

Frau
Waldsee
macht
Besuche –
Männer
tun's
auch ...

*Ein
„niederschwelliges“
Schulungsmodell für
Besuchsdienste in
Gemeinden und
Altenpflegeheimen*



Frau Waldsee macht Besuche – Männer tun's auch....

Ein „niederschwelliges“ Schulungsmodell für Besuchsdienste in Gemeinden und Altenpflegeheimen

Das Schulungsmodell wurde realisiert im Rahmen eines Projektes der Evangelischen Landeskirche in Württemberg und des Diakonischen Werks Württemberg.

Es ist das Ergebnis eines Konsultationsprozesses mit den örtlichen Besuchsdienstgruppen und Altenpflegeheimen und der Hospizgruppe in Bad Waldsee.

Eine kurze „Bedienungsanleitung“ vorneweg:

Das Material müsste sich eigentlich selbst erklären. Trotzdem noch ein paar Hinweise:

1. Die Schulung ist selbstverständlich nur ein erster Einstieg in eine Ausbildung. Sie soll Grundlage sein für weitere Ausbildung. So wurden wesentliche Bereiche noch gar nicht behandelt, z.B. Umgang mit Tod und Sterben, Depression etc. Einmal müssen die Besuchsdienste begleitet werden durch die Leitung, zum anderen können die weiteren Themen bei weitem besser behandelt werden, wenn schon eine gewisse Praxis vorausgesetzt ist. Ideal ist natürlich eine regelmäßige supervisorische Begleitung.

2. Alles, was benötigt wird, findet sich in der pdf-Datei: Verlaufsplanung der Einheiten, Bilder, die zur Auflockerung gezeigt werden können, Exkurse und Schaubilder. Benötigt werden für die Durchführung: Flipchart,

Overheadprojektor (Bilder und Schaubilder müssen dann auf Folie kopiert werden) oder Beamer mit Laptop. Dazu müssen Bleistifte oder Kugelschreiber und Moderationsstifte für die Teilnehmenden vorhanden sein und jede Menge Moderations-Karten. Zum Bearbeiten der ausgefüllten Karten wird dann eine Moderationswand oder eine freie Fläche benötigt, an der die Karten jeweils befestigt werden können (ausreichend Nadeln oder Tesa!). Aber dann müsste alles vorhanden sein.

3. Zwei Module, die ganz speziell auf die Situation im Pflegeheim zugeschnitten sind (rechtliche Dinge und Umgang mit De-



menz) wurden zum größten Teil von Pfarrer Dr. Thomas Mäule entwickelt (Referent für Theologie und Ethik bei der Evangelischen Heimstiftung e.V. in Stuttgart), die methodischen Anregungen sind von mir.

4. Bei aller Ernsthaftigkeit bitte nicht vergessen: Ausbildung soll auch Spaß machen! Die begleitende Erzählung ist mit Absicht leicht und humorvoll gehalten. Das sollte auch beim Lesen „rüber“ kommen.

5. Für alle, die eine Einführung in das Modell erhalten wollen, bietet das Seminar für Seelsorgefortbildung in Stuttgart-Birkach ab 2010 regionale Einführungstage an.

Näheres entnehmen Sie bitte dem Programm des Seelsorge-seminars. Im Internet unter www.ksa-stuttgart.de oder auch unter www.seelsorge-im-alter.de.

*Für das Projektteam
Pfarrer Wolfgang Bertl, Bad Waldsee
Supervisor und Kursleiter (KSA/DGfP)*

Impressum

Verfasser: Pfarrer Wolfgang Bertl, Supervisor und Kursleiter (KSA/DGfP), Bahnhofstraße 46, 88339 Bad Waldsee

Herausgegeben von Evangelischem Oberkirchenrat Stuttgart und Diakonischem Werk Württemberg im Januar 2010

Gestaltung: Grafisches Atelier Arnold, Dettingen an der Erms

Illustrationen: Freimut Woessner, Berlin

Inhalt

Vorwort	2
Übersicht	4
Basismodul I	5
Basismodul II	9
Basismodul III	13
Basismodul IV	17
Aufbaumodul I	21
Aufbaumodul II	24
M1 Wie wir Kontakte knüpfen	29
M2 Grundprägungen	31
M3 Schaubild zu Riemann	32
M4 Übung zu Riemann: Dauer–Wechsel, Nähe–Distanz	33
M5 Gesprächsregeln	34
M6 Gespräche über den Glauben	35
M7 Die hohe Kunst der Verschwiegenheit	37
M8 Wo möchte ich am liebsten mitarbeiten?	38
M9 Checkliste für Frau Waldsees Besuchsdienst	39
M10 Demenz: wenn das Vergessen zur Krankheit wird	40
M11 ABC-Leitmotive beim Umgang mit Demenzkranken	41
M12 Verbale Kommunikation	42
M13 Nonverbale Kommunikation	44
Bild 1: Frau Waldsee macht sich auf den Weg	45
Bild 2: Frau Waldsee im Altenpflegeheim	46
Bild 3: Frau Waldsee vor der Türe	47
Bild 4: Frau Waldsee im Gespräch	48
Bild 5: Frau Waldsee will gehen	49
Bild 6: Frau Waldsee gewinnt Abstand	50

Vier Basismodule und zwei Aufbaumodule für die Schulung von Menschen, die im Besuchsdienst mitarbeiten.

Das Schulungsmodell ist konzeptionell so angelegt, dass die sechs Module in gemeinsamer Verantwortung von Kirchengemeinde und Altenhilfeeinrichtung durchgeführt werden sollen:

Die Federführung für die vier Basismodule liegt bei der Kirchengemeinde, die der zwei Aufbaumodule bei der Altenhilfeeinrichtung.

Ideal ist ein Leitungsteam von zwei Personen: ein „Moderator“ und ein „Erzähler“.

Zu Beginn der Schulung bietet sich eine Eröffnungsrunde an:

Kurze Vorstellung mit Namen (nicht mehr, könnte andere unter Druck setzen) und, was sich die Teilnehmenden von der Schulung erhoffen.

Basismodule

Modul I: Vor dem Besuch

Modul II: Frau Waldsee begegnet einem Menschen

Modul II: Schwierige Begegnungen

Modul IV: Frau Waldsee setzt sich mit ihrer Rolle als Seelsorgerin auseinander

Aufbaumodule

Modul V: Umgang mit dementiell erkrankten Menschen

Modul VI: Was im Altenpflegeheim zu beachten ist

Basismodul I

Modul I

Vor dem Besuch

- a) meine Rolle
- b) meine Befindlichkeit
- c) Erster Eindruck:
Eigen- und Fremdwahrnehmung,
Körperwahrnehmung
- d) Projektionen

Erzählteil

Frau W. Waldsee bereitet sich vor

Wir möchten Ihnen zum Anfang Frau W. Waldsee vorstellen. Nachdem es sie ja nicht wirklich gibt, stellen wir uns vor: sie ist ungefähr 50 Jahre alt. Und sie hat sich schon vor einiger Zeit dazu entschlossen, etwas für andere Menschen zu tun. Nun könnten wir viel darüber nachdenken, warum sie das überhaupt getan hat. Aber einmal wissen wir das nicht, zum zweiten geht uns das auch nur begrenzt etwas an, und zum dritten: Wir freuen uns, dass Sie es macht!

Es ist Mittwoch morgen und sie hat sich diesmal zwei Stunden für Besuche frei gehalten.

Stellen Sie sich vor, es ist zehn Uhr morgens und Sie sind Frau Waldsee. Sie haben schon einiges erledigt an diesem jungen Tag.

Sie schnaufen noch einmal durch und wollen sich auf den Weg machen zu einem Menschen, den Sie in diesem Fall noch nie gesehen haben. Die Einsatzleitung Ihrer Besuchsdienstgruppe hat Ihnen einen Namen und eine Adresse genannt, aber da können Sie wie Frau W. Waldsee überhaupt nicht wissen, was auf Sie zukommt.

Nun ja, und da stellt sich jetzt morgens kurz vor zehn die Frage: Was ziehe ich denn an? Ich komme jetzt nicht nur als Frau W. Waldsee, sondern für (die Kirchengemeinde). Sie stellt sich vor den Spiegel und meint:

Übungen/Vertiefung

Übung:
„Was geht Ihnen gerade durch den Kopf?“
Bitte kurz aufschreiben!

Material

Bild 1
(Folie oder
Beamer)

Kommentar

Kein Verhör
Distanz ermöglichen

Zeitliche Begrenzung
Planung

Einführung in die Situation
Erstbesuch

Es geht nicht darum, was Sie anziehen, aber Sie müssen sich in Ihrer Rolle wohl fühlen.

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Nun, Frau Waldsee hat auf jeden Fall entschieden. Nein, ist schon o.k. Sie schnappt sich noch ihre Handtasche mit den Papieren und macht sich auf den Weg.</p> <p>Beim Weggehen denkt sie noch: ich darf aber nicht vergessen, dass ich um heute um halb eins die Enkelkinder vom Kindergarten abholen muss.</p> <p>Und dann macht sie sich auf den Weg. Vielleicht geht sie in ein Altenheim, vielleicht ins Krankenhaus, vielleicht zu einem Menschen zu Hause. Das soll jetzt noch keine Rolle spielen.</p> <p>Vor der Türe</p> <p>Nach einer kurzen Fahrt ist Frau Waldsee am Ziel. Sie schnappt sich ihre Handtasche vom Beifahrersitz, legt noch ihre Parkscheibe ins Fenster und schließt das Auto ab. Sie schnauft noch einmal tief durch. Abgehetzt will sie ja auch nicht unbedingt an ihr Ziel kommen. Und heute ist es schon noch einmal etwas Besonderes, was sie vorhat.</p> <p>Die Einsatzleitung ihres Besuchsdienstes hat sie gebeten, heute eine Frau zu besuchen, bei der Frau Waldsee noch nie war. Es könnte natürlich genau so gut ein Besuch bei jemandem zu Hause sein, aber nehmen wir einmal an, dass sie heute jemanden in einem Pflegeheim besucht.</p> <p>Frau Waldsee steuert die Eingangstür an, die sich mit einem leisen Zischen vor ihr öffnet. An der Pforte erkundigt sie sich nach der Station, auf der Frau X untergebracht ist. Dort angekommen steuert sie auf das Stationszimmer zu, denn sie will sich natürlich erst anmelden. Sie hat Glück, es ist gleich jemand da. Nach einer kurzen Begrüßung trägt Frau Waldsee ihr Anliegen vor: „Frau A von der Einsatzleitung hat mich gebeten, doch einmal Kontakt mit Frau X aufzunehmen. Sie fühlt sich wohl immer wieder einsam und würde sich über einen Besuch freuen.“ Die Schwester nickt und meint: „Ach ja, da freut sie sich bestimmt. Gehen Sie einfach auf Zimmer 16. Sie ist gerade da.“ Frau Waldsee bedankt sich und geht die Treppe hoch.</p> <p>Ganz hinten im Flur ist Zimmer 16. Sie tritt vor die Tür und hebt die Hand um anzuklopfen.</p> <p>Aber da lässt sie sie noch einmal sinken. Erst noch einmal tief durchatmen, sich vorbereiten. Und dabei gehen Frau Waldsee so manche Gedanken durch den Kopf.</p>	<p>Evtl. Übung Dialog-/Interaktionsphase</p>	<p>Bild 2</p>	<p>Wird im Modul IV nochmals aufgenommen</p> <p>Innehalten, sich bewusst werden, was kommen könnte</p>

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>c. Erster Eindruck (Eigen-Fremdwahrnehmung, Körperwahrnehmung) mit Übungen, Vertiefung mit Riemann; Projektionen</p>	<p>„Und jetzt möchten wir Sie zu einer kleinen Übung einladen.“</p>	<p>Vorbereitete Karten mit ff. Stichworten (Gefühlen): Traurig – fröhlich; Ängstlich – neugierig; skeptisch</p>	<p>Sie brauchen jetzt einen Freiwilligen, eine Freiwillige</p>
<p>Wer wird dieser Mensch sein auf der anderen Seite der Türe? Wie wird die Frau aussehen? Wie wird ihr Zimmer eingerichtet sein? Hat sie noch Angehörige, die sich um sie kümmern oder Bekannte, oder ist sie ganz allein? Wie wird sie auf Frau Waldsee reagieren? Und vor allem anderen: wird die Chemie stimmen zwischen ihnen beiden? Werden sie sich sympathisch sein oder wird es vielleicht bei diesem einen Besuch bleiben, weil es einfach nicht passt?</p>	<p>Die Aufgabe ist, allein mit der Körperhaltung ein Gefühl auszudrücken. Die freiwillige Teilnehmerin, der Teilnehmer bekommt von der Leitung jeweils eine Karte gezeigt und stellt das dort aufgeschriebene Gefühl dar. Die anderen raten, welches Gefühl das sein soll. Manche Gefühle werden nun wohl erraten werden, andere wieder werden unter Umständen haarscharf daneben liegen. Ziel der Einheit ist es, herauszuarbeiten, dass die Körpersprache von uns immer interpretiert wird. Wir können dabei einmal richtig liegen, dann können wir uns aber auch wiederum sehr täuschen. In jedem Fall kann dieser „erste Eindruck“ immer nur eine Annahme sein, die wir im Verlauf des Gesprächs auch wieder korrigieren müssen.</p>	<p>Bild 3</p>	<p>Es folgt ein Austausch über diese Übung, in dem genau dies von der Leitung herauszuarbeiten ist. Am Ende soll die Frage stehen, wie das funktioniert, dass wir in andere Menschen etwas hineininterpretieren.</p>
<p>Frau Waldsee hebt die Hand wieder und diesmal klopf sie an die Tür. Als keine Antwort kommt, klopf sie noch einmal, und diesmal etwas stärker. Und nun hört sie von innen ein „Ja, bitte“. Sie öffnet die Tür und sieht zum ersten Mal Frau X. Und natürlich hat sie gleich einen ersten Eindruck.</p>	<p>M1 austeilen, Lesephase von ca. 15 min.</p>	<p>M1: Übertragungen, oder: wie wir Kontakte knüpfen</p>	<p>Es folgt ein Austausch über das Gelesene, bei dem herausgearbeitet werden sollte, dass Projektionen hilfreich sind, aber Offenheit für unser Gegenüber im Gespräch verhindert, wenn wir uns darin festfahren. Deshalb muss man darüber wissen, damit man seine Wahrnehmungen immer wieder korrigieren kann.</p>
	<p>Einführung in die Typologie von Riemann</p>		<p>Da seine Begriffe vom schizoiden, depressiven, zwanghaften und hysterischen Persönlichkeitstyp stark an der Psychopathologie orientiert ist, ziehen wir eine andere Begrifflichkeit vor, die eine wertschätzende Darstellung ermöglicht. Wir sprechen dabei vom „Durchsetzungsfähigen“, „Warmherzigen“, „Zuverlässigen“ und „Phantasievollen“ Menschen.</p>
	<p>M4: Übungsblatt zu Dauer – Wechsel und Distanz - Nähe</p>		

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Nun, einen ersten Eindruck hat Frau Waldsee von Frau X bekommen. Und nun ist sie neugierig, ob sich dieser Eindruck bestätigen wird, oder ob alles ganz anders kommen wird. Als Frau X aufsieht, sagt Frau Waldsee ...</p>	<p>Dieser Teil sollte in einer Geschichte vermittelt werden</p> <p>Zum Ende der Einheit und damit auch dem Ende des Abends können sich die Teilnehmenden im Raum nach Selbsteinschätzung einordnen. Vier vorbereitete Plakate mit den Namen der Persönlichkeitstypen, die an den vier Wänden angebracht werden, helfen beim „Stellen“. (bitte Tische auf die Seite stellen)</p>	<p>M2: Jede/r ist anders gestrickt M3: Schaubild zu Riemann</p>	<p>Für die Typologie von Riemann haben wir uns entschieden, weil sie sehr offen ist. Niemand gehört nur in den einen oder anderen Bereich, wir haben in unterschiedlichem Maße alle vier Anteile in uns. Wichtig ist dabei, dass deutlich wird, dass jede Typologie nur ein Modell ist, um komplexe Wirklichkeit zu reduzieren, damit wir mit ihr umgehen können. Die Schattenseiten der jeweiligen „Typen“ sollten möglichst humorvoll dargestellt werden, die Stärken möglichst wamherzig.</p> <p>Die Darstellung soll die Teilnehmenden dazu anregen, sich selbst einmal einzuordnen, besser zu verstehen, und vielleicht ist es sogar möglich, dass man sich eigenen Schattenseiten auf humorvolle Art nähert. Da in diesem niederschweligen Ausbildungsgang natürlich keine Selbsterfahrung möglich ist, sollen die Teilnehmenden dazu angeregt werden, sich einmal selbst in den Blick zu nehmen mit Stärken und Schwächen. Das zweite Ziel der Beschäftigung mit den Riemannschen Persönlichkeitstypen ist es, die seelsorgerliche Grundhaltung zu fördern, die die Andersartigkeit des Gegenübers achtet und wertschätzt. Was mir hilft, muss dem anderen noch lange nicht helfen.</p>

Basismodul II

Modul II

Frau Waltraud Waldsee begegnet einem Menschen

- a) Gesprächsregeln
Einstieg: Beginn des Gesprächs; Bsp. für Deutungen und Mehrdeutigkeiten
- b) Distanz und Nähe
- c) Nonverbaler Bereich

Erzählteil

Vielleicht erinnern Sie sich noch an den letzten Abend. Wir haben Frau Waltraud Waldsee auf ihrem Weg zu einem Besuch begleitet. Sie macht gerade einen Besuch bei Frau X im Altenheim. Bisher ist sie Frau X noch nicht begegnet. Und nun betritt sie das Zimmer und sagt:

Was auch immer Sie zu Frau X gesagt hätten, Frau Waldsee stellt sich vor und sagt: „Grüß Gott, Frau X, mein Name ist Waltraud Waldsee und ich komme vom Besuchsdienst der Evang. Kirchengemeinde. Ich habe gehört, dass Sie sich über einen Besuch freuen würden.“

Nun, jetzt haben wir zwar gehört, was Frau Waldsee **gesagt** hat, aber das, was wir sagen, ist ja nur ein Teil unserer Kommunikation. Auch unser Körper spricht eine eigene Sprache.

