



Die Herausforderung meistern

Herausfordernde Verhaltensweisen belasten den Betreuungsalltag. Mitarbeitende reagieren in ihrer Hilflosigkeit ungeduldig bis unprofessionell, um vermeintlich schnelle Lösungen zu finden. Wer stattdessen Beziehungen gestaltet, findet bessere Wege für sich und den Menschen mit Demenz.

Text: Sabine Richartz

Herr Peter, ein stattlicher Mann von 1,85 Metern Größe und 82 Jahren, läuft unruhig hinter der Betreuungskraft Franziska her. Immer wieder äußert er folgende Bitte: „Rufen Sie doch bitte meine Mutter an. Sie soll mich abholen. Ich möchte nach Hause!“ Die junge Frau ist sichtlich überfordert. Sie soll eine Gruppenrunde vorbereiten, und Herr Peter gibt einfach keine Ruhe. Sie überlegt kurz und wählt dann folgenden Weg: „Herr Peter, überlegen Sie doch mal, wie alt Sie sind. Wie alt müsste erst ihre Mutter sein! Meinen Sie, Sie ist noch da?“ Herr Peter ist still, eine Träne läuft ihm übers Gesicht. Franziska ist zufrieden, jetzt kann sie in Ruhe das Gruppenangebot vorbereiten – das Anliegen hat sich erledigt.

Frau Heinrich ist erst seit einigen Tagen in der Einrichtung. Sie ist unruhig und sucht den Ausgang. Immer wieder fragt sie das vorbeigehende Personal nach dem Ausgang. Natürlich zeigt ihr keiner, wo dieser sich befindet. Niemand möchte, dass die demenziell veränderte Frau die Einrichtung unbemerkt verlässt. Die Sorge um ihre Sicherheit ist hoch. Dann fragt Frau Heinrich die Betreuungskraft Elisa nach dem Ausgang: „Frau Heinrich, das weiß ich nicht!“ Frau Heinrich fragt genauer nach: „Aber Sie müssen doch irgendwie nach Hause kommen. Sie müssen das doch wissen.“ Elisa weiß keinen Ausweg. Der erste Impuls ist eine Lüge: „Frau Heinrich, ich wohne hier. Ich gehe nicht irgendwo heraus. Ich bleibe hier!“ Frau Heinrich bleibt verdutzt stehen. Später, bei Dienstschluss,



Ablenkung wirkt, wenn negative Impulse durch positive Reize ersetzt werden. Das können zum Beispiel Gegenstände oder Utensilien oder neue Aktivitäten und Beschäftigungen sein.

verabschiedet sich Elisa vernehmbar von den Kolleg:innen und verlässt den Wohnbereich über die Ausgangstür. Frau Heinrich hat sie beobachtet. Aus der Beobachterposition betrachtet wirken die Situationen belastend: Wir fühlen mit dem demenziell veränderten Menschen. Ob es der traurige Herr Peter ist, dem gerade klargemacht wird, dass seine Mutter nicht mehr unter uns weilt, oder die verzweifelte Frau Heinrich, die offensichtlich von einer Person, der sie lernen sollte zu vertrauen, angelogen wird.

Formen der Ablenkung

- verbale Äußerungen, Wertschätzung, Komplimente, Gespräche
 - Berührungen und Gesten
 - Gegenstände und Utensilien
- neue Aktivitäten und Beschäftigungen
 - Humor und gemeinsames Singen
- Hinführung in andere Räumlichkeiten
 - Hinführung zu anderen früheren lebensgeschichtlichen Phasen

Gleichzeitig stecken wir als Betreuungskräfte oft in der Situation, in der wir gestresst vom Alltag sind, keine Strategie und keine Zeit haben, empathisch auf die Wünsche, Bitten und Bedürfnisse der demenziell veränderten Menschen einzugehen. Oft erscheint es naheliegender, mit Lügen, Ablenken oder Realitätsorientierungen zu arbeiten. Leider schaffen wir so nur eine Distanz zum Menschen mit Demenz. Wir sind ihn los. Das „Problem“ scheint sich erledigt zu haben. Aber hat es sich wirklich erledigt? Oder zieht es noch weitere Kreise?

Herausfordernde Verhaltensweisen

Herausfordernde Verhaltensweisen belasten uns im Alltag. Wir fühlen uns hilflos und reagieren in dieser Hilflosigkeit schließlich genervt oder gar aggressiv. Aggressionen sind letztendlich also nur die Auswüchse unserer Hilflosigkeit. Gerade das repetitive Wiederholen von Wünschen, die in der Realität nicht umsetzbar sind, wie: „Ich will zu meiner Mama!“ oder „Ich möchte nach Hause“, dauerhaftes Rufen und Schreien ohne ersichtlichen Grund, das Horten von verderblichen Lebensmitteln im Zimmer oder das rastlose Hinterherlaufen belasten den Pflege- und Betreuungsalltag enorm. Da wäre es schön, wenn man schnelle und einfache Wege hätte, um einen Menschen zu beruhigen. Leider braucht es meist mehr als eine schnelle Lösung. Die Gabe von Psychopharmaka beispielsweise schafft nur eine Ruhepause, die erfahrungsgemäß weitere negative Konsequenzen nach sich zieht.

