



Jahrgang 51 / Heft 9 / 2020

**Herausgeberinnen
und Herausgeber**

Barbara Müller
Eveline Kühni
Jürgen Georg

NOVAcura

Das Fachmagazin
für Pflege und Betreuung

Themenschwerpunkt

Einsamkeit

„Es ist niemand da für mich.“

Beruhigende Kommunikationselemente erkennen und nutzen

Claudia Berther

Was tun, wenn eine an demenzerkrankte Bewohnerin unter starker Unruhe leidet, über längere Zeit Tag und Nacht laut und verzweifelt ruft? Sich weder in Gesellschaft noch alleine wohlfühlt? Wenn dies sowohl für die anderen Bewohner_innen wie auch für das Pflegepersonal zunehmend zur Belastung und zu einer grossen Herausforderung wird?

Mit dieser Frage waren auch Ursula Schmid, dipl. Pflegefachfrau HÖFA 1, und ihr Team aus dem Altersheim Büren an der Aare (BE), konfrontiert. Die beschriebene Situation traf vollumfänglich auf ihre Bewohnerin zu. Bisherige Massnahmen wie Zimmerwechsel, Gespräche führen, Untersuchungen, Verabreichung verschiedenster Medikamente, brachten jeweils nur eine kurze oder gar keine Entspannung der Situation. Es erfolgte eine Einweisung in die psychiatrische Klinik und nach vier Wochen die Rückverlegung, da für die Bewohnerin keine Therapie gefunden wurde, die eine Verbesserung brachte. In dieser Zeit startete man im Heim, welches für 61 Menschen ein Zuhause bietet (Berther & Niklaus 2019), mit der Implementierung der Marte Meo Methode.

Was ist Marte Meo?

Marte Meo (lat. „aus eigener Kraft“) ist eine videobasierte Methode, die hilft, unterstützende Kommunikationsfähigkeiten zwischen den Beteiligten wahrzunehmen und zu trainieren. Ziel der Methode ist, dass sowohl das Potential der Pflegebedürftigen als auch die Ressourcen der Pflegenden differenziert wahrgenommen und in alltäglichen Interaktionen bewusst genutzt werden können. Sie wurde in den 1970er Jahren von Maria Aarts (NL) entwickelt.

Ausgangslage

Als im Betrieb das erste sechstägige Kommunikationstraining (Marte Meo Practitioner) startete, nahm Frau Schmid daran teil. Ihr Interesse an der Methode wurde geweckt, als sie spannende Details in Pflegeinteraktionen mit Be-



Ein Lächeln der Bewohnerin bezeichnet einen „Happ Happ Moment“, das Geniessen von schönen Momenten, um sich selber emotional zu füttern, abgeleitet aus dem niederländischen „hapjes“ (Häppchen). Fotos: Altersheim Büren a. d. Aare.

wohner_innen aus dem eigenen Betrieb entdeckte. Sie entschied, sich intensiver mit Marte Meo auseinanderzusetzen im Rahmen einer Modularbeit für das CAS *Demenz und Lebensgestaltung* an der Berner Fachhochschule. Damit hoffte sie, die Not einer ihr am Herzen liegenden Bewohnerin etwas lindern zu können (Berther & Niklaus 2019).

Das Vorgehen

Frau Schmid filmte sich in der Interaktion mit der Bewohnerin. Für drei Aufnahmen aktivierte sie die Bewohnerin bewusst (sogenannte „strukturierte Situationen“) und in vier Aufnahmen besuchte sie sie in ihrem Zimmer für fünf bis zehn Minuten. Dort durfte sie einfach „sein“ („freie Situationen nach Marte Meo“). Nach jeder Aktivität oder Begegnung mass sie die anschliessenden Ruhephase der Bewohnerin. Diese und weitere Beobachtungen notierte sie in einer Tabelle (Schmid 2017). Danach analysierte Claudia Berther (Liz. Marte Meo Supervisorin und Ausbilderin eidg. FA.) die Filme nach Marte Meo.

Kasten 1

Erste Sequenz der MME: Anschluss, Gefühle benennen, Worte wiederholen

Die Bewohnerin hat eine sehr unruhige Phase, sie fühlt sich alleine und äussert dies mit lauten Rufen. Frau Schmid hat bewusst vermieden, den Aussagen der Bewohnerin zu widersprechen. Sie hat sich auf die folgenden Elemente konzentriert: guten Anschluss, das Benennen der Gefühle und das Wiederholen der Worte von der Bewohnerin, mit dem Ziel, dass die Bewohnerin vom Kontaktmoment profitieren kann und sich wahrgenommen fühlt.