Übungen/Vertiefung

Übung:
„Notieren Sie auf einer Karte spontan die ersten beiden Sätze, die Ihnen durch den Kopf gehen.“

Die notierten Einstiegssätze werden gegenseitig vorgelesen. Aussprache. Herausarbeitung des oben gesagten.

Übungen:
Wie viel Nähe tut mir gut?

a) Jede/r von uns hat seinen „Schutzabstand“. Tun Sie sich zu zweit zusammen. Stellen Sie sich gegenüber mit großem Abstand auf. A bleibt stehen. B geht langsam (!) auf A zu. Wenn für A der „richtige“ Abstand erreicht ist, sagt er/sie „Stopp“. – Wie geht es B damit?

Austausch

Erneut geht B langsam auf A zu. Diesmal bestimmt B den Abstand selbst. Tauschen Sie sich über ihre Erfahrungen aus. Dann drehen Sie die Rollen um.

Material

Bild 1

Kommentar

Bei dieser Übung geht es nicht darum, **einen** richtigen Gesprächsbeginn einzuführen. Jeder und jede muss da den Beginn finden, der zu ihr/ihm passt. Allerdings sollte in der Regel folgendes beim Gesprächseinstieg geschehen:
– Begrüßung (Beachten von Ritualen wie allgemein gültige Begrüßungsformeln und Hand anbieten)

– Vorstellung: Nennen des Namens und der Funktion (wie kommt es, dass ich diesen Menschen jetzt besuche? In wessen Auftrag mache ich diesen Besuch? Als Mitglied eines Besuchsdienstes komme ich **nicht** als Privatfrau/mann)

möglicher Rückgriff auf Riemann

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Frau X hält Frau Waldsees Hand fest und schaut sie lächelnd an. Dann sagt sie: „Das ist schön, dass mich mal jemand besuchen kommt. Wissen Sie, ich bin einfach viel allein. Da freut man sich schon, wenn man ein wenig Ansprache hat.“</p> <p>Obwohl sich Frau Waldsee ganz Frau X zuwendet, sammelt sie doch wie von ganz allein nebenher allerlei Eindrücke. Und sie hat die Erfahrung gemacht, dass das, was sie in einem Zimmer gesehen hat, ihr schon mancherlei Hinweis für das Gespräch gegeben hat.</p> <p>„Möchten Sie sich setzen, oder müssen Sie gleich wieder gehen?“, fragt Frau X erwartungsvoll. Schön, denkt Frau Waldsee. Denn jetzt muss sie das nicht mehr klären. Sie weiß, wie wichtig so ein Zimmer für eine Bewohnerin ist. Es ist ihr Rückzugsgebiet, ihr Intimbereich. Und deshalb hätte sie sich nie hingesetzt, wenn sie nicht dazu aufgefordert worden wäre. Sie hätte es dann selbst angesprochen, ob sie sich setzen darf. Eben ganz so, wie wenn man einen Menschen in seiner Wohnung besucht. Weil auf dem Stuhl, auf den Frau X zeigt, noch eine Rätselzeitschrift liegt, fragt Frau Waldsee: „Darf ich das auf die Seite räumen?“ „Oh, entschuldigen Sie, natürlich“, antwortet Frau X, erfreut darüber, dass Frau Waldsee offensichtlich wirklich Zeit für sie hat. „Legen Sie es doch einfach auf den Tisch.“</p> <p>Frau Waldsee räumt die Zeitschrift beiseite und setzt sich zu Frau X an den Tisch. Nun, da sie sich gegenüber sitzen, atmet Frau Waldsee innerlich durch. Der schwierige Anfang wäre mal mit Bravour gemeistert. Es ist ihr ganz leicht gefallen. Und das ist ja leider nicht immer so. Aber als sie jetzt Frau X betrachtet, da stellt sie auch fest: Die ist mir richtig sympathisch, dieses silbergraue Haar, und gepflegt ist sie. Dann sind da die vielen Lachfalten in ihrem Gesicht, schön. Und die blauen Augen, die strahlen mich richtig an. Da freue ich mich richtig auf die Gespräche.</p>	<p>b) Wie unterschiedlich eine Hand wirken kann (Zweierübung) A gibt B kurz die Hand. A hält lange B Hand. A legt seine Hand auf B Hand. A legt seine Hand auf B Unterarm. A legt seine Hand auf B Oberarm A legt seine Hand auf B Schulter A legt seine Hand auf B Kopf</p> <p>Z.B. ein verwelkter Blumenstrauß, ein Lösungsbuch auf dem Tisch, ein Bild auf dem Nachttisch und vieles mehr.</p> <p>Übung: „Notieren sie auf einer Karte, was einem ein Zimmer über den besuchten Menschen erzählen kann.“</p> <p>Evtl. Austausch</p> <p>Übung: „Schreiben Sie spontan auf eine Karte, wie Sie das Gespräch beginnen würden.“</p>	<p>Bild 4</p>	<p>Auch hier geht es nicht darum, einen richtigen Abstand oder eine richtige Art, die Hand zu reichen einzuführen. Aber es soll ein Gespür dafür entstehen, dass wir hierbei ganz unterschiedliche Bedürfnisse haben. Auch beim Handreichen und Aufeinanderzugehen ist Behutsamkeit angesagt.</p> <p>Wichtig auch hierbei: alle Schlüsse aus diesen Beobachtungen (sie ist schon lange nicht mehr besucht worden, ihr ist ihr Glaube wichtig) sind immer nur Hypothesen, die auch überprüft und korrigiert werden wollen.</p> <p>Markiert einen Abschluss: Bekanntmachen</p> <p>Anmerkung: Für Menschen, die schon länger nicht mehr an „Weiterbildungen“ aller Art teilgenommen haben, ist schon sehr viel Methodenwechsel (Stellen, Aufeinanderzugehen, Aufschreiben, Gruppengespräch). Deshalb ist es sinnvoll, wenn sich zumindest eine vertraute Methode durch die ganzen Abende hindurch zieht. Das gibt Sicherheit.</p>

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Nachdem Frau X sie erwartungsvoll anschaut, sagt Frau Waldsee: „Wie geht es Ihnen Frau X?“</p> <p>„Ach, ich will nicht klagen“, antwortet Frau X. „Es fällt mir halt schwer, jetzt hier zu sein. Ich bin ja erst seit drei Wochen hier. Und wenn man bis vor kurzem noch selbstständig war....“</p> <p>Frau X macht eine Pause und schaut aus dem Fenster. „Aber es ging nicht mehr allein zu Hause. Wissen Sie, mir ist manchmal schwindelig. Und selbst mit meinem „Mercedes“ habe ich mich nicht mehr getraut, allein zum Einkaufen zu gehen.“ Frau X lächelt und schaut auf ihren Rollator, der gerade in der Ecke „parkt“. Man kann ihm ansehen, dass er mit seiner Besitzerin zusammen schon viel erlebt hat. „Na ja, und dann bin ich vor einem halben Jahr gestürzt und habe mir den Oberschenkelhals gebrochen. Aus dem Krankenhaus haben sie mich ja schnell entlassen. Aber die Reha war sehr schwer. Und ich kann mich einfach nicht mehr so bewegen, wie vorher. Und was bleibt einem dann übrig? Wissen Sie, ich habe zwar gute Kinder. Aber die wohnen halt alle weit weg. Heute kann man sich nicht mehr aussuchen, wo man arbeiten will. Da, wo man eine gute Stelle findet, da muss man hin. Sie kommen mich immer wieder besuchen, aber sie können auch nicht gleich da sein, wenn was ist. Und das ist dann schon manchmal schwer, wenn man dann hier ist und die Kinder so weit weg sind.“</p> <p>Die Arme, denkt Frau Waldsee, und sagt ganz spontan: „Aber die Leute hier im Heim, die sind ja ganz nett. Da sind Sie wenigstens nicht allein. Und das Pflegepersonal tut ja auch alles, was es kann. Da sind ja wirklich ganz Nette dabei.“</p> <p>Schon als sie es sagt, merkt Frau Waldsee, wie ihr das Blut in den Kopf schießt. Meine Güte, denkt sie, da erzählt mir Frau X, wie schwer sie sich tut, und ich sage ihr: ach schau mal, ist doch eigentlich alles ganz prima! Sie muss sich jetzt wirklich gut verstanden fühlen. Und dabei hat alles so gut angefangen. Und sie hat es ja auch nur gesagt, weil sie diese feine Dame irgendwie gleich in ihr Herz geschlossen hat.</p>	<p>Vortrag:</p> <p>Ich weiß jetzt nicht, wie es Ihnen gegangen ist, aber eigentlich war die Reaktion von Frau Waldsee doch ganz verständlich. Da ist ein Mensch, der einem leid tut, und dann möchte man ihn natürlich trösten. Und wie tröstet man einen Menschen? Indem man ihn auf die schönen Seiten aufmerksam macht – so meint zumindest der „gesunde“ Menschenverstand. Aber gerade an dieser Stelle ist der gesunde Menschenverstand nicht besonders gesund. Es tut nämlich nicht gut, wenn meine Gesprächspartnerin immer irgendwas Nettens weiß, wenn ich gerade mal das loswerden will, was ich ja sonst nicht immer gleich erzähle, was ich mir oft selbst nicht eingestehe. Frau X will hier nur mal etwas loswerden. Aber gerade weil Frau Waldsee sie irgendwie mag, fällt es ihr schwer, wenn sie hören muss, dass es dieser netten Dame schlecht geht. Das darf doch nicht sein! Der „gesunde“ Menschenverstand möchte das schnell abstellen, indem er sich dann eben auf die guten Seiten stürzt. Vermutlich weiß das Frau X ganz genau, aber das Schwere hat ja schließlich auch sein Recht und muss mal gesagt werden, ohne dass einem jemand gleich sagt, dass alles doch nur halb so schlimm ist. Eigentlich hätte Frau Waldsee ja auch sagen können: „Es wäre schon schön, wenn Sie Ihre Kinder mehr in Ihrer Nähe hätten.“ Dass etwas nicht stimmt, das hätte sie eigentlich gleich schon beim ersten Wort ihrer Erwiderung merken können:</p> <p>Aber. Bitte achten Sie auf dieses kleine, aber äußerst „hinterhältige“ Wort.</p>		<p>Als „Standard“ empfehle ich einen öffnenden Satz, der gleichzeitig aber auch eine „rituelle“ Sicherheit für beide GesprächspartnerInnen bietet: „Wie geht es Ihnen, Frau X?“. Auch hier gilt: es gibt keine absolute Regel. Alternativen können von den TeilnehmerInnen benannt werden. Das erweitert die Palette der eigenen Möglichkeiten.</p>

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Frau X blickt auf und sieht Frau Waldsee etwas irritiert an. Sie nimmt das Taschentuch, das sie in der Hand hält, und schnäuzt sich. Dann wendet sie sich wieder freundlich der Besucherin zu und sagt: „Na, jedenfalls wohnt mein Ältester in Hamburg und meine Tochter wohnt in Berlin.“</p>	<p>Ein Satz, der mit aber beginnt, widerspricht Ihrem Gegenüber. Und Widerspruch ist nicht hilfreich. Was hilft, das ist, dass Ihr Gegenüber merkt, dass man verstanden wird.</p> <p>Glücklicherweise mögen sich Frau Waldsee und Frau X. Wir sind so gestrickt, dass wir dann das, was wir nicht hören wollen, auch gar nicht wirklich hören. Wenn die Beziehung stimmt, dann können Sie sich viele Fehler leisten, wenn da kein Draht da ist zum Gegenüber, dann hilft auch die beste Gesprächs-“technik“ absolut nichts. Gott sei Dank! Also, wenn Sie mal merken, dass Sie einen „Fehler“ gemacht haben, denken Sie daran: das wichtigste ist, dass die Beziehung stimmt, dann kann ich mir immer wieder mal einen „Klops“ erlauben.</p> <p>Na also, die Chemie scheint zu stimmen. Frau X macht einfach an dem Punkt weiter, der ihr wichtig ist. Ganz offensichtlich möchte sie von ihren Kindern erzählen, vielleicht wie stolz sie auf sie ist und dass es sie traurig macht, dass sie so weit weg sind. Wann immer im Gespräch das Gegenüber auf einen Gesprächsimpuls unsererseits nicht eingeht sondern wieder zurückkommt auf ein vorheriges Thema, kann das ein Signal sein, dass wir auf etwas nicht geachtet haben, dass wir etwas falsch verstanden haben, oder ähnliches. Also, dann hören wir eben beim zweiten oder dritten mal hin.</p> <p>Jetzt ist es an der Zeit sich mit „Regeln des helfenden Gesprächs“ zu beschäftigen: Was ist hilfreich, was ist verboten?</p> <p>Konkreter Impuls auf eigene Erfahrungen als jemand, der ein „helfendes Gespräch“ erlebt hat</p> <p>Evtl. Austausch</p> <p>Schlussrunde: (Ein Satz) „Was nehme ich heute für meine Arbeit mit?“</p>	<p>M5: Gesprächsregeln</p>	<p>(Gesprächsregeln auch als Folien einsetzbar)</p>

