

Umgang mit herausforderndem Verhalten: Hilfestellung für Pflegende und Ärzte, Angehörige und Bezugspersonen

4

Unzählige pflegewissenschaftliche Modelle beschäftigen sich mit Konzepten und Erklärungen für herausforderndes Verhalten und den Umgang mit demenziell erkrankten Menschen ganz allgemein. Allen Modellen gemein ist, dass der Mensch, nicht sein Verhalten im Mittelpunkt der Betrachtungen stehen muss.

Doch was bedeutet das für den praktischen Umgang mit demenziell erkrankten Menschen? Vor allem, aber nicht nur, wenn sie sich herausfordernd verhalten?

Nicht nur in der Pflege begegnen wir immer wieder Menschen, durch deren Verhalten wir uns im negativen Sinne herausgefordert fühlen. Die uns stören oder nerven, ängstigen oder gar Schmerzen zufügen, einschränken, unsere Abläufe aufhalten oder durcheinanderbringen.

- *Sei es der Autofahrer, der uns an der letzten Kreuzung die Vorfahrt nahm. Sei es die Frau, die sich unbedingt im Supermarkt vordrängeln musste. Als ob nur sie es eilig hätte.*

Jeder von uns kennt solche Situationen. Die Frage ist, ob wir das Verhalten des anderen als bewussten Angriff auf unsere Persönlichkeit oder als Herausforderung an uns selbst, an unser eigenes Verhalten sehen.

WICHTIG!

Die im Folgenden dargestellten Ansätze für den Umgang mit herausforderndem Verhalten gelten letztlich nicht nur für die Pflege, sollen nicht nur Pflegenden als Hilfestellung dienen. Entsprechende Information, Schulung und Beratung der Angehörigen und Bezugspersonen eines Pflegebedürftigen mit Demenz oder demenzieller Begleiterscheinung hilft allen Beteiligten. Die Praxis zeigt leider, dass auch Ärzten und medizinischem Fachpersonal der Umgang mit herausforderndem Verhalten oft schwerfällt.

Abgesehen davon sind die meisten der in diesem Kapitel angesprochenen Sachverhalte und Denkweisen nicht ausschließlich für den Umgang mit herausforderndem Verhalten und Demenz wichtig. Sie sind schlicht und einfach Dinge, die man auch im normalen Leben berücksichtigen sollte.

4.1 Verhalten als Herausforderung

Lassen Sie uns einmal die Perspektive wechseln. Jedes Verhalten hat für den, der sich verhält, einen Sinn. Verfolgt ein Ziel. Mal unbedacht und impulsiv, mal unterbewusst oder ganz bewusst eingesetzt:

Jedes Verhalten hat einen Sinn!

- ▶ Wir versuchen, mit unserem Verhalten unser Gegenüber zu einer bestimmten, von uns gewünschten Reaktion zu bringen, es positiv oder negativ zu provozieren. Nichts anderes passiert, wenn sich zwei Menschen begegnen und miteinander interagieren.
- ▶ Wir passen unser Verhalten an die Situation an, in der wir uns gerade befinden. Wenn wir glauben, es brennt, rennen wir möglichst schnell von dem Ort weg, von dem wir glauben, dass es dort brennt.

Die meisten von uns wissen, in welchem gesellschaftlichen Rahmen wir uns verhalten sollten. Nach welchen allgemein anerkannten Regeln und Normen wir miteinander umgehen, wie wir uns gegenseitig behandeln.

WICHTIG!

Wie wir uns verhalten, hängt maßgeblich von unseren grundlegenden Verhaltensmustern, unseren kognitiven Fähigkeiten, aber auch von unseren Erfahrungen und Erwartungen ab. Unser Gespür für soziale Zusammenhänge und die Fähigkeit, in Situationen und anderen Menschen zu lesen, lässt uns ein Verhalten auswählen, das keine sozialen Normen verletzt und uns zum gewünschten Ziel, zur Erfüllung unserer Bedürfnisse, führt.

