

## FÜR EHRENAMTLICHE

### Modul 3 – Kommunikation

#### Modulbeschreibung

Modul 3 richtet den Blick auf die Stärkung persönlicher und sozialer Kompetenzen, die für den Aufbau tragfähiger Beziehungen und für eine gelingende Kommunikation entscheidend sind. In diesem Lernbereich geht es darum, sich die Grundlagen von erfolgreichen Kommunikationsprozessen zu vergegenwärtigen. Dabei spielt nicht nur die Gesprächskompetenz eine Rolle. Vielmehr sollen die eigene Wahrnehmungsfähigkeit und das Beobachtungsvermögen vertieft werden, um non-verbale Signale und Gefühle von älteren Menschen mit Unterstützungsbedarf besser zu erfassen und in die weitere Interaktion einzubeziehen (Anknüpfungspunkte zu Modul 1).

Kommunikationsprozesse sollten von den Ehrenamtlichen aktiv gestaltet werden, um den Beziehungsaufbau zu befördern. Dafür benötigen sie eine gute Selbstkompetenz und die Bereitschaft, sich bewusst auf andere Menschen und auf das „Abenteuer Alter“ einzulassen. Dazu gehört, sich auf die andere Person einzustellen, offen zu sein, die Welt mit den Augen der Gesprächspartnerin oder des Gesprächspartners zu sehen und fremdartige Verhaltensweisen zu verstehen.

Die Teilnehmenden lernen, sich in neuen und unsicheren Situationen zugewandt, sensibel und tastend zu verhalten. Um diese Fähigkeiten zu kultivieren, ist ein gutes Selbstbewusstsein wichtig und ein achtsames und reflektiertes Handeln erforderlich. Vertiefend befassen sich die Teilnehmenden mit den

besonderen Herausforderungen einer gelingenden Kommunikation mit den hilfe- oder pflegebedürftigen Älteren, die häufig mit Einschränkungen der Sinnesorgane (z. B. sehen, hören, schmecken) leben müssen und/oder unter psychischen Beeinträchtigungen leiden (Demenz, Depression).

#### Zielsetzung

Die Teilnehmenden erweitern und schärfen ihr eigenes Kommunikationsprofil, um aktiv Kommunikationsprozesse zu gestalten. Sie kennen Formen des inneren und äußeren Dialogs und können auf die Ausdrucksweisen ihres Gegenübers eingehen.

#### Handlungskompetenzen

Durch das Modul werden vor allem folgende Handlungskompetenzen gefördert. Die Teilnehmenden

- sind in der Lage, aktiv und offen auf ältere hilfe- oder pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen zuzugehen, mit ihnen in Beziehung zu treten und ihnen zuzuhören, um so zu einer für alle Beteiligten angenehmen Gesprächsatmosphäre beizutragen;
- kennen verbale und nonverbale Wege der Verständigung und haben sie angewendet, um Informationen und Erfahrungen auszutauschen, gemeinsame Interessen zu erkunden, Gefühle auszudrücken und Vertrauen aufzubauen;

- achten die Vorstellungen, Werte und Bedürfnisse der älteren Menschen und ihrer Angehörigen;
- versuchen sich an das Sprechtempo und den zeitlichen Rhythmus des älteren Hilfe- oder Pflegebedürftigen anzupassen und seine sprachlichen Vorlieben zu berücksichtigen (bspw. wenig Fremdworte).

### Lernergebnisse

Mit diesem Modul werden folgende Lernergebnisse befördert. Die Teilnehmenden

#### Wissen

- kennen grundlegende Prinzipien einer erfolgreichen Gesprächsführung, bspw. das Kommunikationsmodell nach Friedemann Schulz von Thun;
- haben sich mit den Möglichkeiten verbaler und non-verbaler Kommunikation vertraut gemacht;
- haben sich mit der Methodik des aktiven Zuhörens auseinandergesetzt und diese angewendet (vgl. hier auch Modul 6);
- kennen Möglichkeiten, die zur Verbesserung der Beobachtungs- und Wahrnehmungsfähigkeiten beitragen;
- wurden aufgeklärt, Verhaltensweisen zu vermeiden, die ein Ungleichgewicht in die Beziehung bringen, wie bspw. das „Patronisieren“ (gönnenhaftes Verhalten) oder den „Baby-Talk“ (Verniedlichung).

#### Können

- geben Impulse für neue Gesprächsanlässe;
- setzen unterschiedliche Kommunikationsformen gezielt ein (bspw. Mimik, Gestik, Körpersprache).

#### Einstellungen

- gehen offen und interessiert auf ältere Hilfe- und Pflegebedürftige Menschen und ihre Bezugspersonen zu;

- wollen eigenständig und aktiv ins Gespräch mit anderen Menschen kommen;
- gehen respektvoll mit unterstützungsbedürftigen Älteren um und wirken auf eine gelingende Kommunikation auf Augenhöhe hin.

### Themenspektrum

In diesem Modul werden folgende Aspekte behandelt:

1. Grundlagen der Kommunikation
2. Gesprächskompetenz
3. Wahrnehmungsfähigkeit

#### Anregungen zur Vermittlung der Themen

1. Grundlagen der Kommunikation

„Mit denen verkehre am meisten, mit denen du am wenigsten zu reden brauchst, um verstanden zu werden.“  
 unbekannter Verfasser

Von klein an suchen Menschen den Kontakt zu anderen. Sie organisieren ihr gesellschaftliches Zusammenleben über den ständigen Austausch von Informationen und Erfahrungen, nehmen Anteil am Leben der Mitmenschen, setzen sich gemeinsame Aufgaben und Ziele und teilen Bedürfnisse und Gefühle miteinander.