Basismodul III

Modul III

Frau Waltraud Waldsee erinnert sich an schwierige Begegnungen

„Problemeinheit“

a) Schwierige Patienten

b) Umgang mit Krisen

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Als Frau Waldsee das Zimmer von Frau X verlässt, ist sie richtig zufrieden. Es ist doch auch etwas Schönes, wenn ein Gespräch zwischen zwei Menschen gelingt. Und es hat ihr ein ganz warmes Gefühl gegeben, als Frau X zum Schluss gefragt hat: „Kommen Sie noch einmal wieder, Frau Waldsee? Ich würde mich sehr freuen.“ Ach ja, das tut einfach auch gut, wenn man so etwas hört. Und schließlich darf man von den Besuchen ja auch selbst etwas haben. Frau Waldsee sieht auf die Uhr. Ah ja, ich bin gut in der Zeit, denkt sie. 12 Uhr, da kann ich noch schnell zum Bäcker, bevor ich meine Enkelkinder vom Kindergarten abhole.</p>		Bild 4	Das letzte Mal haben wir uns ja damit beschäftigt, wie man ein Gespräch beginnen kann und welche Regeln dabei zu beachten sind. Auf jeden Fall scheint es so, als ob sich Frau Waldsee bei Frau X recht wohl gefühlt hat, und auch Frau X ist wohl ganz gerührt. Aber das schönste Gespräch hat einmal ein Ende.
<p>Während Frau Waldsee nun also zum Bäcker geht, fällt ihr ein Besuch ein, den sie vor ungefähr einem Monat gemacht hat. Und da hätte sie doch wirklich beinahe einen wichtigen Zahnarzttermin verpasst. Zum Glück war das Wartezimmer so voll, dass sie auch mit einer halben Stunde Verspätung immer noch drangekommen ist. Das hätte aber schon schief gehen können. Während Frau Waldsee rechts am Rathaus vorbei die Bäckerei ansteuert, sieht sie es wieder vor sich, wie sie damals gekämpft hat, aus dem Zimmer von Herrn Y rauszukommen. Es war am frühen Nachmittag und um 16.00 Uhr hatte Frau Waldsee, wie gesagt, einen Termin beim Zahnarzt. Vielleicht hätte sie ja davor gar keinen Besuch mehr machen sollen. Aber jetzt saß sie schon bei Herrn Y im Zimmer. Eigentlich mochte sie ihn, aber wenn er anfing zu erzählen, was er im Krieg durchgemacht hatte, dann wurde es schwierig. Nicht, dass Frau Waldsee nicht wüsste, wie sehr diese Zeit die Menschen geprägt hat, aber wenn Herr Y dann ins Erzählen kam, dann war sie auch irgendwie überflüssig. Ohne Punkt und Komma erzählte er dann von seiner Flucht durch Frankreich nach Hause. Und wenn er fertig war damit, dann fing er noch einmal von vorne an, weil ihm noch ein Detail eingefallen ist, das er nachholt und dann noch einmal von vorne beginnt. Und das konnte dauern. Eine Stunde war da immer gar nichts.</p>	<p>Rundgespräch: „Was für Gründe könnte es geben, dass Herr Y so lange und ausladend erzählen muss?“</p>	Bild 5	Mögliche Gründe können sein: es geht ihm gerade schlecht und er möchte nicht allein gelassen werden, er möchte Aufmerksamkeit bekommen, ein traumatisches Erlebnis verselbständigt sich usw.

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Frau Waldsee war richtig schockiert. Sie musste doch gehen, aber wie konnte sie das jetzt noch hin bekommen? In ihrer Fantasie sah sie sich schon als steinalte Frau, mit Spinnweben im Haar, noch immer bei Herrn Y am Bett sitzen. Sie nahm also ihren ganzen Mut zusammen, stand auf und sagte mitten in einen Satz von Herrn Y hinein: „Herr Y, Herr Y, nein, bitte jetzt müssen Sie mir einen Moment zuhören. Es fällt mir jetzt sehr schwer, gerade jetzt, aber ich muss jetzt wirklich gehen, weil ich einen Zahnarzttermin habe.“ Herr Y hielt einen Augenblick inne, dann sagte er: „Ja, ich habe Sie jetzt auch wirklich lange aufgehalten.“ Er reichte Frau Waldsee die Hand. „Auf Wiedersehen, Herr Y.“, hatte sie gesagt, nur, er liess einfach ihre Hand nicht mehr los. „Ja, auf Wiedersehen, nur das eine noch, wissen Sie, damals habe ich gedacht, als ich meinen Kameraden verloren habe...“</p>	<p>Übung: „Was würden Sie sagen oder tun?“</p> <p>Bitte kurz auf Karton notieren.</p> <p>Es folgt ein Austausch.</p>		<p>Die Besuchenden müssen in der Lage sein, auf ihrem Abschied zu bestehen, auch wenn der/die Besuchte gerade ein ganz neues weites Feld eröffnet. Denn ansonsten kommen sie nie weg. Und vor allem gibt es auch das: eine gewisse Unersättlichkeit bei den Besuchten. Und diese Unersättlichkeit kann kein Mensch befriedigen</p> <p>Dieses Klammern von Herrn Y mag jetzt manchen TeilnehmerInnen übertrieben vorkommen, aber der Verfasser kann versichern, dass er dies fast haargenau so erlebt hat. Also, auch wenn dieses regelrecht „körperliche Klammern“ der eher seltene Härtefall ist müssen sie damit rechnen. Wenn Sie es schaffen, hier das Zimmer zu verlassen, dann kommen Sie überall auch wieder raus. Aber wie? Dazu jetzt eine Übung.</p> <p>Mögliche Lösung: die klammernde Hand mit der freien sanft aber bestimmt lösen, und dabei noch einmal wiederholen, dass sie wirklich gehen müssen.</p>
<p>Selbst jetzt noch, da Frau Waldsee beim Bäcker angekommen ist, spürt sie, wie es ihr eng wird. Allein die Erinnerung an diesen Besuch hat das wieder fast körperlich hervorgeholt. Also atmet sie noch einmal tief durch und betritt den Bäckerladen. Er ist mal wieder ziemlich voll, der kleine Laden, aber das macht ihr gar nichts aus. Sie hat ja Zeit. Und außerdem genießt sie diesen Duft nach frischem Brot. Herrlich! Während sie noch überlegt, was sie für heute Abend für ein Brot kaufen will, da steigen aber auch schon wieder andere Bilder in ihr hoch. Oder besser gesagt: Gerüche. Und zwar Gerüche, die so ganz anders waren als die nach den frischen Brezeln und Seelen in der Auslage vor ihr.</p>	<p>Übung: „Gehen Sie bitte paarweise zusammen. Eine hält die Hand der anderen fest, lässt sie nicht los. Wie können Sie sich „frei“ machen, ohne ihr Gegenüber zu verletzen?“</p>		
<p>Eine Zeit lang hatte sie Frau Z besucht. Frau Z war eine liebe Frau, 88 Jahre alt. Nach einem Schlaganfall konnte sie ihren linken Arm nicht mehr recht bewegen. Und da sie alleinstehend war und keine Kinder hatte, entschloss sie sich dazu, ins Pflegeheim zu gehen. Wie gesagt, Frau Z war eine liebe, anhängliche Frau. Aber wenn sie das Zimmer betrat, dann schlugen ihr oft schon diese Gerüche entgegen. Seit dem Schlaganfall war Frau Z inkontinent. Sie trug zwar eine Windel, aber sie zapfte immer wieder an ihr herum, und langte eben auch immer wieder hinein, weil sie ihr unbequem war.</p>			

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>So oft konnte das Pflegepersonal die Windel gar nicht wechseln, um diese Gerüche ganz zu vermeiden. Ja, und dann hielt sie Frau Waldsee auch gerne bei der Hand. Und das war ihr nun wirklich mehr als unangenehm. Es ekelte sie und sie hielt so gut es ging Abstand von Frau Z. Frau Z hatte zudem auch etliches an Gewicht verloren und so drückte sie ihr Gebiss. Das nahm sie oft heraus und legte es entweder auf den Nachttisch oder es lag auf dem Tisch herum, der auch oft irgendwie verschmiert aussah, weil Frau Z gerne Zwieback in den Kaffee tunkte. Der ließ sich ja auch ohne Zähne kauen. Immer wieder brach dann ein durchweichtes Stück vom Zwieback ab und blieb auf dem Tisch liegen. Wenn sich Frau Waldsee hinsetzte, dann schaute sie erst einmal unauffällig, ob nicht auch auf dem Stuhl noch etwas klebte.</p>	<p>Rundgespräch: „Wovor ekelt es Sie? Woran merken Sie es, wenn es Sie vor etwas ekelt?“ „Was gibt es für Möglichkeiten, damit umzugehen?“</p> <p>Mögliche Lösungsangebote: ansprechen, dass man sich unwohl fühlt. Und unter Umständen auch seine Grenzen akzeptieren: hier bin ich fehl am Platz. Das kann ich nicht.</p>		<p>Bitte besonders auf „körperliche Reaktionen“ (wie Würigen, Gänsehaut etc.) achten. Ekel ist ein ganz archaisches Gefühl. Er lässt sich nicht einfach abstellen. Man kann sich wohl ganz langsam „desensibilisieren“, aber auch das hat seine Grenzen.</p>
<p>Frau Waldsee schüttelt sich noch einmal. Und dann atmet sie noch einmal tief ein, riecht den Geruch von frischen Seelen. Ja, das tut doch gut. Im Laufe der Zeit hatte sie gelernt, sich auf schöne Dinge zu konzentrieren, wenn sie etwas beschäftigte. Und genau das tat sie jetzt. Jetzt war vor ihr nur noch ein älterer Herr. „Bitte!“, sagte die Verkäuferin mit einem aufforderndem Nicken. Was sonst problemlos funktionierte, das war in diesem Fall irgendwie nicht von Erfolg gekrönt. Der Kunde grummelte vor sich hin, starrte weiter auf die Auslagen in der Theke, reagierte aber ansonsten nicht. „Kann ich Ihnen helfen?“, fragte sie. Er schüttelte nur den Kopf und stierte weiter auf die Theke.</p> <p>Als sie den älteren Herrn mit dem schütterten Haar dort so stehen sah, wie er sich mit der Hand über die Bartstoppeln strich, da musste sie an Herrn D denken. Mittlerweile ging sie sehr gerne hin. Aber es hatte schon so seine Zeit gebraucht, bis sie mit ihm zurecht gekommen war. Sie erinnerte sich noch gut an die ersten Besuche. Meine Güte, waren die anstrengend gewesen. Wenn sie fragte: „Wie geht es Ihnen?“, antwortete er nur: „Gut!“ und dann schwieg er wieder konsequent. Nun, aber sie hatte es geschafft.</p>	<p>Empfohlener Einstieg in die nun folgende Übung: „Was meinen Sie, wie Frau Waldsee es geschafft hat, das Eis zu brechen, Herrn C zum Reden zu bringen?“</p> <p>Aufgabe: „Bitte überlegen Sie sich Fragen, die Sie Herrn C stellen könnten. Notieren Sie unterschiedliche Varianten auf Karten. Dann gehen Sie bitte zu zweit zusammen und stellen Sie sich diese Fragen. Tauschen Sie sich aus. Welche Fragen motivieren, etwas zu erzählen. Welche Art von Fragen bewirken eine neue Phase von Schweigen?“</p>		

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Nun denn, hatte sich Frau Waldsee gedacht, probieren wir es mal anders. „Was haben Sie denn gestern gemacht? Es ist ja traumhaftes Wetter.“ „Ach, eigentlich nichts,“ antwortete Herr C, den Blick zum Fenster gewandt. Na, das war jetzt ja schon fast ein Satz, dachte Frau Waldsee. Also, nächster Versuch: „Das ist aber schade. Worauf hätten Sie denn heute Lust?“ „Ach, ich weiß auch nicht.“ Frau Waldsee wartet, vielleicht kommt ja doch noch was. „Ach, kommen Sie!“ sagte sie nach einer Weile. Jetzt schaute er sie wenigstens an, aber es war deutlich, dass das Gespräch so auch nicht recht in Gang kommen wollte.</p>	<p>Frage ins Plenum: Was können Sie machen, wenn alles nichts hilft? Austauschrunde. Dann Vorschlag: Sie könnten etwas miteinander machen! Frage in die Runde: Was fällt Ihnen ein? Was könnten Sie miteinander machen?</p>		<p>Es folgt ein Austausch im Plenum. Danach sollte der Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen erklärt werden. „W-Fragen“ (Wie, was, wann, warum usw.) eröffnen Möglichkeiten zum Gespräch, geschlossene Fragen (Fragen, auf die man mit Ja oder nein antworten kann), stoppen den Gesprächsfluss.</p>
<p>Frau Waldsee hatte Glück gehabt. „Ich habe eine Idee, Herr C. Draußen im Garten sitzen Herr D und Frau E und spielen Kniffel. Da hätte ich jetzt Lust dazu. Kommen Sie, ich bringe Sie runter und dann spielen wir mit. Zu viert macht das doch mehr Spaß.“ Zuerst hatte er nur etwas gebrummelt, was geklungen hat, wie: „Wenn es denn sein muss.“ Aber während sie dann spielten, wurde er zunehmend lebendiger. Zum Schluss brachte er sogar den ganzen Tisch zum Lachen. Und ihr hatte es auch Spaß gemacht. Beschwingt war sie nach Hause gegangen. Es war irgendwie gar nicht anstrengend gewesen.</p>	<p>Schlussrunde: Zum Schluss bitte noch einen Satz: Was war für Sie heute am Wichtigsten? Was nehmen Sie für sich mit?</p>		<p>Mögliche Antworten: Viele ältere Menschen spielen gerne (Mensch-ärgere-dich nicht, Karten etc), gehen gerne spazieren oder Ähnliches. Wenn auch das nicht klappt, dann haben Sie IHR Möglichstes getan.</p>

Basismodul IV

Modul IV

Frau Waldsee setzt sich mit ihrer Rolle als Seelsorgerin auseinander

- a) Gebet und Bibel in der Seelsorge
- b) Distanz gewinnen
- c) Verschwiegenheit (Seelsorgegeheimnis)

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Vielleicht erinnern Sie sich noch, wie wir Frau Waldsee nach ihren Besuchen in die Bäckerei begleitet haben. Ja, und dabei ist sie ihren Erinnerungen noch ein wenig nachgegangen. Was einem nicht so alles begegnen kann, wenn man sich auf andere Menschen einlässt. Innerlich muss sie schon schmunzeln. Manchmal ist es wirklich nicht ganz leicht, aber sie möchte es auf gar keinen Fall mehr missen. Es gibt ihr selbst sehr viel. Wenn da ein Lächeln über die Gesichter geht, wenn sie zur Tür hereinkommt, oder wenn ein Mensch auf einmal wieder redet, obwohl er vorher die meiste Zeit teilnahmslos vor dem Fernseher gesessen hat. Das entschädigt für viel. Da ist es gar nicht mehr so schlimm, wenn sie auch mal schlechte Laune haben und die natürlich auch mal an ihr auslassen. Das ist doch Leben!</p> <p>Mit der großen Tüte mit den frisch duftenden Seelen im Arm geht sie zurück zum Auto und fährt zum Bahnhof. Von dort geht sie mit zügigem Schritt den kleinen Fußweg Richtung Gemeindezentrum, in dem der Kindergarten untergebracht ist. Dabei wirft sie noch einen Blick in den Schaukasten ihrer Kirchengemeinde. Ein Meditationsabend wird da angeboten. „Begegnung mit Gott“, liest sie da. Ja, die Sache mit Gott. Das ist bei den Besuchen immer etwas, was sie richtig ins Schwitzen bringt. Schließlich ist sie ja als ehrenamtliche „Seelsorgerin“ unterwegs, von ihrer Kirchengemeinde beauftragt. Irgendwie fühlt sie sich da immer verpflichtet, doch wenigstens irgendwie über den Glauben zu reden, oder über die Bibel oder auch einmal ein Gebet zuspprechen. Aber sie ist ja keine Pfarrerin. Da ist sie sich immer unsicher, wie sie das machen soll, ob es jetzt passt oder nicht. Mit einem leichten Seufzer dreht sie sich um und steuert auf den Kindergarten zu. Immer diese hohen Ansprüche! Ganz so unsicher wie früher ist sie ja auch da nicht mehr. Sie erinnert sich an ihre Ausbildung. Da war das ja auch Thema. Die erste Frage an jenem Abend war ja, welche biblischen Geschichten oder auch Verse den Teilnehmenden persönlich wichtig wären.</p>	<p>„Welche biblischen Geschichten oder Verse sind Ihnen persönlich am wichtigsten?“</p>	<p>Bild 1</p>	