Doch was passiert, wenn wir, aus welchem Grund auch immer, in unserer Wahrnehmung gestört sind? Wenn wir nach einer Minute schon vergessen haben, was soeben passierte? Wenn wir in einer anderen, längst vergangenen Zeit gefangen sind, die unser Gegenüber vielleicht gar nicht kennt oder nur schwer verstehen kann? Wenn wir uns in einer Welt bewegen, die uns nicht vertrauensvoll und verlässlich erscheint? Wenn wir uns nicht so verständlich machen können, dass die anderen uns, unsere Probleme und Bedürfnisse wahrnehmen und verstehen? Oder wenn in dem Kulturkreis, in dem wir aufgewachsen sind und den größten Teil unseres Lebens verbracht haben, der unsere Persönlichkeit prägte, andere Regeln und Normen gelten?

WICHTIG!

Herausfordernde Verhaltensweisen bei Menschen mit Demenz oder demenziellen Begleiterscheinungen anderer Erkrankungen sind keine grundlosen, negativen Provokationen.

Sie sind der Versuch,

- ▶ sich mitzuteilen, Aufmerksamkeit zu erlangen,
- ▶ die eigenen Wünsche und Bedürfnisse zu erfüllen.

Ein Versuch, der zu einer Herausforderung wird, weil die Impulskontrolle fehlt. Weil das Gehirn nicht mehr wie bei gesunden Menschen funktioniert. Weil die bewusste Bremse, die zentrale Kontrolle fehlt, die gesunde Menschen an negativ herausforderndem Verhalten hindert.

Eine Demenz oder demenzielle Erkrankung setzt die Wahrnehmungs- und Denkfähigkeit des Betroffenen zunehmend herab. Das heißt aber nicht zwangsläufig, dass er weniger wahrnimmt oder denkt. Nur anders, weniger logisch, in anderen Zusammenhängen und größeren Schleifen. Stärker auf das noch vorhandene eigene Ich fokussiert. Ein Erkrankter mag zwar Ihre Worte inhaltlich nicht mehr verstehen, aber er fühlt. Er greift alles in Informationen auf, was ihm „verwertbar“ erscheint. Die nichtverbale Kommunikation, Körpersprache und Betonung der Worte, wird immer wichtiger.

*Glauben Sie nicht,
dass Demenzkranke
weniger wahrnehmen
und denken!*

4.1.1 Interpretation von Verhalten

Intuitiv vermuten wir hinter dem Verhalten anderer Menschen die gleichen Motive wie bei uns. Wir glauben, die Absichten des anderen zu kennen. Basierend auf unseren individuellen Verhaltensmustern und Interessen, unserer Sozialisation, eigenen Kenntnissen und Erfahrungen.

„Es ist eine Tatsache, die mir in meiner praktischen Arbeit immer wieder überwältigend entgegentritt, dass der Mensch nahezu unfähig ist, einen anderen Standpunkt als seinen eigenen zu begreifen und gelten zu lassen.“⁹

Diese Interpretation kann aber nur dann richtig sein, wenn uns unser Gegenüber sehr ähnlich ist. Wenn er dieselben persönlichen Eigenschaften, Erfahrungen und Erwartungen hat wie wir. Ist er uns jedoch nicht ähnlich, wird unsere oberflächliche Einschätzung mit Sicherheit falsch sein.

- ▶ *Jemand, der selbst sehr kontrolliert und beherrscht, mehr oder weniger berechnend durchs Leben geht, wird vermuten, dass andere Menschen das auch tun. Er wird hinter jedem Verhalten anderer, egal ob angenehm oder herausfordernd, einen Grund vermuten. Und sicher eine Menge Gründe finden, aus denen er sich so verhalten hätte. Trifft er auf einen Menschen, der eher intuitiv und unbedacht handelt, unterstellt er ihm wahrscheinlich Motive, die dieser gar nicht hat. Im umgekehrten Fall vermutet jemand, der selbst sehr intuitiv und unbedacht handelt, nicht unbedingt einen besonderen Grund hinter dem Verhalten des anderen.*

Machen Sie sich bewusst, dass Sie bei der ersten, intuitiven Interpretation und Beurteilung des Verhaltens anderer immer nur eine Hypothese aufstellen. Sie nehmen etwas an, Sie glauben etwas.

Setzen Sie vor jede erste Interpretation herausfordernden Verhaltens ein „Könnte es sein, dass ...“ und dahinter ein Fragezeichen.

