

## LERNDOSSIER

---

# «KONTAKTAUFNAHME & KOMMUNIKATION»

---

[www.demenz-lernen.ch](http://www.demenz-lernen.ch)



alzheimer  
Zürich

VERSION 06/2022

**Impressum**

Redaktion und Herausgeberin:  
Alzheimer Zürich

Fachlicher Beirat:  
Peter Eckert, MSc, Berater für Pflegeentwicklung

# Einleitung

Willkommen zum Modul «Kontaktaufnahme und Kommunikation» von [demenz-lernen.ch](https://demenz-lernen.ch). Hier werden komplexe Inhalte zum Thema Demenz einfach, unterhaltsam und praxisnah vermittelt. Der Lernprozess findet zuerst alleine im E-Learning und anschliessend mit dem Lerndossier im Tandem statt. So kann das Gelernte besser gespeichert und mit dem Arbeitsalltag verbunden werden.

Das gesamte Modul lässt sich in etwa drei Stunden inkl. Lesen der Infoblätter durcharbeiten.

Das Modul ist für Pflegehelferinnen und Mitarbeitende im Bereich Hauswirtschaft und Betreuung ausgerichtet. Es eignet sich aber auch sehr gut für andere Fachpersonen sowie Angehörige von Menschen mit Demenz. Die folgende Tabelle zeigt den Ablauf des Moduls inkl. Zeiteinheiten.

## Ablauf demenz-lernen.ch, Modul «Kontaktaufnahme und Kommunikation»

| Aufgabe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Dauer in Minuten |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>1. Vorbereitung</b><br>- Zugriff auf E-Learning ist sichergestellt; Lerndossier steht gedruckt und elektronisch zur Verfügung<br>Folgende Infoblätter stehen ausgedruckt zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"><li>- Infoblatt ALZ Zürich «Nonverbale Kommunikation»</li><li>- Infoblatt ALZ CH «Sich verständigen – auch mit Demenz»</li><li>- Handout ALZ ZH «Kreatives Geschichtenerfinden: Schritt für Schritt»</li><li>- Infoblatt ALZ CH «Mit Aggressionen umgehen»</li><li>- Infoblatt ALZ Zürich «Mit sexuellen Grenzüberschreitungen umgehen»</li></ul> |                  |
| <b>2. E-Learning alleine durchführen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 90               |
| <b>3. Übungen aus dem Lerndossier im Tandem durchführen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 90               |

**Wir wünschen viel Erfolg beim Lernen und bei der Umsetzung!**

# Übungen im Tandem

## Vorbereitung:

- ✓ Stelle sicher, dass du vor den Tandemübungen das E-Learning durchgeführt hast.
- ✓ Stelle sicher, dass du die Informationsblätter ausgedruckt oder bestellt hast.
- ✓ Für jede Aufgabe ist eine bestimmte Zeit festgelegt. Vereinbart, wer die Zeit kontrolliert.

## 1. Vor der Kontaktaufnahme (5 Minuten)

- a. Tausche dich mit deiner Tandempartnerin darüber aus, was du tust, um mit dem Stress während des Arbeitsalltags umzugehen.
- b. Erzähle deiner Tandempartnerin, wie du die Atemübung erlebt hast. Kannst du dir vorstellen eine Atemübung wie die den 4610-Atem in den Arbeitsalltag einzubauen?

Notizen:

## 2. Vorstellung der Praxisbeispiele (10 Minuten)

- a. Erinnere dich an einen Einsatz bei einer Person mit Demenz (leicht – mittelschwer), der aus deiner Sicht gelungen ist. Erzähle deiner Tandempartnerin, wie sich das gezeigt hat.
- b. Erinnere dich an einen Einsatz bei einer Person mit Demenz (leicht – mittelschwer), der aus deiner Sicht weniger gelungen ist. Erzähle deiner Tandempartnerin, wie sich das gezeigt hat.

Notizen:

### 3. Verbindung Praxisbeispiele mit Theorie (30 Minuten inkl. Lesen)

Nun geht es darum, die Praxisbeispiele mit den allgemeinen Kommunikationstipps zu verbinden.  
Bitte lese dazu das Informationsblatt «Sich verständigen – auch mit Demenz».

In der folgenden Tabelle sind die Kommunikationstipps aus dem Infoblatt zusammengefasst.

- Verbinde dich mit dem gelungenen Einsatz, von dem du deiner Tandempartnerin erzählt hast. Kreuze die drei Tipps an, die für diesen Einsatz am wichtigsten sind (Spalte a).
- Verbinde dich dann mit dem weniger gelungenen Einsatz. Kreuze die drei Tipps an, die für diesen Einsatz am wichtigsten sind (Spalte b).

Tausche dich im Anschluss mit deiner Tandempartnerin über deine Ergebnisse aus.