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Seit jenem Abend hatte Frau Waldsee wieder ganz neu das Gesangbuch entdeckt. Die Gebete und die Texte zu den Kirchenliedern waren ihr zu einem wertvollen Schatz geworden. Immer wieder mal hatte sie sich auch noch einige herausgeschrieben. Und schon öfter hatte sie auch einmal etwas daraus vorgelesen, oder ein Gebet daraus gelesen. Was ihr nicht behagte, das war, ihre Gedanken frei zu formulieren. Aber das musste ja auch nicht sein. Es gab ja immerhin auch noch einen Pfarrer und eine Pfarrerin am Ort.</p> <p>Fast hätte sie gar nicht bemerkt, dass sie ja schon vor der Tür zum Kindergarten angekommen war. Jetzt brauchen ihre Enkel aber ihre volle Aufmerksamkeit. Bevor sie die Tür öffnet, stellt sie sich noch einmal ihre beiden Kleinen vor: Julian, der jüngere ihrer Enkelkinder war ein süßer Kerl mit großen braunen Augen. Und dann die quirlige Jasmin mit ihren langen blonden Haaren, die sie im Kindergarten immer im Pferdeschwanz zusammen gebunden hatte. Da fällt es ihr nicht schwer, die Gedanken an ihren Besuchsdienst auf die Seite zu stellen. Nein, die beiden Kleinen, die muss man einfach lieb haben. Drinnen im Kindergarten sind die beiden schon fast fertig zum Abholen. Eine Erzieherin zieht Julian gerade noch den zweiten Schuh an, der ganz genau zuschaut, wie sie das macht, während seine Schwester unter äußerster Konzentration ihre Schleifen selber bindet. Dabei erblicken sie strahlend ihre Großmutter. „Ach, ist das schön!“ seufzt Frau Waldsee innerlich. Sie umarmt die zwei und bald darauf sitzen sie im Auto und fahren nach Hause. Die beiden Kleinen erzählen um die Wette, was sie heute alles erlebt haben. Zuhause angekommen wird erst einmal kräftig gevespert. Heute bleibt die Küche kalt. Denn bald wird auch schon die Mutter der beiden von der Arbeit kommen und die zwei mit nach Hause nehmen. Als die Kinder weg sind, merkt Frau Waldsee, wie erschöpft sie doch ist. Besuche sind anstrengend. Frau Waldsee merkt das immer an einem leichten Ziehen in den Schläfen. Wenn sie das übersieht oder darüber hinweggeht, rächt sich das später. Außerdem merkt sie wie ihr der eine oder andere Gesprächsfetzen von heute morgen noch durch den Kopf geht. Aber jetzt ist sie zu Hause. Und sie braucht dringend Abstand.</p> <p>Und weil sich die Sonne gerade hinter den Wolken verzogen hat, beschließt Frau Waldsee, sich ein wenig hin zu legen.</p>	<p>Bitte auf Karte schreiben und anschließend in Kleingruppen austauschen.</p> <p>Im Plenum Austausch unter der Fragestellung: – „Wie ist es Ihnen mit der Frage gegangen in der Kleingruppe?“ – „Was ist Ihnen an „Ihrer“ Geschichte so wertvoll?“</p> <p>Kurze Zusammenfassung (nur jeweils ein Satz) des Gesagten.</p> <p>Überleitung zum Text M6: „Sie haben alle ihre eigenen, religiösen Schatztruhen, auf die Sie zugreifen, wenn Sie Hilfe brauchen. Aber wie können Sie diesen Inhalt auch für andere fruchtbar machen?“</p> <p>Lese-phase (ca. 15 min.)</p> <p>Austausch im Plenum. (ca.15 bis 20 min)</p>	<p>M6: Gespräche über den Glauben</p>	<p>Über „Glaubensdinge“ redet man ja nicht so frei von der Leber weg. Wenn diese Scheu zur Sprache kommt, dann ist das schon eine Hinführung zum Exkurs im weiteren Verlauf des Abends.</p> <p>Die einzelnen Erfahrungen müssen gewürdigt werden, es wird nicht diskutiert oder hinterfragt.</p>

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Ja, das halbe Stündchen hat Frau Waldsee gut getan. Jetzt noch eine Tasse Kaffee und sie ist wieder voller Tatendrang. Sie sieht auf die Uhr. Ach, sie wollte doch noch zum Einkaufen. Und weil ihre Tochter sie gebeten hat, ihr etwas aus dem Drogeriemarkt mitzubringen, setzt sie sich noch einmal ins Auto und fährt den Berg hinauf zu den Einkaufszentren der Stadt. Sie schnappt sich einen Einkaufswagen und steuert zielstrebig durch die Regale. Sie bückt sich gerade, um noch ein paar Gummibärchen für die Enkelkinder zu nehmen, als sie von hinten eine wohl vertraute Stimme hört: „Hallo, Waltraud, wie geht es Dir denn? Ich habe Dich ja schon ewig nicht mehr gesehen!“ Das stimmte zwar nicht ganz, sie hatten doch erst vor zwei Wochen einen ausgiebigen Grillabend miteinander verbracht. Aber natürlich freut sich Frau Waldsee ihre alte Freundin Rita Reute zu sehen. „Hallo, Rita, schön Dich zu sehen. So lange ist das auch wieder nicht her. Und Du weißt doch, dass ich jetzt im Besuchsdienst unserer Kirchengemeinde mitarbeite. Ist doch klar, dass das auch Zeit braucht.“ Die beiden Frauen nützen ihr Treffen und verabreden sich für einen gemeinsamen Abend. Dann senkt Frau Reute ihre Stimme noch ein wenig, blickt vorher noch über ihre Schulter, ob da nicht jemand in unmittelbarer Nähe ist, beugt sich ein wenig weiter zu Frau Waldsee und sagt: „Du Waltraud, das wollte ich schon lange einmal fragen. Ich habe gehört, dass Du jetzt auch Frau Z besuchst. Herr Steinach hat mir erzählt, dass sie sehr verwahrlost ist, dass er sich richtig davor ekelt, sie noch zu besuchen, dabei ist das doch seine Tante. Stimmt das denn oder sucht er nur eine Ausrede?“</p>	<p>Frau Waldsee hat sich hingelegt, macht ein Nickerchen um Abstand zu gewinnen. Das kann so nicht jeder und nicht jede. Manche fühlen sich danach sogar wie gerädert. Wie dem auch sei: um genügend Kraft für Besuche zu haben und die alltägliche Arbeit bewältigen zu können, müssen Sie Strategien entwickeln, wie Sie am besten Abstand gewinnen können, dass Sie das, was Sie bei Ihren Besuchen erleben möglichst hinter sich lassen können. Das ist im einen Fall leichter möglich als im anderen. Dennoch: „Was hilft Ihnen „abzuschalten“, und das so, dass Sie sich hinterher richtig wohl fühlen?“</p> <p>Übung: Bitte gehen Sie in Dreiergruppen zusammen. Tauschen Sie sich aus: „Was hilft mir, mich zu entspannen? Wie komme ich an meine Kraftquellen?“ (ca. 10 Minuten)</p> <p>Austausch im Plenum (ebenfalls ca. 10 Minuten.)</p>	<p>Bild 6</p>	<p>Bei Menschen, die gerne „helfen“ wollen, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass sie den Sinn dieses Abstand-Gewinnens gar nicht einsehen. Sie wollen doch ganz für die anderen da sein. Aufgabe der Leitung zum Abschluss ist, dass es unabdingbar mit zur Besuchspraxis gehört, sich nach getaner Arbeit Zeit für sich selbst zu nehmen, auch die mit einzuplanen. Oft kann man die Einsicht in die Notwendigkeit nur mit dem Argument erreichen, dass die Besuchsdienstmitglieder schließlich „gute“ Besuche machen wollen. Und dazu müssen sie auch Regenerationsphasen haben.</p>

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Oh, Rita, denkt Frau Waldsee. Ich würde es Dir ja gerne erzählen, bist doch meine gute Freundin, aber ich werde es nicht tun! Und sie sagt zu ihr: „Liebe Rita, ich weiß, dass Du es gut meinst, aber da darf ich jetzt nicht Ja und nicht Nein sagen. Weißt Du, alles, was ich im Besuchsdienst mitbekomme, das darf ich nicht weiter erzählen. Darauf vertrauen die Menschen ja auch, die ich besuche. Das wäre nicht recht. Und außerdem haben wir uns alle darauf verpflichtet. Bitte sei mir nicht böse, ja?“ Erst schaut Frau Reute etwas irritiert, aber dann sagt sie: „Ach wo, das überrascht mich jetzt zwar. Aber Du hast ja recht. Das ist die Angelegenheit von Herrn Steinach.“ Sie schmieden noch ein paar Pläne für den bevorstehenden gemeinsamen Abend und dann gehen sie ihrer Wege. Frau Waldsee packt ihre Einkäufe in den Wagen. Das hat sie doch echt gut hinkommen! So eine Schulung hat schon ihre Vorteile. Apropos Schulung: nächste Woche ist wieder ein Abend. Da soll es um die Besonderheit bei Besuchen von Demenzkranken gehen. Da ist sie schon sehr gespannt, denn da hat sie noch die meisten Hemmungen. Na, mal sehen.!</p>	<p>Übung: „Bitte notieren Sie auf einer Karte, was Sie Ihrer guten Freundin Frau Reute antworten würden. „</p> <p>Kurzer Austausch im Plenum.</p> <p>Lektüre von „Die hohe Kunst der Verschwiegenheit“.</p> <p>Nach der Lektüre noch einmal Austausch über das Gelesene.</p> <p>Abschlussrunde: Bitte ein Satz: „Was war für Sie heute besonders wichtig?“</p>	<p>M7: Die hohe Kunst der Verschwiegenheit</p>	<p>Die VerfasserInnen dieses Lehrgangs vertreten die Auffassung, dass Verschwiegenheit unbedingte Voraussetzung für jegliche Art von kirchlich verantworteter „Seelsorge“, auch von Ehrenamtlichen ist. Wir folgen damit den Grundsätzen jeder Art von Ausbildung von Ehrenamtlichen innerhalb der Landeskirche. Natürlich ist klar, dass das auch zu Konflikten mit Pflegepersonal, Betreuern oder Angehörigen führen kann. Dabei brauchen die Ehrenamtlichen dann die besondere Unterstützung der Besuchsdienstleitung</p>

Aufbaumodul I

Modul V

„Wenn Sprache nicht mehr ankommt. Wie finde ich Zugang zu Menschen mit Demenz?“

Häufig auftretende Kommunikationsprobleme

Wie kann ich auf Probleme bei der verbalen Kommunikation reagieren?

Zugangswege sind „bunt“: verbale, nonverbale, paraverbale Kommunikation

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>„Ich bin Elise Müller“. Die Grenzen verbal und kognitiv ausgerichteter Kommunikationsformen</p> <p>Im Aufenthaltsraum des Pflegeheims sieht Frau Waldsee eine Bewohnerin, die in ihrem Sessel sitzt und mit dem Körper hin- und herwippt. Dabei murmelt die hochbetagte Frau ohne Unterbrechung einen einzigen Satz: „Ich bin Elise Müller, ich bin Elise Müller, ich bin...“ Für Frau Waldsee hat sie keinen Blick. Eine Pflegerin kommt vorbei und bleibt bei ihr stehen: „Frau Müller, was ist denn los? Haben Sie Langeweile? Kommen Sie doch mit an den Tisch zu den anderen, da können wir uns dann unterhalten oder gemeinsam ein Spiel machen!“ Die Bewohnerin schaut nicht auf und fährt mit dem Wippen fort. „Tja, unsere Frau Müller ist schon ziemlich dement, sie sitzt ganz oft so da, wie jetzt auch. An die kommt man irgendwie gar nicht mehr ran“, sagt die Pflegerin und lächelt Frau Waldsee entschuldigend an, zuckt mit den Schultern und streichelt Frau Müller liebevoll über die Haare, bevor sie weiter geht.</p> <p>Eine Situation, wie Frau Waldsee es immer wieder im Pflegeheim erlebt. Menschen mit Demenz verhalten sich in einer bestimmten, ihr oft nicht verständlichen Weise. Gerne würde sie mit an Demenz erkrankten Menschen in Kontakt treten, ihnen etwas Gutes tun. Aber sie weiß nicht, wie dies geschehen könnte. Sie findet keinen Zugang zu ihnen, zu ihrer Welt, zu ihrem merkwürdigen Verhalten. Und so kommt es dann eben zu keinem Kontakt. Über 60% der Heimbewohner sind an einer Form von Demenz erkrankt.</p> <p>Erstaunt ist Frau Waldsee über eine Szene, die sich wenige Minuten nach dem Weggang der ersten Pflegerin ereignet. Frau Müller sitzt immer noch den Körper hin- und herwippend in ihrem Sessel und murmelt ohne Unterbrechung: „Ich bin Elise Müller, ich bin Elise Müller...“ Eine andere Pflegekraft kommt in den Raum, sieht die Bewohnerin und setzt sich neben sie. Lange Zeit spricht sie kein Wort, schaut nur auf die alte Dame und beginnt ebenfalls langsam mit dem Oberkörper wippende Bewegungen auszuführen. Anfangs leise, dann immer stärker werdend, greift sie den ununterbrochen wiederholten Satz von Frau Müller auf und steigt in den Rhythmus der gesprochenen Worte ein.</p>			

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Beide wippen und murmeln nun im gleichen Takt. Als Frau Müller die Pflegerin neugierig anschaut, beginnt diese Worte und Rhythmus Schritt für Schritt zu verändern. Unmerklich entwickelt sich aus „Ich bin Elise Müller“ der Liedtext vom „Heideröslein“. Fröhlicher Gesang erfüllt nun den Raum. Frau Müller strahlt die Pflegerin an und greift nach ihren Händen. Als die beiden im Liedtext nicht mehr weiter wissen, beginnen sie zu lachen, und es entspinnt sich ein angeregter, von der Pflegerin immer wieder geschickt vorantriebener Austausch über Musik, über Blumen und manch andere Dinge. In diesem Fall scheint es der Pflegerin gelungen zu sein, eine Brücke zu der vor sich hin murmelnden Bewohnerin zu bauen. Das Ergebnis ist für beide Beteiligten ein zufriedenstellender Dialog.</p>	<p>Soweit zur Einführung. An dieser Stelle sollte nun das „Vorwissen“ der TeilnehmerInnen zu Wort kommen können. Einführung: Auch Sie haben sicherlich schon Erfahrungen mit Demenz-Kranken gemacht. Wo sind Sie Menschen mit Demenz begegnet? Was wissen Sie darüber? Das Ergebnis wird in zwei Spalten gesammelt: A. Erscheinungsformen B. Fakten Unter B kann alles aufgelistet werden, was die TeilnehmerInnen bereits an medizinischem oder psychologischem Wissen mitbringen. Dies wird dann in der Weiterführung aufgenommen.</p>	<p>Flipchart</p>	<p>Dieser Teil dient dazu, dass die TeilnehmerInnen nicht auf ihren Erfahrungen „sitzen“ bleiben müssen.</p>
<p>Wenn das Vergessen zur Krankheit wird. Häufig auftretende Kommunikationsprobleme bei einer Demenz</p> <p>Frau Waldsee hat sich zu einem Seminar angemeldet: „Inhouse-Veranstaltung“ heißt das Angebot auf neudeutsch. Die Fortbildung findet in der Pflegeeinrichtung statt. Eingeladen sind haupt- und ehrenamtliche MitarbeiterInnen. Der Austausch der Mitarbeitenden aus verschiedenen Arbeitsfeldern – und der Dialog zwischen Profis und Freiwilligen sind gewollt.</p> <p>In der Ausschreibung heißt es: „Demenzkranken haben es mit fortschreitender Erkrankung zunehmend schwerer, sich auf verbaler Ebene zu verständigen: sich mitzuteilen, Gesagtes zu verstehen und gerade Erlebtes zu erinnern. Die Sprache wird bruchstückhaft, manchmal ist es nur noch eine Aneinanderreihung von Silben und Lauten. Dennoch bleibt bei Demenzkranken das existentielle Bedürfnis nach Kontakt und Verstandenwerden. Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen sollen lernen, das veränderte Kommunikationsverhalten zu verstehen und es sollen einige Handlungsstrategien vorgestellt werden“.</p> <p>Was Frau Waldsee zu Beginn hört, macht sie betroffen. Was im Pflegeheim der Normalfall ist, ist in Deutschland immer noch ein Tabu, das Angst macht. Wer von den Seminarteilnehmenden will schon in eine Zukunft schauen, in der wir unserer geistigen Kräfte beraubt und völlig auf die Hilfe anderer angewiesen sind? Trotzdem ist es so: 1,2 Millionen sind demenzkrank. Und man kann von fünf bis sechs weiteren Personen ausgehen, die sich um einen an Demenz Erkrankten sorgen: Ehefrau, Ehemann, Lebenspartner, Kinder, Enkel, Pflegekräfte.</p>			