Schnelle Strategien stoßen an Grenzen

In zehn Jahren Arbeit mit demenziell veränderten Menschen sehe ich insbesondere vier klassische schnelle Strategien, die Pflege- und Betreuungskräfte bei herausfordernden Verhaltensweisen anwenden:

1. Realitätsorientierung: „Überlegen Sie doch mal, wie alt Sie sind.“
2. Bestrafen und Bedrohen: „Wenn Sie so weitermachen, gehen Sie auf Ihr Zimmer!“
3. Ablenkung: „Gleich gibt es Kuchen!“
4. Lügen: „Ihre Mama kommt gleich.“

Zeigen Sie Verständnis, auch wenn Sie Wünsche nicht erfüllen können.

Schauen wir uns gemeinsam die Möglichkeiten und Grenzen dieser Strategien genauer an:

An der Realität orientieren – Grenzen und Möglichkeiten

Realitätsorientierung (kurz ROT) ist ein Therapieansatz, der den Erhalt der zeitlichen und örtlichen Orientierung fördern soll. In Langzeitpflegeeinrichtungen dienen



seniorengerechte Tageskalender oder eine jahreszeitliche Dekoration der Realitätsorientierung. Auch in Gesprächen können sich Mitarbeitende an der Realität orientieren:

„Guten Tag, Herr Heinrich, ich bin Frau Meier. Wir haben 12:00 Uhr, und ich bringe Ihnen das Mittagessen!“ Das Realitätsorientierungskonzept ist vor allem für Menschen mit leichten oder mittelschweren Demenzformen gedacht. Es ist nicht dazu gedacht, Menschen in Quizrunden auszufragen, oder wie in dem am Anfang geschilderten Fall, auf Bedürfnisse zu reagieren, die uns herausfordernd erscheinen. Im Fall von Herrn Peter, dessen Demenz weit fortgeschritten ist, lassen wir mit der Realitätsorientierung einen frustrierten Bewohner zurück, dem grade bewusst gemacht wurde, welche Verluste er erlitten hat – persönlicher Art (den Verlust der Mutter) und kognitiver Art (Verlust der Erinnerung und der Orientierung). Das belastet das Verhältnis zwischen Betreuungskraft und Bewohner schwer.

Bestrafen und Belügen gefährden die Beziehung

Oft geraten Bewohner:innen untereinander in Konflikte: „Sie hat mir meine Perlenkette geklaut“ oder „Er sitzt auf meinen Platz“, die nicht selten in Handgreiflichkeiten enden. Die Betreuungskraft ist gefordert einzugreifen und zu schlichten. Schnell neigen wir dazu, den vermeintlichen Täter zu sanktionieren.

Aber Bestrafen von Menschen mit Demenz – ist das überhaupt notwendig und zielführend? Bestrafung ist eine erzieherische Maßnahme, die erfordert, dass der Sanktionierte aus seinem fehlerhaften Verhalten lernt. Lernen können Menschen mit Demenz aufgrund der kognitiven Veränderung nur bedingt bis gar nicht, so dass diese Strategien zwar einen ersten Impuls für unser Handeln

darstellt, aber letztlich – ohne weitere Intervention – an den Verhaltensweisen der demenziell veränderten Menschen nichts ändern wird.

Schimpfen und Bestrafen ist zudem ein machtvoller Akt, der uns als Betreuungskräfte, die wir bereits in einer machtvollen Position sind, in die Höhe katapultiert. Auch hier ist eine Beziehung auf Augenhöhe zum Menschen mit Demenz gefährdet.

Was Sie sonst noch tun können

- Bieten Sie Auswahlmöglichkeiten: Was möchten Sie heute unternehmen? Sollen wir spazieren gehen oder ein Spiel spielen? Bieten Sie Menschen mit weiter fortgeschrittener Demenz Auswahlmöglichkeiten an.
- Verstärken Sie positive Verhaltensweisen durch Lob.
- Ein Lächeln signalisiert den Betroffenen, dass sie ihm wohlgesonnen sind. Lächeln geht auch mit Maske – sollte sie nochmal notwendig werden.
- Kommunizieren Sie in klaren und eindeutigen Sätzen.
- Es gibt zahlreiche beruhigende Interventionsmöglichkeiten: Aromapflege, Einsatz von Musik, beschwerende Decken (vermitteln Geborgenheit, zum Beispiel bei rufenden Bewohner:innen).

Tiere tun gut. Doch viele schnelle Strategien, um mit herausfordernden Verhaltensweisen umzugehen, haben ihre Grenzen.

Mehr zum Thema

Lesen Sie auch den Beitrag der Autorin in **aktivieren** „Den Schlüssel finden“ – wie Sie eine Beziehung zu Menschen mit Demenz aufbauen (3/2023) sowie den Beitrag „So geht person-zentriertes Arbeiten“ von Heike Jurgschat-Geer (1/2020).