Fällt es aktiven Menschen meist leicht, neue Kontakte zu knüpfen, so benötigen Menschen mit zunehmendem Alter häufig mehr Zeit und Energie. Mit Zuwendung, Geduld und Verständnis gelingt ein Beziehungsaufbau auch dann, wenn ein Mensch bereits in seinen Möglichkeiten eingeschränkt ist, und sogar auch dann wenn er sich bspw. wegen einer Demenzerkrankung schämt und zurückzieht. Um Menschen mit eingeschränktem Kommunikationsvermögen besser zu erreichen, lohnt es sich, eine „neue Sprache“ zu lernen. So kann man

Frustrationen, Rückzugstendenzen, Abwehrhandlungen, Aggressionen und Wutanfällen vorbeugen, die auftreten können, wenn die Anforderungen zu hoch sind, Verwirrung entsteht oder ein älterer hilfe- oder pflegebedürftiger Mensch die Orientierung verliert. Bei gesunden älteren Menschen bleibt die sprachliche Kompetenz in der Regel vollständig erhalten. Einige körperliche Veränderungen können die sprachliche Verständigung jedoch beeinflussen, bspw. Schwerhörigkeit oder Gedächtnisprobleme. Mitunter kann ein älterer hilfe- oder pflegebedürftiger Mensch Informationen nicht schnell genug verarbeiten oder es fehlt die Konzentration, um einem längeren Gespräch zu folgen. Solche Schwierigkeiten können dazu führen, dass der oder die Betroffene Gespräche meidet, sich mehr und mehr zurückzieht und die Kommunikationsfähigkeit weiter nachlässt. Pflegebedürftige brauchen, wie jeder andere Mensch auch, Ansprache und Wertschätzung, also „verbale Streicheleinheiten“, um sich angenommen und sicher zu fühlen und trotz Einschränkungen das Selbstvertrauen zu erhalten. Hier erfüllt die oder der Ehrenamtliche eine wichtige Funktion, indem sie oder er sich an den kommunikativen Bedürfnissen des Gegenübers orientiert und verhindert, dass der Gedanken- und Informationsaustausch zum Erliegen kommt.

### Gestaltungsempfehlung:

Im Plenum wird über kommunikative Gewohnheiten und Erwartungen diskutiert. Unterschiedliche Erfahrungen und Ansichten werden ausgetauscht. Als Beispiel dienen Erfahrungen, die die Teilnehmenden auf Urlaubsreisen gewonnen haben. Die Erkenntnisse können von den Teilnehmenden oder der Kursleitung stichpunktartig gesammelt und festgehalten werden.

### Fragen für die Diskussion:

Die Teilnehmenden sollen im Hinblick auf ihren letzten Urlaub im Ausland die folgenden Fragen beantworten:

- Wo haben die Teilnehmenden sich besonders wohlfühlt?
- Welche Verhaltensweisen der Einheimischen waren vertraut, welche fremd?
- Wie würden die Teilnehmenden die Mentalität ihrer Gastgeber beschreiben?



### Übung: Ausdrucksintensität

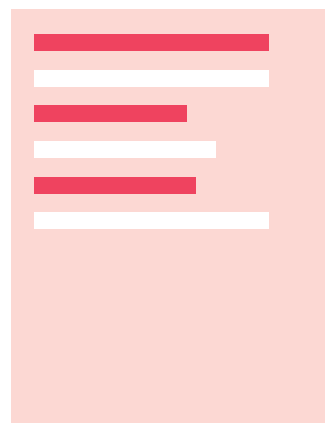
0,5 UE, 20 Min.

#### Die Übung dient zur Erreichung von folgenden Lernergebnissen:

Die Teilnehmenden gehen offen und interessiert auf ältere hilfe- oder pflegebedürftige Menschen und ihre Bezugspersonen zu. Sie gehen respektvoll mit ihnen um und achten ihre kulturellen Vorstellungen, Werte und Bedürfnisse.

#### Material:

- Handout „Ausdrucksintensität“



Handout „Ausdrucksintensität“,  
Quelle: Buchbach o. J.: 41-42

„Das größte Problem mit der Kommunikation ist die Illusion, sie sei gelungen.“

George Bernhard Shaw

Jeder Mensch hat schon die Erfahrung gemacht, dass eine Information, die er gerne vermitteln wollte, beim Gegenüber völlig falsch ankam. Meistens wundert man

sich zunächst, warum die oder der andere auf eine sachlich gemeinte Botschaft emotional reagiert hat, und nimmt dann vorsichtshalber eine Verteidigungsstellung ein. Man erhöht den Abstand zur Gesprächspartnerin bzw. zum Gesprächspartner, ein Konflikt bahnt sich an. Um nicht in die Gefahr einer automatischen Reaktion („Kampf oder Flucht“) zu geraten, bietet das Modell von Schultz von Thun<sup>10</sup> ein Werkzeug, mit