Denken Sie wirklich über das als herausfordernd empfundene Verhalten nach. Könnten Ursachen oder Motive in der Persönlichkeit des anderen, in kulturellen oder religiösen Ansichten begründet sein?

- ▶ *Erhebt zum Beispiel Herr Özkün, ein Bewohner mit türkischen Wurzeln, oder einer seiner Angehörigen die Stimme und wird laut, empfinden wir sein Verhalten schnell als herausfordernd aggressiv. Das ist es aber in der Regel nicht. Es ist der türkischen Mentalität zu eigen, dass man bestimmt und fordernd auftritt. Dass man seine Interessen laut vertritt. Lauter, als es hierzulande üblich ist.*

Lernen Sie Ihr Gegenüber kennen. Sie erhöhen damit die Wahrscheinlichkeit, dass Ihre Interpretation seines Verhaltens zutrifft.

Erst dann können Sie Ihr eigenes Verhalten auf ihn abstimmen, ihn mit einem personenzentrierten Ansatz ins Zentrum Ihrer pflegerischen Aktivitäten stellen.

Sei es, dass Sie sein Verhalten nicht mehr als herausfordernd empfinden, oder dass Sie Wege finden, durch Anpassung Ihres eigenen Verhaltens die Entstehung des herausfordernden Verhaltens des anderen zu verhindern. Auf jeden Fall verhindern Sie damit Missverständnisse und das daraus fol-

WICHTIG!

PRAXISTIPP

Relativieren und spekulieren Sie!

PRAXISTIPP

⁹ Jung, 1937

gende Misserfolgsereignisse bei allen Beteiligten. Sie verhalten sich erfolgreicher und – entspannter.

- ▶ *Wirft zum Beispiel Herr Schulze ein Fenster ein, ist er vielleicht, aber nicht zwangsläufig aggressiv. Vielleicht hat er Sehnsucht, das Gefühl, dass etwas fehlt, weil er sich an den letzten Besuch seiner Frau nicht mehr erinnert, und will zu ihr. Fühlt sich eingesperrt und glaubt, sein einziger Ausweg wäre das Fenster. Vielleicht hatte er vor etwas Angst, das nur er sah, hörte oder roch, und wollte fliehen.*

Behalten Sie den Bezug zu Situation und Umgebung!

Vergessen Sie bei Ihren Überlegungen nicht den Bezug zur konkreten Situation und zur Umgebung, in der sich das herausfordernde Verhalten zeigt.

WICHTIG!

Demenzkranke agieren nicht häufiger im Affekt, als es gesunde Menschen tun. Ihr Verhalten ist nur stärker von unverfälschten Bedürfnissen und Gefühlen geleitet als von bewussten Denkprozessen.

Nur wenn Sie einen Zusammenhang zwischen Verhalten, Situation und Umgebung, Persönlichkeit und Biografie herstellen, können Sie herausfinden, wie es zu dem Verhalten kam, es interpretieren und bewerten.

4.1.2 Personenzentrierter Ansatz

Herausforderndes Verhalten ist Ausdruck der Suche nach Aufmerksamkeit, Verständnis und Hilfe!

Herausfordernde Verhaltensweisen zeigen das Bedürfnis, mit den eigenen Sorgen und Ängsten ernst genommen zu werden. Sie sind oft auch ein Zeichen dafür, wie hoch der Stress, wie stark die Frustration des Betroffenen über seine Lebenssituation ist. Über eine Lebenssituation, die der Betroffene mit seinen, nicht unseren Augen sieht.

Ein Demenzkranker oder ein Pflegebedürftiger mit einer anderen Grunderkrankung, die demenzielle Begleitsymptome aufweist, kann sein Verhalten mit voranschreitender Krankheit immer weniger bis gar nicht mehr bewusst steuern oder abstellen. Logische wie auch abstrakte Denkprozesse, die Wahrnehmung der eigenen Situation und der Umgebung funktionieren nicht oder nicht zuverlässig. Konzentration und Aufmerksamkeit, Gedächtnis und Merkfähigkeit, Reizweiterleitung und Reaktionsgeschwindigkeit nehmen ab.