Ebenso verhält es sich mit der Strategie des Lügens, wie im zweiten Beispiel. Oft Lügen wir, weil wir Menschen, die uns anvertraut sind oder die wir mögen, beschützen und nicht verletzen wollen. Aber wie ist das, wenn wir merken, dass wir belogen werden – auch wenn die Absichten gut sind? Schnell ist das Vertrauen zu unseren Liebsten dahin, und jede neue Äußerung prüfen wir genau auf ihren Wahrheitsgehalt.

Auch, wenn Menschen mit Demenz möglicherweise durch eine Einschränkung im Kurzzeitgedächtnis unsere Lügen vielleicht vergessen, so können wir nicht immer darauf bauen. So endet auch diese Strategie im schlimmsten Fall in einem Vertrauensbruch.

Würde Ihnen ein Stück Kuchen helfen?

Stellen Sie sich vor, Sie müssen dringend nach Hause, weil Ihre kleinen Kinder allein sind. Oder Sie müssen zur Arbeit und wissen einfach nicht, wo Sie Ihr Auto abgestellt haben. Hilft Ihnen dann ein Stück Kuchen? Vermutlich nicht. Trotzdem erlebe ich immer wieder, wie hilflos Kolleg:innen in Situationen, die so ähnlich sind, Kaffee und Kuchen als Alternative anbieten.

Ablenkung ist eine intuitive Vorgehensweise bei der man negative Impulse durch positive Reize zu ersetzen versucht. Einige Ablenkungsmethoden, wie das Anbieten von Kuchen oder die Aussicht auf ein leckeres Abendessen eignen sich in der Regel nicht so gut. Es gibt aber wirkungsvolle Ablenkungsmethoden: Beispielsweise können Sie einem Bewohner, der zur Arbeit möchte, einen „Arbeitsplatz“ anbieten. Oder die Mutter, die ihre Kinder sucht, kann vielleicht mit

einer Puppe beglückt werden. Individuelle und kreative Ablenkungen sind hier von Vorteil.

Akzeptieren Sie die Realität des Menschen mit Demenz

Wie geht es denn nur richtig? Wie können wir uns schnell in einer herausfordernden Situation behelfen? Stellen Sie sich vor, Sie haben ein Problem. Vielleicht ist Ihr geliebter Hund vor kurzem gestorben, und Sie wünschen sich Trost. Stattdessen sagt Ihnen Ihre beste Freund:in, Ihre Partner:in: „Stell dich nicht so an, es ist doch nur ein Hund!“ Wie fühlen Sie sich? Was würden Sie stattdessen gerne hören? Wäre es nicht schön, wenn Ihr Gegenüber Ihnen signalisiert, dass er oder sie Sie versteht? So verhält es sich auch mit Menschen mit Demenz. Auch wenn die Wünsche nicht erfüllbar sind, können wir doch Verständnis signalisieren oder trösten.

Eine typische Situation: Frau Müller beschwert sich über das Essen: „Immer krieg ich das, was ich nicht bestellt habe. Die anderen essen mir alles weg!“ Diskussionen sind bei Menschen mit Demenz in der Regel zwecklos, auch wenn wir wissen, dass Frau Müllers Äußerung nicht der Wahrheit entspricht, so akzeptieren wir ihre Wirklichkeit. Wiederholen Sie also das, was der Betroffene sagt, und erspüren Sie die dahinter liegenden Gefühle: „Das ist aber ärgerlich, dass Sie immer das falsche Essen bekommen. Da wäre ich aber auch verärgert!“ oder in anderen Situationen: „Sie vermissen Ihre Mutter. Das kann ich verstehen. Mütter trösten immer, wenn es einem nicht gut geht!“ und „Sie möchten hier raus. Das verstehe ich. Sie vermissen ihr Zuhause!“ Mit einfachen Wiederholungen des Gesagten vermitteln Sie dem Betroffenen, dass er verstanden wird. Sie stärken die Bindung und die Beziehung. Natürlich ist es kein Allheilmittel. Auch repetitives Verhalten ist damit nicht immer abzustellen, aber es hilft fürs Erste. Erfahrungsgemäß sind die Wünsche weniger wichtig als das Verstandenwerden.

Wiederholen sich die herausfordernden Situationen, so sind Fallgespräche, der Austausch im interdisziplinären Team und das Hinzuziehen von Angehörigen, Ärzt:innen und Betreuungspersonen, sinnvoll. Da jeder Mensch individuell ist, sind auch hier verschiedene kreative Ansätze gefragt. Einige Ideen dazu finden Sie im Kasten auf Seite 30.



Sabine Richartz

Diplom-Pädagogin, Leitung Sozialer Dienst, QM-Beauftragte, Dozentin Seniorenzentrum St. Franziskus, St. Augustin (bei Bonn), demenz-dolmetscher.de