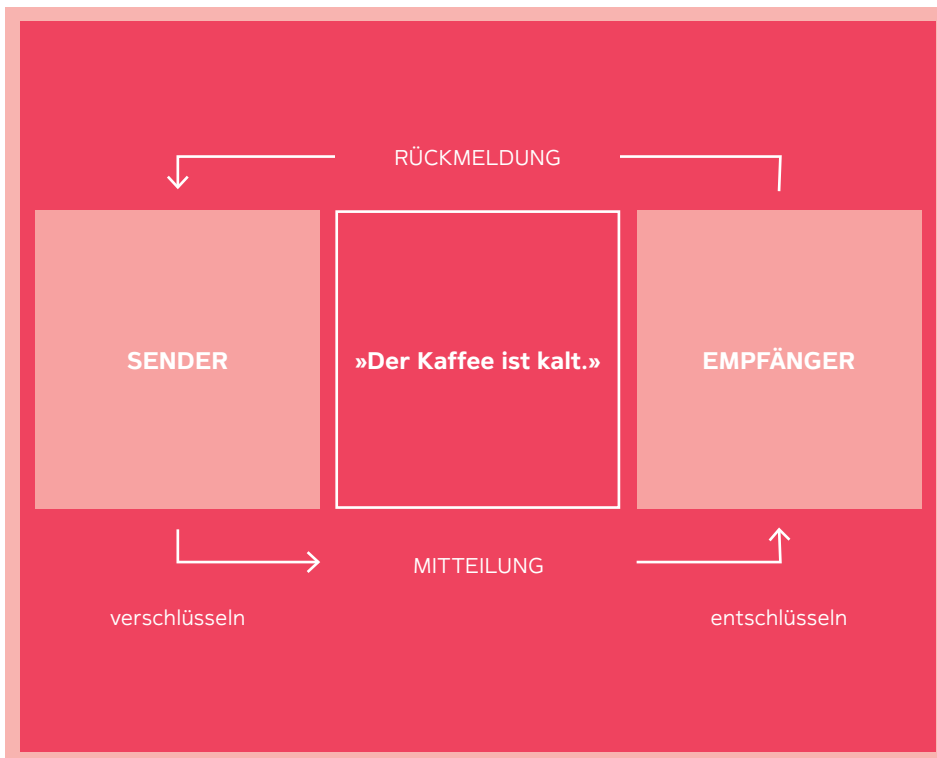


Abbildung 3: Sender-Empfänger Modell, eigene Darstellung in Anlehnung an Schulz von Thun o. J.

dem man Gesprächssituationen relativ einfach analysieren und einen Erklärungsansatz finden kann. In jedem Gespräch gibt es zwei Rollen, 1. den „Sender“ einer Nachricht und 2. den „Empfänger“ dieser Botschaft. Dabei kann die Nachricht verbal („Der Kaffee ist kalt“) oder auch nonverbal (Nase rümpfen, aus dem Raum gehen) vermittelt werden. Wichtig ist, dass der Sender je nach Gesichtsausdruck, Tonlage und

Vorgeschichte verschiedene Inhalte in seine Aussage legt. Der Empfänger wird versuchen, die Botschaft zu entschlüsseln und sie auf der Basis seiner bisherigen Erfahrungen zu bewerten. Dabei gibt es vier verschiedene Ebenen einer Nachricht, die gleichzeitig geäußert werden.

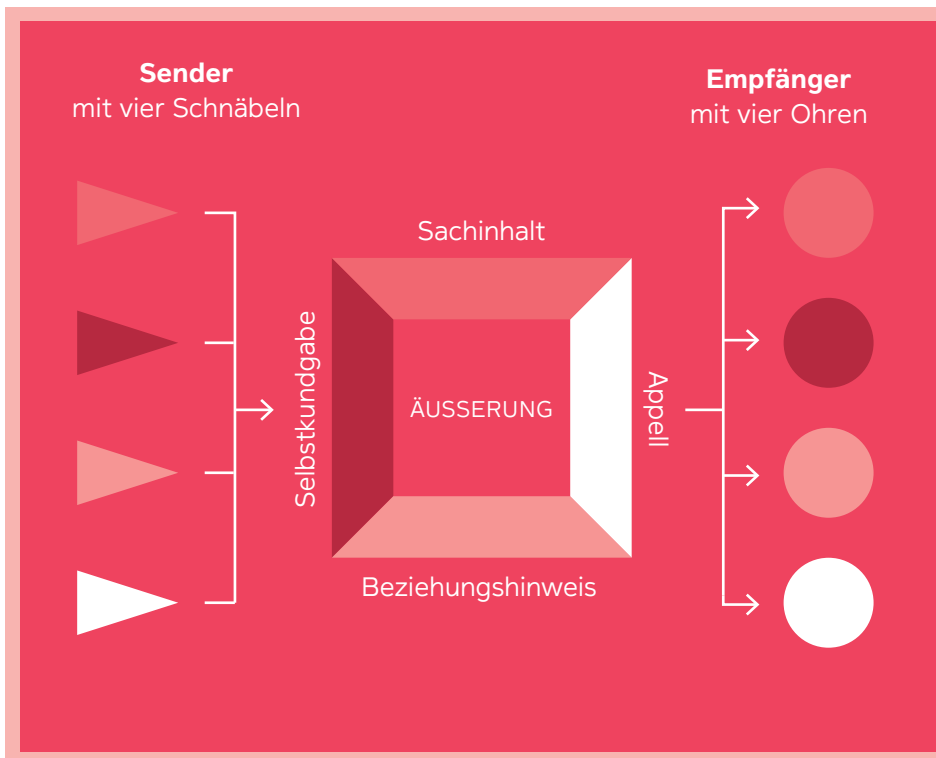


Abbildung 4: Die vier Seiten einer Nachricht, eigene Darstellung in Anlehnung an Schulz von Thun o. J.



## Übung: Versteckte Botschaften

1 UE, 45 Min.

### Die Übung dient zur Erreichung von folgenden Lernergebnissen:

Die Teilnehmenden kennen grundlegende Prinzipien einer erfolgreichen Gesprächsführung. Sie kennen verbale und nonverbale Wege der Verständigung, greifen Äußerungen des Hilfe- oder Pflegebedürftigen auf und geben Impulse für das weitere Gespräch.

### Material:

- Handout „Beispiel für die vier Seiten einer Nachricht“,
- Stifte.

### Gestaltungsempfehlung:

In der Gruppe werden die verschiedenen Seiten einer Nachricht, die vier „Schnäbel“, sowie die Entschlüsselungsmöglichkeiten, die vier „Ohren“, vorgestellt und erläutert. Die Teilnehmenden können dann aus ihrer eigenen Erfahrung Beispiele beisteuern und die verschiedenen Seiten der Botschaft beschreiben. In der Tabelle ist ein Beispiel aufgeführt. In die leere Spalte können die Teilnehmenden jeweils ein eigenes Erlebnis eintragen und auf die Bedeutungsinhalte hin untersuchen.

### Variante:

In der Gruppe können von den Teilnehmenden einige typische Beispiele ausgewählt und mögliche konstruktive Umgangsweisen mit der Botschaft diskutiert werden. Die beiden folgenden Aspekte sollten dabei beachtet und bewusst gestaltet werden.