Was wir als Pflegenden und Ärzte, Angehörige und Bezugspersonen tun können und müssen ist, den Betroffenen so zu akzeptieren, wie er ist.

WICHTIG!

Wir können der Entstehung herausfordernder Verhaltensweisen zu einem gewissen Grad vorbeugen, unseren Umgang mit auftretenden Herausforderungen professionalisieren.

Das Verhalten anderer ist immer eine Reaktion auf unser eigenes Verhalten!

Voraussetzung für die Vermeidung herausfordernden Verhaltens und einen professionellen Umgang mit ihm ist, **unser eigenes Verhalten** an die Erkrankung des Betroffenen, seine Bedürfnisse und Probleme anzupassen. Unsere Kommunikation und die pflegerischen wie medizinischen Maßnahmen im Sinne einer Person-zentrierung auf ihn abzustimmen.

Das *VIPS-Modell* von Brooker (2007) bringt es auf den Punkt. Personenzentrierte Pflege

- ▶ schätzt den Menschen, wie er ist. Unabhängig von Alter, Fähigkeiten und Fertigkeiten (*Values people*),
- ▶ berücksichtigt individuelle Bedürfnisse (*Individuals needs*),

- ▶ betrachtet die Welt aus der Sicht des Betroffenen (*Perspective of service user*),
- ▶ schafft eine positive, soziale Umgebung (*Supportive social psychology*).¹⁰

Brooker fasst damit Leitsätze zusammen, die vor allem, aber nicht nur in der Pflege unser eigenes Verhalten bestimmen sollten.

Den Menschen zu schätzen, wie er ist, mit all seinen Eigenschaften und Bedürfnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten, wird Ihnen nur mit einer grundlegend positiven Einstellung zum Leben und zu anderen Menschen gelingen. Die wiederum setzt voraus, dass Sie sich selbst kennen und schätzen lernen. Mit all Ihren eigenen Eigenschaften und Bedürfnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten. Wenn Sie mit sich „im Reinen“ sind, können Sie das Positive in anderen Menschen (an-)erkennen.

„Ich bin o.k., Du bist o.k.“¹¹

Sie müssen dazu nicht in die Tiefen der *Transaktionsanalyse vordringen*. *Treten Sie einfach einen Schritt zurück. Schauen und hören Sie in sich hinein. Akzeptieren Sie sich, mit all Ihren Ecken und Kanten. Identifizieren Sie die Gründe für Ihr Verhalten. Warum fordert Sie ein bestimmtes Verhalten anderer heraus?*

- ▶ *Stört es Sie, dass Ihre Bewohnerin Frau Meyer ständig herumläuft und vor sich hin redet, obwohl Frau Meyer selbst dabei keinen unzufriedenen, nervösen Eindruck macht? Ist es wirklich Frau Meyer, die Sie stört? Oder ist es eher der eigene Stress, der Sie unruhig macht? Denken Sie manchmal, wie toll es doch wäre, sich hinzusetzen und nichts, wirklich gar nichts zu tun? Und glauben Sie, Frau Meyer hätte doch genau diese Möglichkeit, würde sie aber nicht nutzen?*

Frau Meyers Verhalten werden Sie dann als herausfordernd empfinden, wenn Sie mit sich selbst unzufrieden sind und es Ihren eigenen Vorstellungen entgegensteht, wie sich Frau Meyer verhalten sollte. Wenn Sie aber mit sich selbst zufrieden sind, kann Sie nichts so schnell aus der Ruhe bringen. Versuchen Sie dann noch, die Welt mit Frau Meyers Augen zu sehen, wird Sie das ständige Herumlaufen und Vor-sich-hin-reden nicht mehr stören.

