

## Mit Vertrauen die gemeinsame Pflegezukunft bauen

### Pflegeheim Bockenheim Stadtbereich West

- Adresse: Friesengasse 7 · 60487 Frankfurt am Main  
Telefon 069 / 299 807 - 0  
Telefax 069 / 299 807 - 648  
Internet: [www.frankfurter-verband.de](http://www.frankfurter-verband.de)
- Leitung: Liane Junker  
Telefon 069 / 299 807 - 622  
E-Mail: [liane.junker@frankfurt-verband.de](mailto:liane.junker@frankfurt-verband.de)
- Aufnahme: Ralf Katzsch  
Telefon 069 / 299 807 - 624



## Werde ich ernst genommen, fühle ich mich beruhigt

### 2008 Einführung der personenzentrierten Kommunikation nach Tom Kitwood im Pflegeheim Bockenheim, Frankfurt am Main

Wer kennt es nicht das Gefühl, ausgelaugt zu sein und sich nicht mehr wirklich in einem Gespräch konzentriert einzubringen oder gar aufmerksam zuhören zu können? Im hektischen Pflegealltag in Altenpflegeheimen führt dies oft dazu, dass Betreuungs- und Pflegepersonal die Ängste der Heimbewohner nicht wirklich wahrnehmen können. Deren Gefühle werden gar als nichtig abgetan mit Äußerungen wie: „Sie müssen doch keine Angst haben, das geht vorbei!“

Doch in diesem Verhalten liegt der Fehler, durch den sich der betreffende Heimbewohner nicht ernst genommen, sondern abgelehnt fühlt. Besonders desorientierte Menschen reagieren darauf mit Rückzug oder es tritt eine Verstärkung des Panikgefühls ein, so dass die Situation eskaliert.

Um diesen Problemen abzuweichen, wurde im Jahr 2008 im Pflegeheim Bockenheim in Frankfurt damit begonnen, Schulungen und Trainings nach dem personenzentrierten Kommunikationsmodell nach Tom Kitwood anzubieten. Das gesamte Pflege- und Betreuungspersonal, das 60 Personen umfasst, durchläuft dieses Selbst- und Fremderfahrungstraining. Es soll den rund 120 Heimbewohnern, aber auch Angehörigen und dem Mitarbeiterstab zugute kommen. Wichtig ist: „Es muss permanent geübt werden.“

Dabei wird zunächst erlernt, an sich selbst zu erfahren, durch was Stress und Unduldsamkeit individuell bedingt sein können. Bin ich ein Mensch, der kommunikativ eher auf der Beziehungsebene wahrnimmt und bei Kritik sich gleich persönlich verletzt fühlt? Oder habe ich es gelernt, in der Kommunikation mit anderen eher sachlich aufzufassen und das Problem sachlich zu nehmen?

Liane Junker, Leiterin des Hauses, berichtet, dass man mit Einführung des Training – das die Mitarbeiter seit März 2008 auch gegenseitig an sich praktizieren - schon sehr gute Erfahrungen gemacht habe. Die Mitarbeiter entwickelten auch ein Bewusstsein darüber, wann sie nicht in

der Lage sind, in der Kommunikation konzentriert zu sein und sich das auch einzugestehen. „Wer sich gestresst fühlt, ist in einem inneren Druck, der ihn oft nicht befähigt, im Gespräch wirklich beim Inhalt des Gesprächs und beim Gegenüber zu sein“, so Junker. Die ausgebildete Krankenschwester weiß, wovon sie spricht und sagt: „Wir haben in der Pflegeausbildung gelernt, in den Pflegehandlungen zu funktionieren. Aber wie man mit den Menschen, die man pflegt und mit denen wir auch ständig zusammenarbeiten, so spricht, dass wir besser wahrgenommen werden, das ist bis heute ein Defizit.“

Um empathisch zugewandt die Gefühlsäußerungen von hilfebedürftigen Menschen aufzunehmen und ihnen offen zu begegnen, das ist ein weiterer Schritt in die Methode Tom Kitwoods. Was heißt es überhaupt, für den Heimbewohner offen zu sein, ihn wertzuschätzen und ihn als Menschen wirklich anzunehmen?

Der demenziell Erkrankte hat gerade für diese ehrliche Haltung eine feine Antenne. Wenn ihn eine Panikattacke plagt, braucht er die unmittelbare Kommunikation mit einem Menschen, der ihn zu beruhigen weiß. „Wir haben durch das Training viel mehr gelernt, flexibel zu handeln,“ sagt Liane Junker. Aber wir wissen auch, dass wir noch viel mehr daran arbeiten müssen, um diese Kommunikationskultur zu verstetigen.



■ Tanz nach einem Candlelight-Dinner: Rhythmus und Bewegung erzeugen Stimmung, Freude bei orientierten und nicht mehr ganz orientierten Bewohnern des Hauses