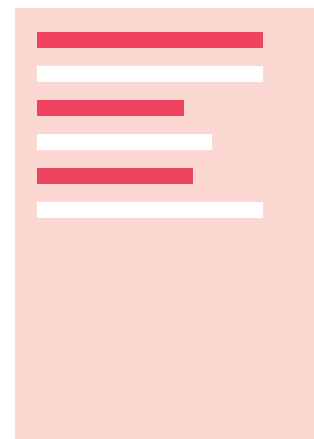
1. Ist der äußere Rahmen günstig für ein Gespräch?

- positive Grundstimmung

- genügend Zeit einplanen, wenn ein Problem geklärt werden soll
- besondere Belastungen berücksichtigen (Anspannung, Hektik, Schmerzen)
- Störungen vermeiden (Unruhe, Lärm, Telefon, Handy, Multi-Tasking)

2. Ist die Art der Gesprächsführung förderlich für eine harmonische Beziehung?

- klare Ausdrucksweise (passende Lautstärke, prägnante Sätze)
- zuhören und Rückmeldung geben
- Fragen zur Klärung eines Sachverhaltes verwenden (auf Ratschläge verzichten, konstruktive Kritik üben)
- Anerkennung und Wertschätzung ausdrücken
- Ehrlichkeit und Stimmigkeit (Körperhaltung, Mimik, Gestik und Tonfall unterstreichen die Aussage)
- Empathie, Taktgefühl und Diplomatie
- Schlagfertigkeit und Humor



Handout „Beispiel für die vier Seiten einer Nachricht“

„Wer spricht, sät, und wer zuhört, erntet.“

Argentinisches Sprichwort

Die Kommunikationsmethode „Aktives Zuhören“ wurde von dem amerikanischen Psychologen und Psychotherapeuten Carl Rogers (1985) entwickelt. Ihm ging es vor allem darum, dass sich die oder der Zuhörende bemüht, die Situation des Gegenübers zu erfassen. Er versucht, die empfangene Botschaft sollte möglichst so entschlüsselt werden, wie der Sender sie gemeint hat. Dafür werden verschiedene Sinne eingesetzt, bspw. die Augen, um nonverbale Signale wie Mimik und Gestik wahrzunehmen, oder die Ohren, um am Tonfall Stimmungen und Gefühlslage zu erkennen.

Aktives Zuhören bedeutet:

- Aufmerksamkeit zu schenken und sich für die oder den anderen zu interessieren;
- die Gesprächspartnerin oder den Gesprächspartner nicht zu unterbrechen, sie oder ihn ausreden zu lassen;
- Pausen auszuhalten und Geduld zu haben;
- sich in die Situation des Gegenübers hineinzuversetzen und dessen Gefühle zu achten;
- seinem Gegenüber Respekt und eine positive Einstellung entgegenzubringen;
- sich ganz auf die andere oder den anderen zu konzentrieren und Blickkontakt zu halten;
- die Gesprächspartnerin bzw. den Gesprächspartner zu verstehen, ohne sie oder ihn zu bewerten;
- offene Fragen zu stellen, zu denen die oder der andere etwas erzählen kann;
- mit der eigenen Meinung zurückhaltend umzugehen;
- sich durch Vorwürfe und Kritik nicht aus der Ruhe bringen zu lassen;
- auf die eigenen Gefühle zu achten („zuhören heißt nicht gutheißen“).



### Übung: Im Labyrinth

1 UE, 45 Min.

#### Die Übung dient zur Erreichung von folgenden Lernergebnissen:

Die Teilnehmenden sind in der Lage, aktiv und offen auf ältere hilfe- oder pflegebedürftige Menschen zuzugehen, mit ihnen in Beziehung zu treten und ihnen zuzuhören. Sie versuchen, sich an das Sprechtempo und den zeitlichen Rhythmus des älteren Hilfe- oder Pflegebedürftigen anzupassen und ihrer oder seine sprachlichen Vorlieben zu berücksichtigen (bspw. wenig Fremdworte). Sie wurden aufgeklärt, wie sie Verhaltensweisen vermeiden können, die ein Ungleichgewicht in die Beziehung bringen.

#### Materialien:

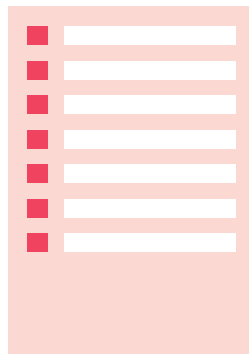
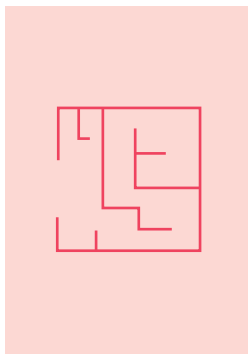
- Handout „Aktives Zuhören“,
- Handout „Sieben Schritte zum aktiven Zuhören“,
- Papier,
- Stifte.


#### Gestaltungsempfehlung:

Die Übung erfolgt in Kleingruppen mit drei bis vier Teilnehmenden. Anhand des Schaubilds sollen die Gruppen typische Gesprächsfallen („Sackgassen“) in der Kommunikation mit älteren Menschen ermitteln. Dazu gehören auch Verhaltensweisen, die ein Ungleichgewicht in die Beziehung bringen, wie bspw. das „Patronisieren“ („Wie geht’s uns denn heute?“), das „Bagatellisieren“ („Ach, das ist doch gar nicht so schlimm.“) oder der „Baby-Talk“ („Fein gemacht, ... nur noch ein Häppchen.“). Anhand der Fragen diskutieren sie typische Kommunikationsstörer zunächst in Kleingruppen, vermerken ihre Ergebnisse und stellen sie dann der gesamten Gruppe vor.