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Dann sind es über sechs Millionen Menschen in Deutschland, die mit der Krankheit Demenz zu tun haben. Das sind – so macht die Dozentin deutlich – so viele wie die Einwohner von Stuttgart, München, Hamburg und Berlin zusammen gerechnet. Und je höher unser aller Lebenserwartung steigt, desto höher ist das Risiko einer Demenzerkrankung im Alter. Klar wird: Wir können vor der Krankheit nicht die Augen verschließen. Ein Tabu erregt umso größere Furcht, je mehr man es verschweigt oder ignoriert. Darum ist hinschauen gefragt, gemeinsam die Herausforderung.</p> <p>Zu Beginn der Fortbildung werden die Teilnehmenden gefragt, welche Kommunikationsschwierigkeiten sie bei Menschen mit Demenz beobachten. Häufig genannte Probleme sind die Folgenden ¹:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Person wiederholt ständig ein und dieselbe Frage • sie erzählt immer wieder dasselbe • sie hat Probleme damit, ein Gespräch zu beginnen und es laufen zu lassen • die Person hat Probleme, einem Gespräch zu folgen, vor allem dann, wenn mehrere Leute sprechen • die Person driftet immer wieder vom Gesprächsthema ab • sie hat Probleme, sich an Namen von Menschen, Orten und Gegenständen zu erinnern • sie kann einem Fernsehprogramm nicht gut folgen • die Person ändert häufig unpassend das Thema eines Gesprächs • sie fängt an etwas zu erzählen und vergisst dann, über was sie gesprochen hat • die Person sieht etwas, was gar nicht da ist • sie behauptet falsche Dinge. <p>Deutlich macht die Dozentin, dass es für die Menschen zu Beginn ihrer Erkrankung ein ganz schmerzliches Erleben ihrer Defizite ist. Sie kennen sich selbst nicht mehr und werden in ihrer Gefühlswelt zwischen Angst, Hilflosigkeit, Wut, Enttäuschung, Misstrauen hin und her geworfen. Um im alltäglichen Leben und vor dem eigenen Selbstbild bestehen zu können, versuchen sie gegenzusteuern und Schutzstrategien² zu entwickeln, zum Beispiel durch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leugnen (zunächst nicht wahrhaben wollen) • Relativieren („ich war immer schon schusselig“) • Überspielen („solche Einzelzeiten weiß ich nicht mehr“)² • andere beschuldigen („immer wird mir was geklaut“) • Notieren (Name der Pflegenden) • Isolieren (Rückzug, um die Konfrontation mit dem Unvermögen zu kaschieren) • Flucht in die Vergangenheit (als sicheres Feld) <p>Im weiteren Verlauf geht dann die kognitive Kontrollinstanz und das schmerzvolle Selbsterleben verloren. Die von der Krankheit bedingten Begrenzungen verstärken sich weiter, werden aber zunehmend nicht mehr bewusst erlebt.</p>	<p>Austeilen von M10. Lesephase 5-10 min. Dann Rundgespräch über das Gehörte und das Gelesene mit Reaktionen und Möglichkeit zu vertiefenden Fragen.</p> <p>Kurze Austauschrunde. Hier wäre auch eine Pause angesagt.</p>	<p>M 10 Demenz- wenn das Vergessen zur Krankheit wird</p>	

1) und 2) Siehe Seite 24

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Wie kann ich auf Probleme bei der verbalen Kommunikation reagieren? Welche Möglichkeiten gibt es, Menschen mit solchen Schwierigkeiten bei der Kommunikation zu helfen? Dass es dabei kein absolutes „Richtig“ oder „Falsch“ gibt, ist für Frau Waldsee entlastend zu hören. Auch hilft es, wenn man sich immer wieder ins Gedächtnis ruft, dass Menschen mit Demenz sich gar nicht bewusst darüber sind, etwas Falsches zu tun oder zu sagen, weil sie Probleme mit den Gedanken und Bildern in ihrem Kopf haben. Versuchen Sie einmal – so hat die Dozentin die Teilnehmenden aufgefordert – darüber nachzudenken, wenn Ihnen plötzlich jemand sagt, was Sie tun sollen, wie sie es tun sollen, wohin Sie gehen sollen, wann Sie dorthin gehen sollen usw.. Man selbst denkt, dass mit einem alles in Ordnung ist. Nur die anderen mischen sich ständig störend in mein Leben ein. Die meisten Menschen würden sich über so etwas aufregen, wären wütend, verzweifelt und entnervt. Für die Begleitenden ist es deshalb eine große Herausforderung, einen Menschen mit Demenz so behutsam anzuleiten, dass er sich nicht so fühlt, als würde seine Selbständigkeit in Frage gestellt.</p>	<p>Lesephase M10: ABC-Leitlinien Aufgaben werden im Plenum mit Unterstützung der Leitung bearbeitet.</p> <p>Danach werden Arbeitsgruppen gebildet, die sich mit den Materialien M12 bis M15 beschäftigen. Die Aufgabe besteht darin, dem Plenum das Gelesene zusammenfassend zu erläutern. Einleitung:</p> <p>Der eingangs zitierte Satz der Pflegerin „An die kommt man irgendwie gar nicht mehr ran“, erweist sich nicht allein in Bezug auf Frau Müller als unstimmig. In der Regel dürfte er fast bei jedem anderen Menschen mit Demenz ebenfalls unzutreffend sein. Das Problem ist nicht, dass der andere unerreichbar ist, sondern dass wir nicht wissen, auf welchem Weg wir ihn erreichen können. Wie das gehen kann, das sollen Sie nun in drei Gruppen erarbeiten und Ihre Einsichten dann an die anderen weiter geben.</p> <p>Die Gruppen stellen sich gegenseitig das Gelesene vor. Dann Rundgespräch.</p> <p>Dieser Satz schließt Modul VI ab. Zum Abschluss sollte jeder/jede noch die Möglichkeit haben, einen Kernsatz zu formulieren: „Was nehme ich heute für mich mit?“ oder „Was war mir heute am Wichtigsten“?</p>	M 11	
<p>Brücken zur Welt von Menschen mit Demenz zu bauen, setzt viel Kreativität voraus. Wichtige Bausteine dieser Brücken sind Singen, Lachen, Gestalten, Streicheln – aber auch Tanzen, Essen zelebrieren und Feste feiern. Und Frau Waldsee schmunzelt, als die Dozentin sagt: „Im Prinzip muss eine ganz neue Sprache, vergleichbar mit einer Fremdsprache – wie Japanisch oder Chinesisch – erlernt werden“.</p>			

1) Vgl. J. Powell: Hilfen zur Kommunikation bei Demenz. Kuratorium Deutsche Altershilfe. 4. unveränderte Auflage. Köln 2007, S. 20

2) Vgl. M. Joeggen, Vom Schatten ins Licht – Seelsorge mit und an dementen Menschen. In: Altenheimseelsorge, Bs. 2. Hg. vom Seniorenreferat der Erzdiözese Freiburg. 2006, S. 47

Aufbaumodul II

Modul VI

„Es ist für uns eine Ehre, Frau Waldsee, dass Sie bei uns arbeiten“

Was Frau Waldsee im Altenpflegeheim beachten muss

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>„Das Ehrenamt soll Ihnen Spaß und Freude machen“, so wird Frau Waldsee von der Leiterin des Besuchsdienstes begrüßt. „Die Besuche sollen auch Ihnen persönlichen Gewinn bringen“. Im Ehrenamt könne man neue Fähigkeiten entdecken, andere Seiten an sich selbst kennen lernen, gesellig sein, einfach Spaß haben, so die Ansprechpartnerin von Frau Waldsee. Sie berichtet, dass viele den Besuchsdienst als persönliche Bereicherung erleben. Und sie ergänzt, dass dank freiwilligen Engagements es lebendiger und menschlicher wird im Gemeinwesen. Ehrenamtliche machen Angebote, die den Alltag der Bewohner bereichern. Sie tragen zum Austausch zwischen Gemeinde und Pflegeheim bei. Sie bringen das Thema „Alten“ in die Öffentlichkeit.</p> <p>Tun, was man am besten kann Vor dem Beginn des Engagements stellt die Leiterin des Besuchsdienstes Fragen: – was kann Frau Waldsee am besten? – wie viel Zeit will sie geben? – arbeitet sie gern im Team oder allein?</p> <p>Sie will Frau Waldsee helfen, ihr Arbeitsfeld zu finden. Tut sie, was sie gut kann, bereichert es sie und andere. Ehrenamtliche Arbeit kann so effektiv sein wie Berufsarbeit.</p> <p>Hier werden Freiwillige gebraucht</p> <p>Der Besuchsdienst hat viele Facetten. Im Rahmen des Besuchsdienstes – so macht die Leiterin deutlich – können folgende Aufgaben von Freiwilligen übernommen werden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Besuche und Gespräche• Vorlesen• Spielen• Spaziergänge zu Fuß und im Rollstuhl• Begleitung zum Arzt oder bei Besorgungen• auf Wunsch Kontakte zu Angehörigen knüpfen• Mithilfe bei den Mahlzeiten• Mithilfe bei Geburtstagsfeiern• Vorbereitung und Durchführung von Ausflügen	<p>Bitte zu zweit zusammen sitzen, die Fragen bearbeiten. Ergebnisse auf Kärtchen festhalten</p>	<p>Auf Flipchart sind die Punkte aufgeschrieben.</p>	

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<ul style="list-style-type: none"> • Begleitung zu kulturellen Veranstaltungen • Krankenhausbesuchsdienst • Hospiz- und Sitzwachengruppe • Seelsorgliche Dienste • Betreuung als gesetzlicher Vertreter • Begleitung der wöchentlichen Strickstunde • Begleitung zu Andacht und Sonntagsgottesdienst <p>Sei es, bei einem Kaffeestündchen die Zeit zu verplaudern oder jemand zu begleiten, der allein nicht vor die Tür kommt: alte Menschen freuen sich über liebenswürdige Besuche und erwidern deren Sympathie.</p> <p>Was ist zu beachten?</p> <p>In einem Flyer, der Frau Waldsee überreicht wird, ist von festen Spielregeln die Rede, die für alle Ehrenamtlichen in dieser Einrichtung gelten und eingehalten werden sollen, damit alle zufrieden sind. Praxiserprobte Richtlinien sind aufgelistet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • klären, worauf man sich einlässt: Vor Beginn des Ehrenamtes wird abgesprochen, welche Aufgaben übernommen werden, wie viel Zeit sie beansprucht, und über welchen Zeitraum man sich für diese Sache engagieren will • informiert sein: Das künftige Einsatzgebiet und seine regelmäßigen Abläufe werden so erklärt, dass der Ehrenamtliche sich in seinem Arbeitsfeld auskennt und dort Verantwortung übernehmen kann • wissen, wen man fragen muss: Für jeden Ehrenamtlichen gibt es einen festen Ansprechpartner • sich austauschen: Freiwillige lernen voneinander und unterstützen sich gegenseitig. Deshalb erhalten sie regelmäßig Gelegenheit, Erfahrungen auszutauschen • gehört werden: Ihre Meinung als Ehrenamtliche/r ist wichtig und wird gehört. • sich weiterbilden: Ehrenamtliche können an eigens auf sie zugeschnittene Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen • Bestätigung erfahren: Ehrenamtliche Arbeit ist wichtig. Deshalb geht die Einrichtungen achtsam und wertschätzend mit ihren Ehrenamtlichen um • versichert sein: Ehrenamtliche gehen bei ihrem Einsatz kein zusätzliches persönliches Risiko ein. Deshalb genießen sie Versicherungsschutz (Unfall- und Haftpflichtversicherung) • und wenn man es schriftlich braucht: bekommt jeder Ehrenamtliche einen Nachweis über Art und Umfang seines Engagements. 	<p>Zunächst müssen die TeilnehmerInnen die Möglichkeit haben, nachzufragen: Wie können seelsorgerliche Dienste aussehen, etc. Dann: TeilnehmerInnen erhalten Blatt Papier mit den verschiedenen Aufgabenfeldern. Aufgabe: Was würde mir am meisten Spaß machen? Jede/r kann ein bis drei „Lust-Punkte“ vergeben</p> <p>Es folgt eine Austauschrunde, in der die TeilnehmerInnen ihre Fragen stellen können. Vorsicht! Das kann viel Zeit in Anspruch nehmen. Punkte, die noch nicht organisiert sind (Fortbildungen, „Supervision“ etc. werden auf Flipchart als Aufgaben festgehalten)</p>	<p>Vorbereitetes Papier: Aufgaben im Altenpflegeheim</p>	

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Verhältnis zum hauptamtlichen Personal</p> <p>Wichtig ist der Leiterin des Besuchsdienstes die Kooperation mit dem hauptamtlichen Personal. Immer wieder betont sie die sinnvolle Abstimmung von haupt- und ehrenamtlicher Tätigkeit. Ehrenamt und Hauptamt, so wiederholt sie, brauchen einander. Sie ergänzen sich und sind nicht einfach austauschbar. Ehrenamtliche sind freiwillige Experten. Sie verschenken etwas sehr Kostbares: Lebenserfahrung und Zeit. Ehrenamtliche tun, was professionelle Helfer nicht dürfen – sehr persönlich und individuell helfen, ohne berufliche Distanz wahren zu müssen. Sie dürfen sogar ihr Herz dabei verschenken.</p> <p>Wie viele Ehrenamtliche verfügt auch Frau Waldsee über persönliche Pflegeerfahrung (als pflegende Angehörige). Pflege im Altenheim jedoch – so wird ihr eingeschärft – gehört ausschließlich in die Hand des Pflegepersonals. Pflegekräfte verfügen über eine qualifizierte Ausbildung und Fachkompetenzen. Sie kennen die besonderen Bedürfnisse der Bewohner. Grundsätzlich sollten Ehrenamtliche keine pflegerischen Tätigkeiten übernehmen. Für pflegerische Tätigkeiten von Ehrenamtlichen – das ist der Leiterin wichtig - besteht auch kein Versicherungsschutz.</p> <p>Manchmal – so räumt sie ein - ist es bei der Mithilfe während der Mahlzeiten („Essen reichen“) oder der Betreuung auf den Wohngruppen nicht ganz einfach zu entscheiden, wann ehrenamtliches Handeln noch Hilfe ist und wann es bereits eine pflegerische Tätigkeit darstellt. Ein Entscheidungskriterium ist für sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wenn jemand grundsätzlich in der Lage ist zu essen oder zu trinken, es aber vergisst oder es nur sehr langsam tut, dann handelt es sich bei der Unterstützung um ein ehrenamtliches Hilfeangebot. • wenn jemand aber gesundheitlich nicht in der Lage dazu ist, dann ist jede Unterstützung eine Pflegemaßnahme. <p>Man spürt es der Leiterin an: Hauptamtlich Engagierte wissen, was sie an Ehrenamtlichen wie Frau Waldsee haben.</p>	<p>Auch hier: Vertiefung durch Frage-Runde.</p>		