Um beim obigen Beispiel zu bleiben:

- ▶ *Nehmen Sie sich die Auszeit, die Sie dringend brauchen. Setzen Sie sich tatsächlich mal einen ganzen Nachmittag einfach nur hin. Tun Sie nur das, wozu Sie gerade wirklich Lust haben. Keine Lebensmitteleinkäufe, keine Wäsche, kein Staubwischen. Klettern Sie aus Ihrem Hamsterrad. Ich kann Ihnen versichern, dass die Welt davon nicht untergeht. Auch Ihre Familienmitglieder werden es überleben.*
- ▶ *Sehen Sie das Herumlaufen und Vor-sich-hin-reden Frau Meyers positiv. Es scheint Frau Meyer und auch Ihre anderen Bewohner nicht zu stören. Betrachten Sie die Welt aus Frau Meyers Augen. War sie vielleicht immer eine sehr aktive Frau und setzt diese Aktivität einfach nur mit den ihr noch zur Verfügung stehenden Mitteln fort?*

Versuchen Sie nicht, Frau Meyer das Herumlaufen und Vor-sich-hin-reden durch noch so gut gemeintes Zureden abzugewöhnen. Weisen Sie sie nicht immer wieder darauf hin, dass Sie oder andere das Verhalten als störend empfinden könnten. Schaffen Sie vielmehr eine Umgebung, in der Frau

WICHTIG!

Positive Einstellung zum Leben und zu anderen Menschen (Values people, Individuals needs)

Die Welt mit anderen Augen sehen (Perspective of service user)

Eine positive soziale Umgebung schaffen (Supportive social psychology)

¹⁰ In Anlehnung an Brooker, 2007

¹¹ Harris 1963

Meyer herumlaufen und vor sich hin reden kann, ohne dass sich andere Bewohner gestört fühlen. Geben Sie ihr den Raum dafür, ihren Aktivitätsdrang auszuleben.

- ▶ *Vielleicht gibt es ja eine Möglichkeit, Frau Meyer in besondere Aktivitäten einzubinden. Ihr kleinere Aufgaben zu übertragen und sie damit zu beschäftigen. Ist Frau Meyer stärker ausgelastet, reduziert sich sehr wahrscheinlich auch die Häufigkeit des Herumlaufens und Vor-sich-hin-redens.*

WICHTIG!

Sich personenzentriert zu verhalten, erfordert viel Einfühlungsvermögen in andere Menschen. Verlangt nicht bedingungsloses, aber großes Verständnis. Und nicht zuletzt auch eine ehrliche Einsicht in die eigene Persönlichkeit.

Hundertprozentig verhindern können Sie herausforderndes Verhalten auch mit einer personenzentrierten Sichtweise nicht. Niemand kann die Welt zu hundert Prozent mit den Augen eines anderen Menschen sehen. Niemand kann die ganze Lebensgeschichte eines anderen kennen. In einer stationären Pflegeeinrichtung können Sie es nie allen Bewohnern gleichzeitig hundertprozentig recht machen.

Aber...

PRAXISTIPP

Versuchen Sie es. Schätzen Sie Ihr Gegenüber mit seinen individuellen Bedürfnissen, versetzen Sie sich in seine Situation und schaffen Sie eine positive Lebensatmosphäre. Sie reduzieren damit die Entstehung von Auslösern herausfordernden Verhaltens deutlich.

Manchmal entsteht herausforderndes Verhalten trotz aller Bemühungen. Vielleicht ruft der Duft Ihres Parfums oder Ihr Aussehen im Unterbewusstsein des Betroffenen Erinnerungen und daraus resultierend eine Reaktion hervor, die Sie als herausfordernd empfinden.

Treffen Sie im Privatleben auf einen Menschen, mit dem sie sich trotz aller Bemühungen nicht arrangieren können, gehen Sie ihm wann immer möglich aus dem Weg. Gleiches gilt für die Pflege.

- ▶ *Wird zum Beispiel Ihre Bewohnerin Frau Müller immer sehr unruhig oder gar aggressiv, wenn sie von Pflegekraft Sabine betreut wird, nicht aber bei Sabines Kollege Bernd? Dann planen Sie die Arbeitszeiten von Sabine und Bernd möglichst so, dass sich vorrangig Bernd um Frau Müller kümmern kann.*

Nicht ohne Grund fordert die Rahmenempfehlung des BMG zum Umgang mit herausforderndem Verhalten bei Menschen mit Demenz in der stationären Altenhilfe in Empfehlung 3: Validieren eine validierende, wertschätzende Grundhaltung aller an der Pflege Beteiligten. Mehr dazu finden Sie in Kapitel 8.