### Fragen für die Arbeit in Kleingruppen:

- Welche Beispiele fallen den Teilnehmenden aus ihrem eigenen Leben ein, in denen sie schon einmal in eine der fünf Sackgassen geraten sind?
- Welcher Ausweg aus der Sackgasse wäre in einer solchen Situation möglich gewesen?
- Welche Gefühle entstehen, wenn die Kommunikation stockt oder ein Ungleichgewicht entsteht?
- Welche Beispiele fallen den Teilnehmenden für gelungene Kommunikation ein?



 Handout „Aktives Zuhören“, eigene Darstellung in Anlehnung an Shaw 2007

 Handout „Sieben Schritte zum aktiven Zuhören“

„Das Verständnis reicht oft viel weiter als der Verstand.“

Marie Freifrau von Ebner-Eschenbach

Neben dem sprachlichen spielt auch der wortlose (non-verbale) Austausch, zu dem u. a. Körperhaltung, Mimik, Gestik und Erscheinungsbild gehören, eine wichtige Rolle in der menschlichen Kommunikation.



### Übung: Ein Meisterwerk

2 UE, 90 Min.

#### Die Übung dient zur Erreichung von folgenden Lernergebnissen:

Die Teilnehmenden kennen verbale und nonverbale Wege der Verständigung und haben sie angewendet, um Informationen und Erfahrungen auszutauschen, gemeinsame Interessen zu erkunden, Gefühle auszudrücken und Vertrauen aufzubauen. Sie haben sich mit den Möglichkeiten verbaler und nonverbaler Kommunikation vertraut gemacht.

#### Materialien:

- Papier DIN A3,
- Wachsmalstifte oder Marker.

#### Gestaltungsempfehlung:

Die Teilnehmenden bilden Teams aus jeweils zwei Personen. Die Teilnehmenden versetzen sich dann in die Rolle, dass sie gefragte Künstler sind. Die Teammitglieder kommen jedoch aus unterschiedlichen Ländern und können sich untereinander sprachlich nicht verständigen.

Eine Kunstliebhaberin oder ein -liebhaber fragt jeweils zwei Teilnehmende an, ob die beiden ein gemeinsames Werk anfertigen könnten. Wünsche an Form und Gestaltung bestehen nicht. Die Teams malen zu zweit ein Bild – ohne dabei zu sprechen. Die Zeichenutensilien können gemeinsam oder einzeln verwendet werden.

Im Anschluss wird der Schaffensprozess im Plenum besprochen.



### Fragen für die Diskussion:

- Wie haben die Teilnehmenden die Idee für ihr Bild entwickelt?
- Wer hat den Ablauf bestimmt?
- Wie ging es den Teilnehmenden dabei? Gab es Konflikte?
- Wie sieht ihr Ergebnis aus?
- Sind die Teilnehmenden mit dem Ergebnis zufrieden?
- Sagt das Bild etwas über die Kommunikation aus?

„Niemand würde viel in Gesellschaften sprechen, wenn er sich bewusst wäre, wie oft er die anderen missversteht.“

Johann Wolfgang von Goethe

Im Kontakt mit pflegebedürftigen Menschen, insbesondere auch mit denjenigen, die sich sprachlich nicht oder nicht mehr so gut verständigen können (bspw. Menschen mit Migrationsgeschichte, Menschen mit fortgeschrittener Demenz), kann es sich lohnen, die eigenen Kompetenzen in der Wahrnehmung und Aus-sendung nonverbaler Botschaften zu schärfen und darauf zu achten, wann sich Anzeichen des Wohlbefindens, der Unruhe oder der Abneigung zeigen.

Ohne Worte und dafür einmal mit Blicken sowie „Händen und Füßen“ zu reden, kann dazu beitragen, den Aufbau einer Beziehung zu befördern und die Bindung untereinander zu stärken. Es kann außerdem sehr viel Spaß machen.



### Übung: Eine Geste – zwei Bedeutungen

0,5 UE, 20 Min.

#### Die Übung dient zur Erreichung von folgenden Lernergebnissen:

Die Teilnehmenden kennen verbale und nonverbale Wege der Verständigung und haben sie angewendet, um Informationen und Erfahrungen auszutauschen, gemeinsame Interessen zu erkunden, Gefühle auszudrücken und Vertrauen aufzubauen.

Sie achten die kulturellen Vorstellungen, Werte und Bedürfnisse der älteren Menschen und ihrer Angehörigen.

#### Gestaltungsempfehlung:

Im Plenum werden Fragen diskutiert und Ansichten ausgetauscht. Erkenntnisse können von den Teilnehmenden oder der Kursleitung stichpunktartig gesammelt und festgehalten werden.

#### Einstieg in die Übung:

Damit falsche Interpretationen nicht zu Missverständnissen führen, ist es erforderlich herauszufinden, inwieweit die nonverbalen Botschaften des Gegenübers den gleichen Bedeutungsgehalt haben, den wir ihnen beimessen.

#### Fragen für die Diskussion:

- Welche Gesten zur Begrüßung aus unterschiedlichen Kulturen kennen die Teilnehmenden?
- Haben die Teilnehmenden schon einmal fremde Gesten erlebt, bspw. bei einem Auslandsaufenthalt oder zwischen Jugendlichen?
- Welche unterschiedlichen Bedeutungen kann ein und dieselbe Geste haben?

## 2. Gesprächskompetenz

„Die Natur hat uns nur einen Mund, aber zwei Ohren gegeben, was darauf hindeutet, dass wir weniger sprechen und mehr zuhören sollten.“

Zenon der Ältere

Je einfacher es eine ZuhörerIn oder ein Zuhörer hat, die andere oder den anderen zu verstehen, desto leichter erreicht sie oder ihn die Aussage. Eine klare Sprache und kurze, einfache Sätze signalisieren Achtung vor der GesprächspartnerIn bzw. dem Gesprächspartner. Man vermeidet, dass sie oder er sich besonders anstrengen und konzentrieren muss, um dem Gespräch zu folgen. So wird das Konzentrationsvermögen weniger strapaziert. Man kann mit weniger Mühe mehr Inhalte transportieren und die Beziehung stärken.