Erzählteil	Übungen/Vertiefung	Material	Kommentar
<p>Verhältnis zu den Bewohnern</p> <p>Frau Waldsee will die Menschen im Pflegeheim zwar begleiten, aber sie weiß (Modul I): ich bin in der Rolle des Gastes. Ich kann und will nicht in die Persönlichkeitsrechte eingreifen. In ihrem Zimmer haben die Bewohner „Hausrecht“. Frau Waldsee tritt deshalb nicht ungebeten ein. Sie verändert im Zimmer nichts ohne Zustimmung des Bewohners. Sie respektiert, wenn ihr Besuch gerade ungelegen kommt (wg. einer Arztvisite), wahrt Diskretion und verletzt nicht Schamgrenzen (wenn der alte Mensch sich gerade umzieht).</p> <p>Die Besuchten redet sie mit „Sie“ in Verbindung mit „Herr“ und „Frau“ an – es sei denn, es ist auf natürliche Weise zum „Du“ gekommen oder es empfiehlt sich aus einem bestimmten Grund eine andere Anrede (im Fall einer Demenz kann der Zugang über „Du“ und den Vornamen leichter sein).</p> <p>Nicht jeden Wunsch erfüllt Frau Waldsee, um den sie gebeten wird, z.B. bei Besorgungen (Alkohol, Medikamente). Im Zweifelsfall fragt sie lieber einmal zu viel beim Pflegepersonal nach als zu wenig.</p> <p>Besondere Vorkommnisse teilt Frau Waldsee dem Pflegepersonal mündlich mit, z.B. den Hustenanfall von Herrn Schröder während der Ausfahrt mit dem Rollstuhl im Park. Die Pflegekraft wird diese Information im eigenen Dienstbuch der Station notieren.</p> <p>So wie Frau Waldsee den Dienst angetreten hat, so beendet sie ihn auch. Zu Beginn hat sie sich auf der Station angemeldet, wo ihr Einsatz erwartet wird. Sie hat erfahren, ob etwas Besonderes zu beachten ist. Nun geht sie nicht einfach weg, sondern verabschiedet sich beim zuständigen Personal.</p> <p>Auf dem Weg nach Hause</p> <p>Auf dem Rückweg ist Frau Waldsee (ebenso wie auf dem Hinweg) im Fall eines Unfalls versichert, vorausgesetzt: sie macht keinen Umweg oder unterbricht nicht den Weg zur Erledigung anderer Dinge.</p> <p>Auf dem Nachhauseweg kann sie das Erlebte hinter sich lassen. Sie unterliegt in ihrem ehrenamtlichen Dienst streng der Schweigepflicht und darf nichts weiter erzählen, was die Bewohner, das Haus oder Personal betrifft. Getroffene Vereinbarungen freilich wird Frau Waldsee einhalten, Zugesagtes erledigen. Hier ist sie absolut zuverlässig.</p>			

Im Anschluss an die Module sollte ein weiteres Treffen ausgemacht werden, in dem es um die ganz konkrete Planung von Einsätzen geht. Dieses Treffen kann eröffnet werden mit einem Rückblick auf die gesamte Schulung.

Übertragungen – oder: wie wir Kontakte knüpfen

Was passiert, wenn wir einen Menschen das erste Mal sehen? Warum ist uns jemand auf den ersten Blick sympathisch oder unsympathisch? Nun kann man zwar sagen: Das ist Intuition. Dann wird sich dieser erste Blick – und damit die Intuition – entweder als richtig oder als falsch erweisen, wobei wir dazu neigen, zu vergessen, wenn wir mit unserer Intuition einmal falsch gelegen haben. Hilfreicher für Menschen, die immer wieder neue Kontakte knüpfen müssen, ist es jedoch, sich einmal mit dem zu beschäftigen, was in der Tiefenpsychologie mit „Übertragung“ bezeichnet wird.

Wenn wir das erste Mal einem Menschen begegnen, dann sind wir zunächst einmal unsicher. Wir wissen ja nicht, wie er auf uns reagieren wird. Um diese Unsicherheit abzubauen, haben wir zunächst einmal unsere Alltagsrituale, unsere Höflichkeitsformen. Man grüßt sich gegenseitig, man stellt sich vor, man nennt seinen Namen und man gibt sich die Hand. Es gibt viele Rituale, die einem in neuen Begegnungen erst einmal Sicherheit geben.

Während diese Rituale ablaufen, suchen wir bewusst oder unbewusst bei unserem Gegenüber nach bekanntem Verhalten, damit wir darauf dann angemessen reagieren können. Solches „bekanntes Verhalten“ suchen wir in unseren Erinnerungen, Erinnerungen an Begegnungen, die wir bereits hatten. Woran erinnert mich dieser Mensch? Er lächelt vielleicht wie mein Großvater, Sie hat eine ganz ähnliche Körperhaltung wie meine Schwester oder eine gute Freundin. Sein Händedruck ist wie der eines Arbeitskollegen oder eines Vorgesetzten. Und auf einmal haben wir ein Gespür, ein Gefühl für diesen Menschen. Und wir wissen, oder besser, wir meinen zu wissen, wie wir uns jetzt verhalten müssen. Natürlich „machen“ wir das nicht. Diese Prozesse laufen gleichsam im Hintergrund ab, diese Erinnerungen sind ohne unser Zutun einfach da. Man nennt sie „unbewusste“ Prozesse.

Wenn wir so eine Erinnerung gefunden haben, dann versuchen wir, uns so zu verhalten, wie es sich bei diesem Menschen bewährt hat. Das kann nun funktionieren, oder aber im Verlauf der Begegnung stellt sich heraus, dass diese uns bekannten Gesten bei diesem Menschen vielleicht doch etwas ganz anderes zu bedeuten haben, als wir meinten. Das funktioniert nun ähnlich wie bei einem Diaprojektor. Wir werfen gleichsam Erinnerungen, die wir in uns haben auf diesen Menschen, auf dem wir dann wie auf einer Leinwand eben unsere Erinnerungen wieder sehen und auch „alte“ Gefühle auf ihn übertragen. Manchmal genügt schon eine Kleinigkeit in der Art unseres Gegenübers, dass wir daran wie an einem Haken unsere Leinwand entrollen, auf der ein Film aus unserer Erinnerung abläuft. Das ist natürlich notwendig, damit wir überhaupt in Kontakt kommen können. Wir versuchen es eben „mit unserer Art“. Da es aber wie gesagt manchmal nur Kleinigkeiten sind, an denen wir unsere „Leinwand“ aufhängen, können wir auch ganz schön auf dem falschen Dampfer sein bei dem, was wir bei unserem

Gegenüber vermuten. Weil mein Großvater immer gut gelaunt war, wenn er so gelächelt hat, dann ist das noch lange nicht gesagt, dass dieser Mann auch glücklich ist. Vielleicht ist es bei ihm sogar ein gequältes Lächeln. Zu sehr dürfen wir da unseren Eindrücken v.a. am Anfang eines Kontaktes nicht trauen. Wir müssen das immer wieder an der Realität überprüfen. Denn schließlich geht es ja darum, mit diesem unverwechselbaren Menschen in Kontakt zu kommen und nicht mit unserem eigenen Innenleben, so hilfreich unsere Erfahrungen auch sind. Je länger wir mit einem Menschen in Kontakt stehen, je mehr Erinnerungen wir an ihn haben, desto mehr verblassen unsere „Hilfsübertragungen“.

Aber Vorsicht: es gibt auch Übertragungen, die so hartnäckig sind, dass sie unsere Wahrnehmung fast vollständig überdecken. Das ist der Fall, wenn wir unbewusst erinnert werden an Ereignisse, die uns emotional so sehr bewegt haben, dass sie für unser weiteres Leben von großer Bedeutung waren. Sollten Sie bemerken, dass Sie irgendetwas immerzu irritiert, Sie aber nicht wissen, woher das kommt, dann sollten Sie mit jemand Erfahrenem reden, am besten mit einem Supervisor, einer Supervisorin. Lässt sich das Problem nicht lösen, nun, dann sind Sie vielleicht nicht die Richtige oder der Richtige für diesen Menschen. Das ist vollkommen normal und in Ordnung. Das gehört einfach mit zu unseren Grenzen dazu. Niemand kann und muss alles können.

Jede und jeder ist anders gestrickt

Jede und jeder von uns hat grundsätzliche Vorlieben, die von den Antworten auf folgende Grundfragen abhängen:

Sollen wir Menschen an uns heranlassen oder uns von ihnen zurückziehen?

Wollen wir angesichts einer Situation erlebend in ihr aufgehen oder sie betrachtend auf Abstand halten?

Lassen wir uns von Ereignissen unmittelbar berühren oder halten wir uns ihnen reflektierend fern?

Hier geht es um die Frage **Distanz** oder **Nähe**. Weder das eine noch das andere ist besser. Beides sind Grundprägungen.

Die eine (Distanz) ermöglicht es uns, ein einmaliger Mensch zu sein. Sie ist aber mit der Angst verbunden, nicht mehr dazuzugehören und isoliert zu sein.

Die andere Grundprägung (Nähe) sehnt sich nach Öffnung zu allem hin, was uns umgibt. Hier wohnt die Angst, dass wir uns selbst verlieren, abhängig werden, an andere ausgeliefert sind oder uns um der Anpassung willen selbst aufgeben.

Ein weiteres Gegensatzpaar prägt uns. Hier geht es um die Frage, wie wir mit der Zeit umgehen, die uns in Veränderungen und Überraschungen begegnet. Hier werden wir gefragt: „Wollen wir uns selbst, unsere Umgebung und unsere Beziehungen angesichts des stetigen Veränderungsdrucks absichern, planen, ordnen und bewahren oder ungefiltert auf uns zukommen lassen und uns ihnen hingeben?“

Durchschiffen wir den Fluss der Zeit so wie er ist, oder versuchen wir, ihn durch Dämme und Wehre zunächst unter Kontrolle zu bringen? Setzen wir auf Kontinuität oder Veränderungsbereitschaft?“

Dauer oder **Wechsel?** sind wir hier gefragt. Auch hier gilt: Keins von beidem ist „besser“! Der eine will sich einrichten, die Zukunft planen, zielstrebig sein. Ihn ängstigt, dass wir vergänglich sind und ausgeliefert and die Unberechenbarkeit des Lebens (= Dauer).

Die andere ist eher bereit, sich zu wandeln und Veränderungen wie Entwicklungen zu bejahen. Hier macht es weniger Mühe Gewohntes und Bewährtes hinter sich zu lassen. Hier lauert im Hintergrund die Sorge,

in den eigenen Möglichkeiten und Freiheiten begrenzt zu werden (= Wechsel).

Vier Aufgaben sind also jeder und jedem von uns im Leben gestellt:

- nach Abgrenzung,
- Beziehungsfähigkeit,
- Dauerhaftigkeit und
- Wandlungsbereitschaft.

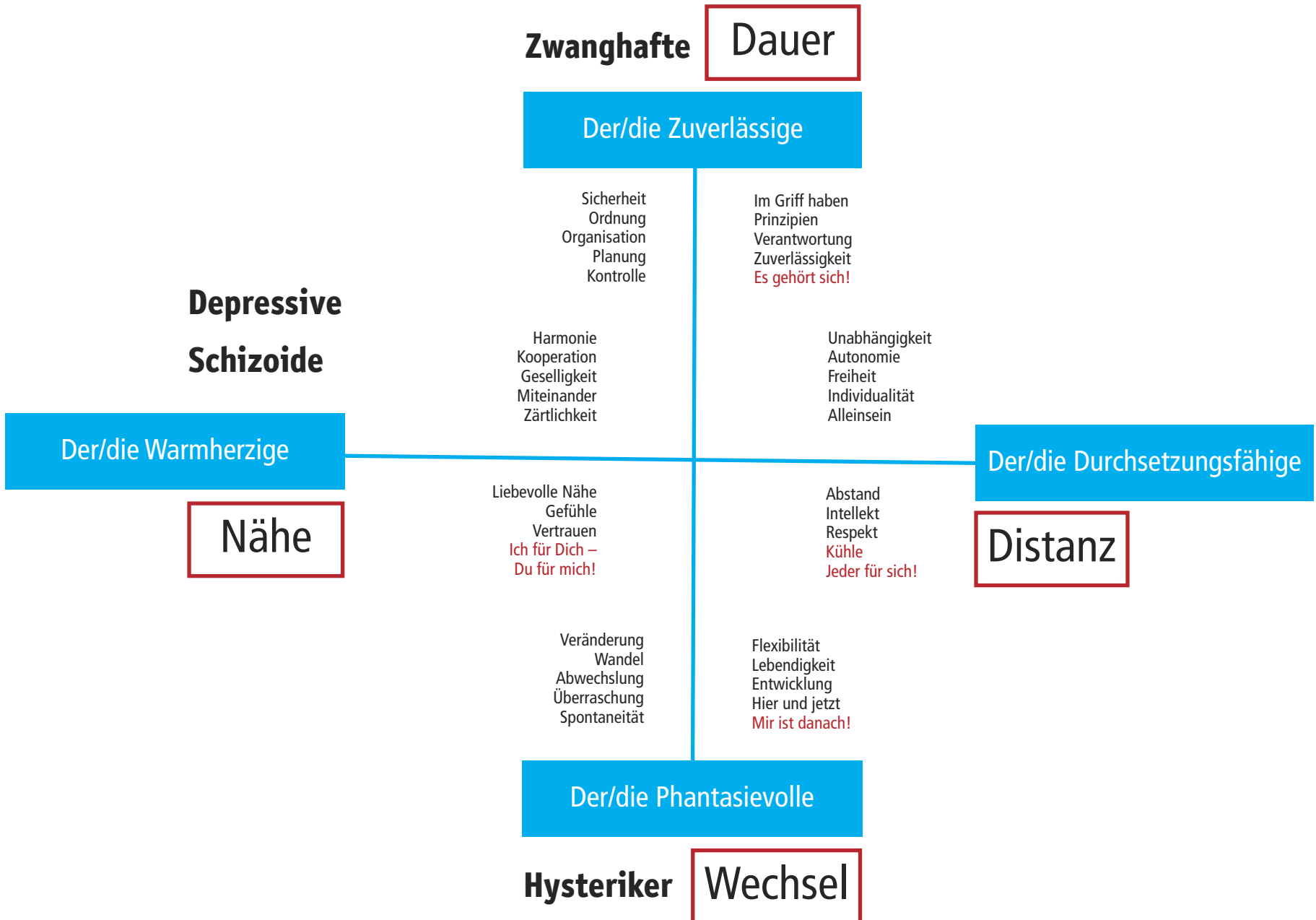
Und hinter diesen Grundaufgaben des Lebens wohnen entsprechend auch Grundängste, mit denen wir jeweils unterschiedlich umgehen.

Angst vor

- Einsamkeit
- Selbst-Verlust,
- Unbeweglichkeit und
- Chaos.

Wie wir mit diesen Grundaufgaben und –ängsten umgehen, lässt uns unterschiedlich „gestrickt“ sein. Jede lässt uns in unserer Verhaltensweise, Wertvorstellung, Begabung und Begrenzung anders sein.

(Lit.: E. Stahl, Dynamik in Gruppen, Berlin 2002)



Dauer – Wechsel
 Distanz – Nähe

Vielleicht überlegen Sie einmal, ob Sie eher

	Sehr	Mittel	wenig	
Zuverlässig				D
Kreativ				W
Kontaktfreudig				N
eigenständig				Di
Improvisierend				W
Treu				D
Warmherzig				N
Konfliktfähig				Di
Charmant				W
Ordentlich				D
Entschieden				Di
Dynamisch				W
Verständnisvoll				N

sind. Kreuzen Sie das entsprechende Feld an.

D= Dauer
 W= Wechsel
 Di = Distanz
 N = Nähe

Für „sehr“ gibt es 2 Punkte, für „mittel“ einen. Bitte spickeln Sie nicht beim Ausfüllen.
 An den Punkten zum jeweiligen Buchstaben können Sie merken, wo Sie Ihre Stärke haben.