#### Allgemeine Kommunikationstipps (Alzheimer Schweiz, 2020)

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | a                                                                                                                                                                    | b                                                                                                                                                                    |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Einsatzbeginn | 1. Sicherstellen, dass Hörapparat eingeschaltet und Brille aufgesetzt ist<br>2. Sicherstellen, dass TV-Gerät / Radio leise ist<br>3. Bei der Kommunikation Augenkontakt suchen und im Blickfeld sein                                                                            | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                     | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                     |
| Einfachheit   | 4. Über Dinge im Hier und Jetzt reden (abstrakte Themen vermeiden)<br>5. Kurze Sätze mit einfachen Worten<br>6. Langsam, deutlich und ruhig reden<br>7. Wichtige Informationen wiederholen<br>8. Vorsicht beim Umgang mit W-Fragen<br>9. Nur eine Möglichkeit aufs Mal anbieten | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
| Zeit          | 10. Gegenüber genug Zeit lassen, um die Gedanken zu ordnen<br>11. Sprechpausen einbauen                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                                                 | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                                                 |
| Verstehen     | 12. Auf das Thema des Gegenübers einlassen<br>13. Das Verstandene mit eigenen Worten wiedergeben<br>14. Nachbohren vermeiden, stattdessen Thema wechseln                                                                                                                        | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                     | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                     |
| Gefühle       | 15. Gefühle des Gegenübers ernst- und wahrnehmen<br>16. Gefühle mit eigenen Worten wertschätzend wiedergeben                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                                                 | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                                                 |
| Alte Zeiten   | 17. Austausch über Themen, die der Person mit Demenz im Leben wichtig waren (Berufsleben, Familie, etc.)                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| Ohne Worte    | 18. Auf nonverbale Kommunikation achten<br>19. Erfinderisch sein (z. B. gemeinsam etwas singen)                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                                                 | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                                                 |
| Abschluss     | 20. Ende der Begegnung klar mitteilen                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |

#### 4. Über Bilder ins Gespräch kommen (30 Minuten, inkl. lesen)

Mit dieser Übung kannst du die Methode «Aufgeweckte Bildgeschichten» ausprobieren.

- Wähle eines der Bilder auf den letzten beiden Seiten des Lerndossiers aus.
- Lese das Handout «Kreatives Geschichtenerfinden» durch und verinnerliche die Tipps.
- Probiere die Methode im Tandem aus: Jemand stellt Fragen und die andere Person antwortet. Danach wechselt ihr euch ab. Jeder Durchlauf sollte mind. 10 Minuten dauern.
- Tauscht euch im Anschluss aus: Was hat gut funktioniert? Was war schwierig? Mit welcher Klientin/welchem Klienten könntest du die Methode ausprobieren?

Notizen:

#### 5. Schwierige Gesprächssituationen, 10 Minuten

Stell dir vor, du bist bei einem Herrn mit mittelschwerer Demenz. Auf einmal wird der Herr sehr unruhig. Er steht auf und geht zur Garderobe. Es scheint, als suche er nach einer bestimmten Jacke. Als du ihn fragst, was denn los ist, antwortet er: *«Ich muss mich leider verabschieden, ich habe heute noch eine Besprechung und muss jetzt wirklich dringend los!»* Was kannst du tun? Schau dir bei Bedarf nochmals die Tipps von Regula Bockstaller im E-Learning an.

a) Notiere zuerst die unterschiedlichen *Wahrheiten*, die hier aufeinandertreffen. Was denkt der demenzbetroffene Mann? Was denkst du?

Notizen:

| Die Wahrheit des demenzbetroffenen Mannes | Meine Wahrheit                            |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <i>Ich bin... Ich muss...</i>             | <i>In Wirklichkeit ... Eigentlich ...</i> |
|                                           |                                           |

b) Finde nun eine *gemeinsame Wahrheit*. Was könntest du sagen, um die Gefühle und Gedanken des Mannes ernst zu nehmen – ihn aber nicht anzulügen?

Notizen:

Tausche dich im Anschluss mit deiner Tandempartnerin über deine Ergebnisse aus.

## 6. Sexuelle Grenzüberschreitungen (10 Minuten)

Mache dir kurz Gedanken zu folgenden Fragen:

- Habt ihr in eurem Team schon einmal über den Umgang mit sexuellen Grenzüberschreitungen gesprochen?
- Gibt es Leitlinien oder ein Konzept zu diesem Thema?
- Wer ist deine Ansprechperson, wenn es bei dir zu einer sexuellen Grenzüberschreitung kommt/kommen würde?

Tausche dich im Anschluss mit deiner Tandempartnerin über deine Ergebnisse aus.

Notizen:

## 7. Persönliche Ziele festlegen und nächstes Treffen vereinbaren (10 Minuten)

Das E-Learning gibt dir die Möglichkeit, einen Lernprozess zu starten, in welchem du deine Fachkompetenzen fortlaufend entwickeln kannst. Was willst du aus dem Gelernten in deinem Arbeitsalltag umsetzen?

Formuliere ein persönliches Ziel und vereinbare mit deiner Tandempartnerin ein nächstes Treffen, an dem ihr euch über euren Lernprozess austauschen könnt.

Notizen:

**Bilder zum Ausprobieren der Methode «Aufgeweckte Bildgeschichten»**

© Sarah Ley ([www.leyfotografie.com](http://www.leyfotografie.com))



© Sarah Ley ([www.leyfotografie.com](http://www.leyfotografie.com))