**Offenheit und positive Stimmung:** Mit guter Laune, Unvoreingenommenheit und Sachlichkeit können auch schwierige Gesprächsthemen bewältigt werden. Als Stimmungsaufheller eignen sich oft schon eine freundliche Begrüßung, ein kleines Mitbringsel, bspw. eine Blume vom Wegesrand, ein Bild aus der Zeitung, ein lustiger Spruch vom Kalenderblatt oder eine Anekdote.

### **Ausgewogenheit von zuhören und sprechen:**

Zuhören ist die erste Fähigkeit, die ein Mensch mit auf die Welt bringt, und die wichtigste Voraussetzung für viele Lernprozesse (z. B. Sprachenlernen). Richtig gut zuhören und möglichst genau erfassen, was die anderen sagen möchten, können jedoch nur wenige Menschen. Eine gute ZuhörerIn bzw. einen guten Zuhörer zeichnet aus, dass sie oder er die anderen ausreden lässt, sich auf das, was die Gesprächspartner mitteilen, konzentriert und ggf. nachfragt, wenn sie oder er etwas nicht versteht (Verständniskontrolle).

Mit einem: „Habe ich Sie da richtig verstanden, dass ...?“ gibt sie oder er den anderen die Möglichkeit, eine Aussage zu präzisieren oder zu ergänzen.

**Gelassenheit und Kritikfähigkeit:** In Situationen, in denen die Gesprächspartner unterschiedlicher Meinung sind und eine sachliche Lösung nicht möglich erscheint, kann es hilfreich sein, sich zu „zweinigen“<sup>11</sup>. Dieser von Vera Birkenbihl entwickelte Begriff bedeutet, dass man sich darauf verständigt, sich an einem Punkt nicht einigen zu können. Danach nimmt man den Gesprächsfaden wieder auf und gibt dem Austausch eine andere Richtung.

**Nähe und Wertschätzung:** „Nicht meckern“ reicht nicht aus, um einem hilfe- oder pflegebedürftigen Menschen Respekt und Empathie entgegenzubringen. Damit er sich als Person geachtet fühlt, sollte man Verständnis signalisieren, seine Gefühle ernst nehmen, ihm ungeteilte Aufmerksamkeit schenken und Interesse an dem zeigen, was ihn beschäftigt. Hilfreich kann es sein, ihn mit seinem Namen anzusprechen, mit Humor auf kleine Missgeschicke zu reagieren, soziale Kontakte zu fördern und ihm Anerkennung für Anpassungsleistungen zur Bewältigung des Alltags auszusprechen.



### **Übung: Gefühle erfassen**

1 UE, 45 Min.

### **Die Übung dient zur Erreichung von folgenden Lernergebnissen:**

Die Teilnehmenden haben sich mit Stimmungen und Gefühlen sowie deren Bedeutung für kommunikative Prozesse befasst. Sie gehen respektvoll mit unterstützungsbedürftigen Älteren um und wirken auf eine gelingende Kommunikation auf Augenhöhe hin.

### Materialien:

- Handout „Gefühlsrad“,
- Schere,
- Klebefilm,
- kleine Knöpfe oder Spielchips.

### Gestaltungsempfehlung:

Das Rad kann für sich alleine oder gemeinsam mit anderen genutzt werden.

### Variante alleine:

Alle aufgeführten Gefühle werden zunächst verinnerlicht. Ist ein Gefühl Teil der momentanen Stimmung, wird die Stärke abgeschätzt und der entsprechende Punkt auf dem Strahl markiert (bspw. „etwas nervös“). Hat die Spielerin oder der Spieler das Rad einmal umrundet, dann betrachtet sie oder er noch einmal ihrer oder seine aktuelle Stimmungslage mit allen gekennzeichneten Gefühlen.

Dabei zeigen sich häufig folgende Phänomene:

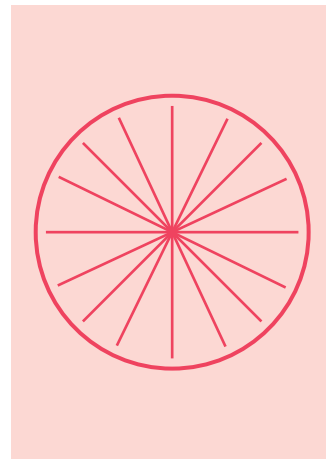
- Menschen erleben meist mehrere Gefühle zur gleichen Zeit.
- Die empfundenen Gefühle sind nicht homogen, sondern oft widersprüchlich.

### Variante gemeinsam:

In der fortgeschrittenen Variante setzen sich zwei bis max. sieben Mitspieler um ein Gefühlsrad und markieren mit Hilfe von farbigen Chips, Knöpfen oder Halma-Hütchen ihre momentanen Gefühle. Die Intensität der Gefühle – etwas/mittel/sehr – kann durch die Entfernung von der Mitte angezeigt werden. In der Partner- bzw. Gruppenübung kann man an einem Punkt beginnen und dann (abwechselnd) etwas zu

den markierten Gefühlen sagen. Alternativ können die Spieler auch nacheinander ihre Gefühle erläutern.

Möchte jemand zu einem Gefühl nichts sagen, dann kann er den Spielstein in die Ruhezone (Mitte) legen. In diesem Fall sind Fragen nicht erlaubt, die Intimsphäre sollte akzeptiert werden. Heikle Gefühle können so zunächst offengelegt und evtl. zu einem späteren Zeitpunkt erläutert werden, wenn genügend Vertrauen in Bezug auf einen sensiblen Umgang zwischen den Partnern entstanden ist.