Was sollte ich bleiben lassen? Was ist hilfreich?

„Es ist schwer, alt zu werden.“

Bitte nicht:

„Wir müssen alle älter werden!“ (verallgemeinern, generalisieren)

„Der körperliche und geistige Abbau ist unvermeidbar. Wichtig ist, dass Sie sich darauf einstellen!“
(belehren, dogmatisieren)

„Aber Sie sehen doch noch so gut aus! Da geht es anderen viel schlechter!“ (herunterspielen, verharmlosen)

„Sie vergleichen sich wohl immer mit Ihrem Nachbarn. Das ist nicht gut!“
(beurteilen, kommentieren, psychologisieren, Diagnose stellen)

„Sie sollten sich mehr bewegen!“ (Ratschlag geben)

„Sie kämen mit Ihrem Alter besser zurecht, wenn Sie Ihren Blickwinkel ändern würden.“
(Anweisung geben, zurechtweisen, korrigieren)

„Das Wichtigste für Sie ist, dass Sie aktiv mit Ihren verbleibenden Möglichkeiten umgehen!“
(aktiv werden, etwas unternehmen)

Aber ja! „Das Altwerden ist für Sie nicht leicht ...“

„Aktives Zuhören“, das signalisiert:

a) Sie sind verstanden worden.

b) Ihnen wird Raum und Möglichkeit gegeben,
mehr von Ihren Sorgen und Nöten zu erzählen

Hier werden Gefühle zugelassen und nicht unterdrückt.

Der Seelsorger „fürchtet“ sich nicht vor ihnen.

Gespräche über den Glauben

A. Grundsätzliches

Wenn es jetzt um Bibel und Gebet in seelsorgerlichen Gesprächen geht, so ist eines vorneweg festzuhalten: Ein Besuch, ohne dass von Gott und Glaube die Rede war, ist genauso viel wert. Ich bin krank gewesen und ihr habt mich besucht, heißt es in Matthäus 25, und nicht: Ihr seid zu mir gekommen und habt mit mir gebetet. Bitte nehmen Sie den Druck von sich, dass ein guter Besuch nur einer ist, wenn über die Bibel geredet wurde oder wenn gebetet wurde. Der Besuch selbst ist ein Auftrag. Erst wenn das klar ist, können wir uns überlegen, wie denn Glaube und Bibel ins Gespräch gebracht werden können. Dabei gilt das, was überhaupt bei der Gesprächsführung zu beachten ist: das Thema Gott und Glaube darf dem Gegenüber nicht übergestülpt werden. Aber da die religiösen Fragen zu den Urfragen der Menschheit schlechthin gehören, können Sie davon ausgehen, dass sie immer im Raum stehen, wenn das Gespräch eine gewisse Tiefe erreicht. Nur reden wir nicht gleich davon. Unsere Religiosität ist auch etwas sehr Intimes. Und da wollen wir auch, dass niemand über uns lacht oder uns auf einmal sagt: So geht das aber nicht. Deswegen überlegen

wir uns sehr wohl, mit wem wir darüber reden können und mit wem nicht.

Bei allen Themen, die mit Gott zu tun haben, ist daher Behutsamkeit gefragt.

B. Signale

Wenn es auch nicht ratsam ist, mit der Tür ins Haus zu fallen, so gibt es doch in den Gesprächen immer wieder Signale dafür, dass es jetzt eigentlich um Glaubensfragen geht. Und da ist es gut, ein offenes Ohr dafür zu haben.

Solche Signale können sein:

- Es wird schon irgendeinen Sinn haben
- Man muss es halt nehmen, wie es kommt
- Wenn ich nur wüsste, was ich verbrochen habe....
- Wissen Sie, ich frage mich oft, warum....

Hinter all diesen Sätzen verbirgt sich oft die Frage nach Gott. Welchen Sinn hat mein Leben? Warum lässt Gott das nur zu, dass es mir jetzt so schlecht geht?

Wenn Sie hier zuhören und nicht ausweichen, dann kommt das Gespräch über den Glauben von alleine, wenn Ihr Gesprächspartner das Thema wieder wechselt, dann war es eben noch nicht an der Zeit. Auch

hier gilt: wenn das Vertrauensverhältnis stimmt, dann kommt das zur Sprache, was gesagt werden will, aber eben zu seiner Zeit. Es müssen nicht die Themen sein, die bei Ihnen in einem Gespräch wach werden. Und vergessen Sie die „äußerlichen“ Signale nicht: ein Kreuz an der Wand, „die betenden Hände“, ein Losungsbüchlein, das herumliegt. Das können Sie ruhig einmal ansprechen.

C. Umgang mit schwierigen religiösen Fragen

Die größte Gefahr beim Umgang mit religiösen Fragen ist, dass wir auf Dinge angesprochen werden, die wir selbst nicht wissen und auch gar nicht wissen können. Oder haben Sie eine Antwort auf die Frage nach dem „Warum“ gefunden? Warum kann ein Mensch nicht sterben und andere müssen schon als Jugendliche verunglücken? Jetzt kann man versuchen, irgendeine Halbwahrheit von sich zu geben. „Gott wird es schon wissen, warum er das getan hat...“ oder dergleichen. Aber wir sind von manchen Sätzen, die theologisch durchaus richtig sein können, selbst wahrlich nicht echt überzeugt, geschweige denn, dass es unserem

Gesprächspartner weiterhelfen könnte. Auch er oder sie hat sich darüber sicherlich schon Gedanken gemacht. Eine einfache Antwort hilft hier also mit Sicherheit nicht weiter. Aber wir brauchen auch gar keine Antworten zu geben. Meist wollen die Menschen in ihren Fragen erst einmal verstanden werden. Sie wollen, dass ihre Gesprächspartnerin Verständnis dafür aufbringt, dass sie überhaupt auf die Idee kommen, solche Fragen zu stellen und dann nicht mit ihnen fertig zu werden. Und dass man ins Fragen kommen kann, das weiß jeder und jede, die selbst einmal mit etwas Schwerem im Leben fertig werden mussten. Hören Sie einfach zu, lassen Sie Ihr Gegenüber erzählen, ohne gleich zu widersprechen oder eine Lösung anzubieten.

Und wenn Sie direkt gefragt werden und es nicht wissen, ist es allemal besser zu sagen: „Das weiß ich leider selbst nicht.“ Oder: „Da habe ich auch zu kämpfen.“ Oder: „Ja, das wüsste ich wirklich auch gerne.“ Das ist echt und es schafft Nähe, weil klar wird: da ist nicht jemand, der mich belehren will, sondern einer der ehrlich ist.

Wichtig ist dabei aber, dass Sie sich auch mit diesen Fragen auseinandersetzen. Denn nur, wer einmal selbst gefragt hat, weiß, wie sich dieses Fragen „anfühlt“. Aber dann brauchen Sie vor den schwierigsten, theologischen Fragen keine Angst mehr zu haben.

D. Angebote religiöser Deutungen

Wenn das Vertrauensverhältnis stimmt, können Sie auch einmal wagen, vorsichtig eine Deutung ins Spiel zu bringen. Aber machen Sie deutlich, dass das Ihre Antwort ist und nicht gleich eine allgemeingültige Antwort ist. „Ich weiß nicht, wie das bei Ihnen ist, aber mir hat schon einmal geholfen...“ Hilfreich ist auch, einmal einzubringen, dass dieses Klagen und Fragen selbstverständlich erlaubt ist. Die Psalmen sind voll davon. Wichtig ist bei alledem aber: wenn Ihr Gegenüber nicht darauf eingeht oder Ihren „Lösungen“ widerspricht, dann ist das sein gutes Recht und wertet Ihre persönlichen Überzeugungen nicht ab. Sie brauchen niemanden davon zu überzeugen, höchstens sich selbst, aber das braucht nicht in diesem Gespräch sein.

Ja, und dann ist da natürlich auch die Sprache der biblischen Schriftsteller, v.a. der Psalmisten, die über Jahrtausende aktuell geblieben ist. In den Bildern der Psalmen haben sich Menschen bis heute wieder gefunden.

Hier einige Beispiele dafür:

- Heulen und Seufzen wie ein einsamer Vogel (Ps 102)
- Das Wasser geht mir bis zur Kehle (Ps 69)
- Wandern im finstern Tal (Ps 23)
- zerbrochenes Gefäß (Ps 31)
- Todesbande (Ps 18)
- Fels und Burg (Ps 71)
- Licht, Heil und Kraft (Ps 27)
- Schutz und Schirm (Ps 91)
- weiter Raum (Ps 31)
- haltende Hand (Ps 73)
- Geborgenheit („unter den Flügeln“) (Ps 91)

Wenn es gelingt, dass sich ein Mensch von Sätzen aus der Bibel (Gottes Wort!) verstanden fühlt, dann ist schon sehr viel erreicht. Und vielleicht ist es auch einmal möglich, daran zu erinnern, dass ja Jesus selbst sehr viel Leid in seinem kurzen Leben erfahren musste.

Die hohe Kunst der Verschwiegenheit

Verschwiegenheit – warum?

Es gibt Menschen mit einem ganz unterschiedlich großen Mitteilungsbedürfnis. Die einen verarbeiten das, was sie erlebt haben, lieber für sich selbst. Andere können etwas erst „ablegen“, wenn sie es jemandem erzählt haben. Das ist vollkommen in Ordnung. Jeder und jede kann dabei selbst entscheiden, was sie weiter erzählen möchte, oder für sich behalten will. Wer allerdings allzu offen weiter erzählt, was ihm jemand anders erzählt hat, der kann schon mal schnell den Ruf bekommen, eine „Plaudertasche“ zu sein, der man lieber nicht alles erzählt. Aber damit kann man ja leben. Selbstverständlich ist es ethisch nicht vertretbar, etwas weiter zu erzählen, was einem nur im Vertrauen gesagt wurde. Ebenso gilt: wenn Sie im Auftrag der Kirchengemeinde unterwegs sind und Besuche machen, dann sind Sie verpflichtet, alles, was sie dabei sehen oder hören, für sich zu behalten. Sie stehen unter dem Seelsorge-Geheimnis. Wenn Sie sagen: „Ich komme von Ihrer Kirchengemeinde“, dann werden sie bei vielen Menschen einen Vertrauensvorschuss bekommen. Es ist noch sehr in den Menschen drin, dass Pfarrer und Pfarrfrauen nichts weiter erzählen dürfen. Und

das überträgt sich auch oft auf diejenigen, die im Namen der Kirchengemeinde Besuche tun. Es wäre fatal, wenn dieser Vertrauensvorschuss enttäuscht würde.

Missbrauchtes Vertrauen ist nur ganz, ganz schwer wieder herzustellen, wenn überhaupt.

Also noch einmal: alles, was Sie in Ihrer Eigenschaft als Mitglied eines Besuchsdienstes hören und auch in einem Zimmer sehen, geht niemanden etwas an.

Wenn Sie der Meinung sind, dass es wichtig wäre, dass es beispielsweise der Betreuer oder jemand vom Pflegepersonal wissen sollte, dann müssen sie die betroffene Person vorher fragen. Keinesfalls darf der Eindruck entstehen, dass „hinter dem Rücken“ des Besuchten etwas von ihm weiter gegeben wird. Selbstverständlich können Sie sich beispielsweise bei der Leitung des Besuchsdienstes auch einen Rat holen, wie Sie sich verhalten sollen, Sie müssen dann aber so erzählen, dass nicht erkennbar wird, über wen sie da reden.

In jedem Fall gilt: Im Zweifelsfalle erzähle ich gar nichts.

Verschwiegenheit – aber wie?

Nun ist es aber gar nicht so einfach, ver-

schwiegen zu sein. Da gibt es gute Freunde und Freundinnen, die vielleicht von irgendwoher erfahren haben, wen Sie besuchen. Und dann reicht schon die Frage: „Du ich habe gehört... Stimmt das?“, um Schwierigkeiten zu machen. Sagen Sie jetzt: Das kann ich Dir nicht sagen, dann vermutet Ihr Gegenüber sehr schnell, dass er mit seiner Vermutung ins Schwarze getroffen hat. Denkbar ist hier aber eine freundliche Auskunft, warum Sie verschwiegen sein müssen, etwa mit den Worten: „Du, ich werde jetzt weder sagen, dass deine Vermutung richtig ist, noch dass das alles falsch ist. Es ist eine ganz feste Vereinbarung, dass wir im Besuchsdienst nichts weiter erzählen. Negatives schon gar nicht, aber auch nichts Positives. Wir behalten das für uns. Das ist oft gar nicht einfach. Sei mir nicht böse, aber deshalb möchte ich wirklich gar nicht darüber reden. O.k.“

Und wenn Sie dann vielleicht doch Missmut aushalten müssen, dann denken Sie daran, dass Sie die Intimsphäre eines Menschen geschützt haben. Und der Missmut vergeht meistens schneller wieder als man meistens denkt. Je konsequenter Sie von Anfang an sind, desto schneller wird Ihre Verschwiegenheit akzeptiert.

Wo möchte ich am liebsten mitarbeiten?

- mögliche Einsatzfelder -

- Besuche und Gespräche
- Vorlesen
- Spielen
- Spaziergänge zu Fuß und im Rollstuhl
- Begleitung zum Arzt oder bei Besorgungen
- auf Wunsch Kontakte zu Angehörigen knüpfen
- Mithilfe bei den Mahlzeiten
- Mithilfe bei Geburtstagsfeiern
- Vorbereitung und Durchführung von Ausflügen
- Begleitung zu kulturellen Veranstaltungen
- Krankenhausbesuchsdienst
- Hospiz- und Sitzwachengruppe
- Seelsorgliche Dienste
- Betreuung als gesetzlicher Vertreter
- Begleitung der wöchentlichen Strickstunde
- Begleitung zu Andacht und Sonntagsgottesdienst

Checkliste für Frau Waldsees Besuchsdienst

Inwieweit treffen folgende Zusagen für ihren Dienst zu?

1. Ihr Engagement im Besuchsdienst ist überschaubar und einschätzbar

- es gibt klare Angaben zu Einsatzzeiten und Anforderungen
- es gibt einen festen Ansprechpartner
- Frau Waldsee kann die Besuchszeiten nach Ihrer Kapazität und „Freizeit“ einteilen

2. Sie wird auf ihren Dienst vorbereitet

- Frau Waldsee ist über die zu Besuchenden und evtl. zu erwartende Probleme informiert
- sie wird auf Wunsch beim ersten Besuch begleitet
- sie bekommt eine Einführung in die Gesprächsführung (wie beginne ich bzw. wie beende ich ein Gespräch? Wie gehe ich mit Ablehnung um?)

3. Sie bestimmt über die Art ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit mit

- Frau Waldsee bestimmt mit, wen sie besucht
- sie hat die Möglichkeit, Besuche abzulehnen
- sie kann Vorschläge einbringen, wer verstärkt besucht werden soll

4. Erlebnisse und Erfahrungen werden ausgetauscht und reflektiert

- beim gemeinsamen Treffen des Besuchsdienstes werden gute und schlechte Erfahrungen besprochen
- regelmäßige Gruppentreffen finden auch und gerade in Zeiten hoher Belastung statt
- „Besuchsdienstler“ werden in Krisen unterstützt und erhalten Informationen über professionelle Hilfs- und Beratungsangebote

5. Neue Einsichten lassen sich gewinnen, andere Lebenswirklichkeiten entdecken

- die Chance besteht, Menschen kennen zu lernen, die bisher fremd waren
- Frau Waldsee erlebt, dass sie gebraucht wird
- sie erlebt ihr Ehrenamt als persönliche Bereicherung

6. Anerkennung und Fortbildung sind selbstverständlich

- die Anerkennung zeigt sich auch z.B. durch die Einladung zu Festen, Feiern, Ausflügen, zum Neujahrsempfang, durch öffentliche Würdigung
- Frau Waldsee kann an eigens aus sie zugeschnittene Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen
- sie erlebt, dass die Einrichtung achtsam und wertschätzend mit ihr umgeht

Demenz: wenn das Vergessen zur Krankheit wird

In Deutschland leiden rund 1,2 Millionen Menschen an Demenz-Erkrankungen wie Alzheimer oder vaskulärer Demenz, der möglichen Folge von Schlaganfällen. Über 60 Prozent der Bewohner in Pflegeeinrichtungen sind davon betroffen.

