motivieren selbst Hand anzulegen, an sich zu glauben und somit vermehrt in der Lage sind, selbst Strategien zum eigenen Lernen zu entwickeln.

Eine zentrale Rolle sehe ich für mich in der Kommunikation mit meinen Mitarbeitenden, Bewohnern, Angehörigen und Vorgesetzten, sie individuell in ihrer Einzigartigkeit mit ihren Prägungen, Erfahrungen und Wertvorstellungen wahrzunehmen und somit in der Begegnung mit ihnen möglichst eine beidseitig gewinnende Situation gestalten und daraus in gegenseitiger Wertschätzung eine möglichst stabile Beziehung aufzubauen oder vertiefen zu können.

*Herzlichen Dank
Daniela Simonato*