Handout „Gefühlsrad“, eigene Darstellung  
in Anlehnung an Remmert o. J.n

### 3. Wahrnehmungsfähigkeit

„Wir sehen die Dinge nicht so, wie sie sind.  
Wir sehen sie so, wie wir sind.“

Anaïs Nin

Unter Wahrnehmung versteht man die Aufnahme, Weiterleitung und Verarbeitung von Sinnesreizen (sehen, hören, tasten, riechen, schmecken, Gleichgewicht halten). Unser zentrales Nervensystem verarbeitet fortlaufend Umgebungsreize, bewusst und unbewusst. Manche der Reize, die nicht ins Bewusstsein gelangen, können jedoch Gefühle auslösen, z. B. kann das Rascheln einer Tageszeitung an den Vater erinnern und ein Gefühl von Ruhe und Geborgenheit erzeugen. Es können jedoch auch negative Gefühle auftreten, wenn man z. B. eine fremde Wohnung betritt und sich durch die Möblierung oder den Geruch an die strenge Großmutter erinnert fühlt.

Die an sich neutralen Reize können, wenn sie mit Erinnerungen verknüpft sind, dazu führen, dass einem ein Gegenüber sympathisch oder unsympathisch ist – ohne dass man erkennen oder begründen kann, wie es zu dieser Einschätzung kommt. Erst wenn man über ein unbehagliches Gefühl nachdenkt und es ins Bewusstsein holt, kann man sich mit dem Ressentiment auseinandersetzen.

Das Wahrnehmungsvermögen wird stärker beansprucht, wenn etwas Besonderes geschieht (eine Abweichung von der Routine), also Reize erfolgen, die das Gehirn nicht „vorhersehen“ konnte. Um älteren hilfe- oder pflegebedürftigen Menschen gerecht zu werden und ihr Verhalten nicht automatisch in eine Schublade einzuordnen oder einfach als unverständlich („verrückt“) abzutun, lohnt es sich, die Wahrnehmungsfähigkeit zu trainieren.

Die Stärkung der Wahrnehmungsfähigkeit, auch Achtsamkeit genannt, unterstützt einen bewussten Umgang mit Gefühlen und Stimmungen und vergrößert den eigenen Handlungsspielraum.

Achtsamkeit bedeutet:

- **Bewusstes Handeln:** Wir verlieren uns nicht in einer Tätigkeit, sondern sind bei der Sache, um die wir uns gerade kümmern wollen.
- **Ablenkung vermeiden:** Die Wahrnehmung wird nicht durch unangenehme Gedanken, negative Gefühle oder Grübeleien gestört.
- **Auf Wertung verzichten:** Wir registrieren das, was um uns herum passiert, ohne zu urteilen und zu werten. Wir fragen nach, wenn uns etwas fremd ist. Kommt uns etwas seltsam vor, dann greifen wir vorsichtig auf unsere Erfahrungen zurück und versuchen, Vorurteile zu vermeiden.
- **Perspektive verändern:** Wir sind uns bewusst, dass unsere Sichtweise und unsere Urteile beschränkt sind und jeder Mensch die Dinge aus einem anderen Blickwinkel betrachtet.



#### Übung: Rosi die Rosine

1 UE, 45 Min.

#### Die Übung dient zur Erreichung von folgenden Lernergebnissen:

Die Teilnehmenden lernen verschiedene Möglichkeiten kennen, mit denen sie ihre Beobachtungs- und Wahrnehmungsfähigkeiten verbessern können. Sie nutzen dabei sowohl verbale als auch nonverbale Kommunikationsmöglichkeiten.

#### Material:

- Rosinen.

### Gestaltungsempfehlung:

Die Kursleitung liest die Anleitung schrittweise vor und plant dabei ausreichend Zeit ein, damit die Teilnehmenden das Gesagte umsetzen können.

- Nehmen Sie sich einige Rosinen, halten Sie kurz inne und wählen Sie eine davon aus.
- Schauen Sie sich Rosi, dieses kleine Wunderwerk der Natur, ganz genau und von allen Seiten an. Beschreiben Sie möglichst genau, was Sie sehen.
- Spüren Sie das Gewicht der Rosine auf Ihrer Handfläche und fühlen Sie mit den Fingerspitzen ihre Oberflächenstruktur und ihre Konsistenz.
- Gehen Sie in Gedanken auf die Reise an den Ort, von dem Rosi kommt. Überlegen Sie, wie viele Menschen sich um sie gekümmert haben, bis sie bei Ihnen angekommen ist.
- Riechen Sie an der Rosine. Welche Gedanken und Gefühle weckt der Geruch?
- Halten Sie sie an Ihr Ohr und versuchen Sie der Rosine ein Geräusch zu entlocken.
- Legen Sie die Rosine auf Ihre Zunge und spüren Sie, wie sie sich anfühlt. Gibt es schon einen Vorgeschmack?
- Jetzt beißen Sie genau einmal zu und prüfen Geschmack und Geruch. Welche Nuancen schmecken Sie heraus?
- Kauen Sie zehnmal und machen Sie dann eine kurze Pause, bevor Sie langsam weitere zehnmal kauen. Was hat sich im Vergleich zum ersten Biss verändert? Ergänzen Sie die Aromen, die Sie erkennen.
- Nehmen Sie wahr, was passiert ist. Lief Ihnen das Wasser im Mund zusammen? Wann kam der erste Schluckimpuls? War eine Rosine genug oder schmeckt es nach mehr?
- Führen Sie die Übung mit einer weiteren Rosine durch und beobachten Sie Ihre Wahrnehmung
- Essen Sie eine dritte Rosine so wie immer.
- Tauschen Sie sich im Plenum über Ihre Erfahrungen aus.



### Kleine Achtsamkeitsübungen für zwischendurch oder für Zuhause

#### Die Übungen dienen zur Erreichung von folgenden Lernergebnissen:

Die Teilnehmenden lernen verschiedene Möglichkeiten kennen, mit denen sie ihre Beobachtungs- und Wahrnehmungsfähigkeiten verbessern können. Sie trainieren dabei die Wahrnehmung über verschiedene Sinne und nutzen sowohl verbale als auch nonverbale Kommunikationsmöglichkeiten.