Demenz-Erkrankungen zerstören schleichend die Leistungsfähigkeit des Gehirns. Es kommt zu komplexen, neurologischen Störungen, die sich verschiedenartig äußern können.

Häufig auftretende Symptome:

- Verlust der intellektuellen Fähigkeiten (des logischen Denkens, Zusammenhänge können nicht mehr selbständig erkannt werden, Konzentrationsstörungen)
- Störungen besonders des Kurzzeitgedächtnisses (Verminderung der Einpräge-

und Merkfähigkeit, Vergesslichkeit)

- Probleme beim Sprechen und Verstehen (Sprach- und Wortfindungsstörungen, Erkennungs- und Benennungsstörungen)
- Motorische Störungen (erschwerete Koordination, mentale und motorische Verlangsamung)
- Desorientiertheit (zeitlich, örtlich, personen- und situationsbezogen), Einengung des Gesichtsfeldes (Unfähigkeit, Menschen und Objekte zu erkennen)
- Verlust der Lese-, Rechen- und Schreibfähigkeit.

Auslöser von Demenz-Erkrankungen sind in der Regel Erkrankungen des Gehirns, die das normale Absterben der Gehirnzellen erheblich beschleunigen. Ca. 72 Prozent der Betroffenen leiden unter der Alzheimer-Krankheit. Weitere 16 Prozent leiden unter

vaskulären Demenzen, bei denen durch kleinere Schlaganfälle (Hirnfarkte) die Hirngefäße geschädigt werden. Weitere Krankheitsbilder sind z.B. durch die Parkinson-Krankheit sowie durch Stoffwechselerkrankungen, Medikamente oder Depressionen verursacht.

ABC-Leitmotive beim Umgang mit Demenzkranken

Als grundlegende Voraussetzungen für ein In-Beziehung-Treten mit Demenzkranken können die **ABC**-Leitmotive (nach J. Powell) gelten:

- **A:** Vermeide Konfrontation (**A**void con-frontation): wenn man einen Menschen mit seinen Fehlern konfrontiert, hilft das meistens nichts.
- **B:** Handle zweckmäßig (**B**e practical): Manchmal kann man kritische Situationen voraussehen und diese vermeiden: meist gibt es eine praktikable Lösung.
- **C:** Formuliere die Gefühle des Bewohners und spende ihm Trost, falls er ängstlich oder aufgeregt ist (**C**larify the feelings and comfort): wenn ein Demenzkranker ängstlich oder aufgeregt ist, ist es hilfreich ihm zu sagen, was man glaubt, wie er sich fühlt. Das kann ihm helfen, sich zu beruhigen.

Am Beispiel eines Bewohners, der ständig dieselbe Frage stellt, kann deutlich werden, was diese Richtlinien austragen.

- Zunächst geht es um das ursächliche Problem, warum die Person die Frage immer wieder wiederholt? Naheliegender ist, dass ein Mensch mit demenzieller Veränderung die Antwort vergisst, die man ihm schon einmal gegeben hat – oder: der Demenzkranke hat vergessen, dass er die Frage schon einmal gestellt hat.

Was könnten nun A, B und C bei der Kontaktaufnahme bedeuten?

- **A:** Vermeide Konfrontation – könnte als Reaktion dem Demenzkranken gegenüber heißen: ihm nicht zu sagen: „Das haben Sie schon einmal gefragt“.
- **B:** Handle zweckmäßig – könnte bedeuten: sich auf kurze, einfache Antworten zu beschränken; Situationen zu vermeiden, die Wiederholungen bedingen; Verabredungen erst kurz bevor sie stattfinden zu nennen; die Aufmerksamkeit auf eine bestimmte Tätigkeit (Kaffee, Kartoffelschälen) zu lenken.
- **C:** Formuliere die Gefühle – könnte so

zum Ausdruck gebracht werden: „Es macht Ihnen zu schaffen, dass Sie das Datum vergessen haben“; oder: „ich kann mich manchmal auch nicht gut an Termine erinnern“.

Nun sind Sie selbst gefordert. Nun gilt es, folgende Problemsituationen nach dem **ABC**-Motto zu bedenken:

- „Er sagt Dinge, die einfach nicht wahr sind“
- „Er hat Probleme damit, einfachste Entscheidungen zu treffen“
- „Er schreit mich an und wird wütend“
- „Er vertauscht die Wörter“
- „Er müht sich so ab, Wörter zu finden“

Verbale Kommunikation

Bei der Bearbeitung der Problemsituation nach dem ABC-Motto wurde klar: Im Gespräch brauchen Menschen mit Demenz unsere uneingeschränkte Aufmerksamkeit und unsere ganze Präsenz. Zeit und Ruhe sind wichtige Voraussetzungen. Weder Radiogeräusche noch ein eingeschalteter Fernseher sollten den Kontakt stören. Geräusche, die der Demenzkranke nicht einordnen kann, bereiten ihm Mühe, können ihn in Unruhe versetzen oder gar Aggressionen wecken.

Wichtig ist, mit dem demenzkranken Menschen auf Augenhöhe zu gehen, ihm in die Augen zu schauen, ihn anzusprechen, seinen Namen zu nennen und sich vorzustellen. Die Hand geben, eine behutsame Berührung an Arm oder an der Schulter kann die Kontaktaufnahme unterstützen. Langsam und deutlich zu sprechen, einfache Worte und kurze Sätze zu verwenden sowie Pausen zuzulassen, helfen Demenzkranken, an einem Gespräch teilzuhaben. Es kann auch hilfreich sein, die Wörter, die eine demenzkranke Person nicht selber findet, zu ergänzen, ihre Sätze zu wiederholen oder nachzufragen.

Weit wichtiger als Fragen sind Erzählungen und Berichte, die einen Bezug zum Leben

des Gegenübers haben. Es macht nichts, wenn die demenzkranke Person nicht alles versteht. Sie wird sich am Bericht erfreuen und die in der Erzählung enthaltenen Gefühle nachvollziehen und genießen. So bekommt sie den Eindruck dazu zu gehören und kann sich für einen Moment in dieser Geschichte zu Hause fühlen. Erzählen kann so zum Erleben von Gemeinschaft führen und das Gefühl von Zugehörigkeit und aufgehobensein vermitteln.

Nur wenige, aber hilfreiche Kommunikationsregeln seien hier genannt:

- Blickkontakt aufnehmen und aufrechterhalten
- nie von hinten ansprechen
- kurze einfache Sätze verwenden
- keine Mehrfachaufforderungen in einem Satz
- Fragen vermeiden
- auf die Gefühle achten und diese für den Demenzkranken formulieren

Hierzu ein paar Praxisimpulse:

Alltagsgegenstände, Bilder und Fotos können das Gespräch mit demenziell veränderten Menschen in Gang bringen. Das ist auch der Grund, warum so viele Gegenstände von früher wie Küchen- und Haushaltsgeräte, Kinderschuhe und Spielzeug sich auf den Wohnbereichen finden. Sie können Assoziationen wecken und ein Gespräch über Vergangenes in Gang bringen. So gibt es beispielsweise bei der Aktivierung eine Tast-Schachtel, eine Schuhschachtel, mit einer unter einer Stoffbahn versteckten Öffnung für die Hände. Gegenstände können von den Demenzkranken ertastet und erraten werden: Stoff, Fell, Kratzbürste, Holzstücke. Und die Mitarbeiterin von der Beschäftigungstherapie ermutigt die Leute vom Besuchsdienst, nach Fotos von Taufen und Hochzeiten, Erstkommunion, Firmung und Konfirmation zu fragen. Oder aus der Bibel für ältere Menschen zu lesen, Bilder anzuschauen, Krippenfiguren mitzubringen. Das Betrachten der Bilder und Gegenstände macht die Erinnerung gegenwärtig, und aufmerksames Zuhören gibt dem Demenzkranken zu verstehen, dass er ernst genommen und geachtet wird.

Anhang:

Erinnerungen pflegen

Lebensgeschichte ist auch Glaubensgeschichte

- Erinnerungen wecken anhand von Bildern, Fotos, Gegenständen, Gerüchen
- alle Sinne ansprechen: Riechen, Schmecken, Tasten, Hören, Fühlen und Sehen
- eine Erinnerungsbox oder Tast-Schachtel anlegen
- erzählen mit einer Bilderbibel und anderen Darstellungen biblischer Themen
- Großdruckkarten mit Merkversen aus der Bibel verwenden
- Krippenfiguren oder Heiligenfiguren einbeziehen
- Wortfindungsübungen mit Gedichten, Sprichwörtern, Kirchenliedern oder Redewendungen
- ein Notizheft für Biografisches anlegen

Praxisimpulse aus: A. Eglin u.a.: Das Leben heiligen.
Spirituelle Begleitung von Menschen mit Demenz.
Ein Leitfaden. Zürich 2006, S.53.

Bundesarbeitsgemeinschaft Hospiz e.V. (Hg.):
Mit-Gefühlt. Curriculum zur Begleitung Demenzkranker in ihrer letzten Lebensphase. Wuppertal 2004, S.68.

Nonverbale Kommunikation

Wenn logisch-argumentative Sprache und deren Inhalte bei fortgeschrittener Demenz immer bedeutungsloser werden, treten andere Elemente von Sprache in den Vordergrund: Klang, Betonung, Sprachmelodie und Rhythmus. Denken Sie nur an das Beispiel von Frau Müller in der Erzählung. Wie Elise Müller gibt es viele demenziell veränderte Menschen, die sich dem Rhythmus und der Melodie von Worten hingeben oder nur in Reimen sprechen. Andere drücken sich durch Laute aus, durch Stöhnen, Zischen, Knurren oder auch Schreien. Sie kommunizieren mit diesen Lauten. Wollen wir eine Verständigungsbasis schaffen, müssen wir genau beobachten, statt es bei Floskeln wie „Herr Pfeiffer schreit den ganzen Tag!“ zu belassen. Sehr oft zeigt sich dann, dass das Schreien von Herrn Pfeiffer nicht einfach Schreien ist, sondern ein vielschichtiges Geschehen: Unmutsäußerung oder Freude am Klang der eigenen Stimme, Hilferuf und Versuch der Kontaktaufnahme oder einfach Existenznachweis („es gibt mich noch“). Und schon öffnen sich Möglichkeiten der Kommunikation und Zugangswege zu Herren Pfeiffer.

Als weiteres Beispiel sei „Herr Schober“ genannt. Herr Schober fällt in der Wohngruppe dadurch auf, dass er kein Wort spricht, dafür aber immer mit den Füßen lautstark aufstampft, in die Hände klatscht und auf Tischplatten und Stühlen trommelt. Manchmal wird er von der Pflegekraft zu-rechtgewiesen: „Herr Schober, jetzt reicht es aber!“

Eine Besucherin, die einmal in seiner Nähe sitzt, reagiert anders. Auf sein Trommeln antwortet sie ebenfalls mit Trommeln, auf sein Händeklatschen mit Händeklatschen. Beide kommen in einen gemeinsamen Takt, in einen Austausch, es entspinnt sich ein Gespräch, ohne dass auch nur ein Wort fällt. Durch gemeinsames Klatschen und Trommeln gelingt es, einen Zugang zu Herrn Schober zu finden, indem man sich auf seine Ebene des Erlebens gibt. Einfühlen und Eintakten – das sind die zwei Schlüsselworte, die es ermöglichen, eine gemeinsame Ebene und einen Zugang zum anderen zu finden. Darum geht es letztendlich immer, gleich, ob dieses Einfühlen und Eintakten auf der Ebene von Sprache, körperlicher Haltung oder Bewegung erfolgt.



Bild 1:
Frau Waldsee
macht sich auf den
Weg

Bild 2:
Frau Waldsee
im
Altenpflegeheim





Bild 3:
Frau Waldsee
vor der Türe



Bild 4:
Frau Waldsee
im Gespräch

Bild 5:
Frau Waldsee
will gehen



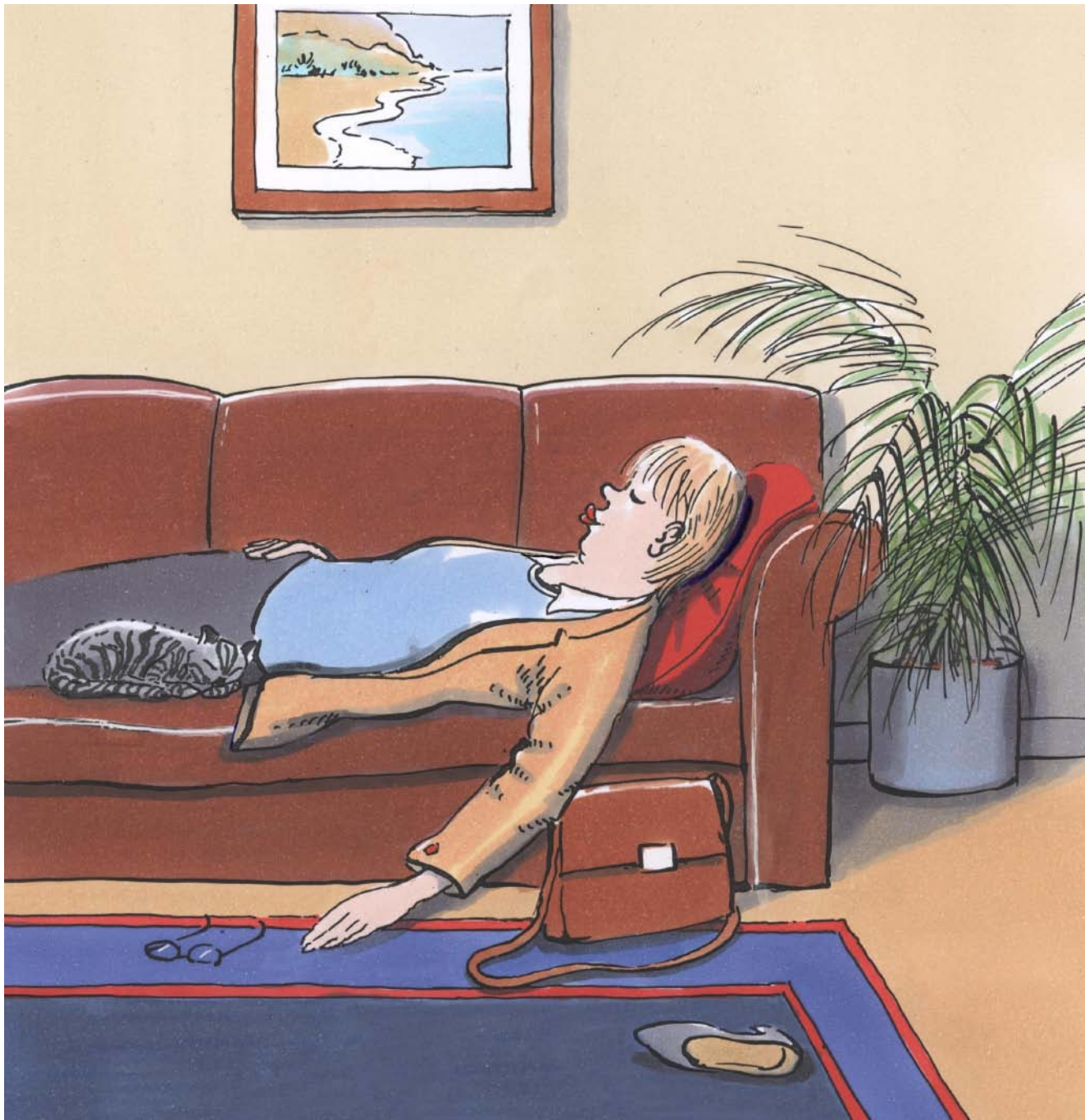


Bild 6:
Frau Waldsee
gewinnt Abstand