### Übung: Beobachten

#### Gestaltungsempfehlung:

Die Teilnehmenden überlegen sich jeweils ein Wort mit 5 bis 7 Buchstaben, bspw. „ABEND“. Bei einem Spaziergang oder dem Heimweg vom Seminar suchen sie nach einem Baum oder einer anderen Pflanze am Wegesrand, die mit dem ersten Buchstaben des Wortes anfängt, bspw. A wie Ahorn, dann gehen sie weiter mit dem zweiten Buchstaben, B wie Buche usw.

#### Fragen zur Diskussion:

- Haben die Teilnehmenden zu jedem Buchstaben etwas gefunden?
- Gab es einen oder sogar mehrere Treffer zu jedem Buchstaben?
- Würden die Teilnehmenden sich für das nächste Mal ein kürzeres/längeres Wort aussuchen?



### Übung: Fühlen

#### Materialien:

- Küchenutensilien,
- Lebensmittel.

#### Gestaltungsempfehlung:

Die Teilnehmenden bereiten ihr Nachtmahl zur Abwechslung einmal mit ihrer nicht dominanten Hand zu, also mit der linken Hand (für Rechtshänder) bzw. der rechten Hand (für Linkshänder), und verzehren es auch unter Zuhilfenahme der ungeübten Hand.

#### Fragen zur Diskussion:

- Wie fühlt es sich an, das Küchenzubehör anders als gewohnt zu benutzen?
- Wie war die Küche für den Gebrauch mit der „falschen“ Hand organisiert (bspw. Anordnung des Geschirrs und der Lebensmittel)?
- Wie lag das Besteck in der Hand und wie war die Handhabung?
- Haben die Teilnehmenden genug Kraft und Geschicklichkeit aufbringen können (bspw. um eine Flasche zu öffnen)?
- Wie können die Teilnehmenden einen älteren hilfe- oder pflegebedürftigen Menschen unterstützen, der nur noch über wenig Kraft oder Zielsicherheit verfügt?



### Übung: Riechen

#### Materialien:

- 24 bis 30 kleine Behälter, paarweise gefüllt,
- Karteikarten oder Bilder.

#### Gestaltungsempfehlung:

Jeweils zwei kleine undurchsichtige Behälter – bspw. Filmdosen, gelbe Spielzeugverpackungen aus Überraschungs-Eiern, Joghurtfläschchen ... – werden mit getrockneten Kräutern, Kaffee, Tee, Trockenfrüchten, Schokostückchen u. ä. gefüllt und die Deckel mit einigen kleinen Löchern versehen. Mit Hilfe von Bildern oder Karteikarten mit Begriffen werden die Behälter zugeordnet („Memory“).

#### Fragen zur Diskussion:

- Welcher Geruch war leicht, welcher war schwer zu erkennen?
- Welcher Duft ist Ihr Favorit?
- Wie hängen Geruchssinn und Geschmackssinn voneinander ab?
- Welche Beeinträchtigungen erleben ältere hilfe- oder pflegebedürftige Menschen, wenn ihr Geruchssinn nachlässt?



### Übung: Tasten

#### Materialien:

- Getrocknete Hülsenfrüchte (Bohnen, Linsen, Erbsen, Mais),
- eine große Schüssel, je nach Anzahl der Sorten 2 bis 3 kleine Schüsseln pro Teilnehmenden,
- eine Uhr,
- Tücher (Augenbinden),
- ggf. Einmalhandschuhe.

#### Gestaltungsempfehlung:

Für den „Aschenputtel Contest“ werden zwei oder drei Sorten Hülsenfrüchte in einer Schüssel gemischt. Jedes Gruppenmitglied versucht – mit verbundenen Augen – innerhalb von fünf Minuten so viele Früchte wie möglich in seine kleinen Schälchen zu sortieren.

Je ähnlicher die Hülsenfrüchte sind (bspw. zwei Bohnsorten), umso schwieriger ist die Sortierung. Auch durch Verwendung von Einmal-Handschuhen kann man die Übung erschweren.

#### Fragen zur Diskussion:

- Woran konnten die Teilnehmenden die Unterschiede der Hülsenfrüchte erkennen?
- Wie wirkt sich ein nachlassender Tastsinn aus (bspw. mit Handschuhen)?
- Was kann man tun, um bspw. einen älteren hilfe- oder pflegebedürftigen Menschen dabei zu helfen, weiterhin eigenständig mit Münzgeld zu bezahlen, wenn er nicht mehr gut sehen und fühlen kann?

- Welche Strategien haben die Teilnehmenden entwickelt, um ihr Gleichgewicht zu halten?
- Wie wirkt sich ein ungeübter oder schwacher Gleichgewichtssinn aus?
- Was kann man tun, um einen älteren hilfe- oder pflegebedürftigen Menschen zu unterstützen, der unsicher in seinen Bewegungen ist.

#### Praxistipp

Die Initiative Neue Qualität in der Arbeitswelt hat eine Informationsbroschüre zur Kommunikation und Interaktion in der Pflege herausgegeben.<sup>12</sup>

#### Übung: Gleichgewichtssinn

##### Materialien:

- einige Luftballons,
- Chiffontücher oder weiche Bälle.

##### Gestaltungsempfehlung:

Die Teilnehmenden stehen ca. zwei Meter auseinander. Sie balancieren auf einem Bein (einer Fußspitze) und versuchen im Gleichgewicht zu bleiben

- mit Einsatz der Arme,
- mit hängenden Armen.

Im zweiten Schritt geben sie einen Luftballon/Tuch/Ball an ihren Nachbarn weiter oder werfen ihn einem gegenüberstehenden Menschen zu.

##### Fragen zur Diskussion:

- Welche Gefühle löst diese Übung bei den Teilnehmenden aus?