Videointeraktionsanalyse nach Marte Meo

Folgende Fragen der Modularbeit standen bei der Videointeraktionsanalyse im Zentrum:

- Welche Fähigkeiten bezüglich der Kommunikation sind bei der Bewohnerin noch vorhanden?
- Welche Ressourcen der Bewohnerin können gezielt genutzt werden?
- Durch welche Elemente des Marte Meo können die Pflegenden in der Kommunikation mit der Bewohnerin erreichen, dass sie sich schneller beruhigen kann?

Die Videointeraktionsanalyse nach Marte Meo ist ein wichtiges Instrument, um eine Antwort auf die genannten Fragestellungen zu finden. Man schaut dabei die Filmsequenzen kleinschrittig an, um, Aktionen und Reaktionen genau zu analysieren. Dies hilft, die Bewohnerin besser kennenzulernen. Es wird sichtbar, welches unterstützende Verhalten eine beruhigende Wirkung zu erzielen vermag und man erkennt, welche Interventionen der Bewohnerin ermöglichen, von einem Kontaktmoment so zu profitie-

Kasten 2

Zweite Sequenz der MME: Eigene Initiativen benennen

Der Aussage: „Es hat niemand Zeit“ widerspricht Frau Schmid nicht, sie geht aber darauf ein, in dem sie ihre eigene Initiative benennt: „Jetzt bin ich da für Sie.“ Mit dieser Information und der gleichzeitigen Berührung wird Frau Schmid „sichtbar“. Zudem hilft sie damit der Bewohnerin, wahrzunehmen, dass sie für sie da ist. Auch aktiviert sie ein Dialogmoment, indem sie es benennt und fühlen lässt. Die Bewohnerin nimmt diesen Beziehungsmoment wahr und profitiert somit vom Kontaktmoment. Die anfängliche Unruhe ist gewichen und die Bewohnerin kann sich mit Unterstützung von Frau Schmid entspannen.

ren, dass sie sich und ihr Gegenüber wahrnimmt und dadurch ihr Gefühl von Einsamkeit reduziert werden kann.

Bereits in der nächsten Begegnung können die daraus gewonnenen Erkenntnisse angewendet und gezielt den Bedürfnissen sowie den Fähigkeiten der Bewohnerin angepasst werden. Da die unterstützenden Marte Meo Elemente und die Auswirkungen auf die Bewohnerin im Film festgehalten sind, können die Informationen mit dem Team und den Angehörigen geteilt und ein gemeinsames Vorgehen abgesprochen werden, was die interdisziplinäre Zusammenarbeit und eine gemeinsame Sprache fördert, auch im Sinne von Palliative Care (Berther & Niklaus 2019).

Informationen und Erkenntnisse aus der Videointeraktionsanalyse

Unterstützendes Kommunikationsverhalten des Pflegepersonals trägt wesentlich zum Gelingen von Pflegeeinrichtungen und zu einer positiven Atmosphäre bei. Hier setzt die Marte Meo Methode an. Filmbasiert wird in den Marte Meo Trainings unterstützendes Verhalten aufgezeigt und auf intuitiv angewendete Marte Meo Elemente und deren Wirkung auf den Klienten hingewiesen. Als die Filme mit der Bewohnerin entstanden, übte Frau Schmid im Marte Meo Practitionerkurs, diese kleinsten Kommunikationsbausteine bewusst anzuwenden. Da die Bewohnerin eindeutig längere Ruhephasen nach den „freien Situationen“ hatte, werden die wichtigsten Informationen und

Kasten 3

Dritte Sequenz der MME: Ressourcen und verlorene Fähigkeiten

Filmsequenzen helfen, die Bewohnerin besser kennenzulernen. Verlorene Fähigkeiten können erkannt, noch vorhandene Ressourcen entdeckt und das eigene Handeln reflektiert werden. Frau Schmid spricht weiterhin mit ruhiger Stimme. In der Filmsequenz ist nun zu hören, dass die Bewohnerin von ihr den lieb gemeinten Auftrag erhält, „an etwas Schönes zu denken“. Indem Frau Schmid weiterhin auf das Element „Zeitgeben“ achtet und 13 Sekunden wartet, ermöglicht sie der Bewohnerin, ihre Überforderung in Worte zu fassen. Dies ist eine noch vorhandene Ressource. Aber die Bewohnerin kann den „Auftrag“ weder einordnen noch ausführen. Diese Fähigkeit ist verloren gegangen. Sie reagiert sofort wieder mit Unruhe. Die durchgeführten Analysen zeigten auf, dass die Bewohnerin sich (je nach Verfassung) bis zu max. 10 Minuten zurück erinnern konnte. Alles, was vorher geschah, war für sie nicht existent. Darauf angesprochen reagierte sie mit Unruhe, Anschuldigungen und Verzweiflung.

Kasten 4

Letzte Sequenz der MME: Fähigkeiten und Ressourcen im Gespräch

Für diese Aufnahme wurde ein Zeitpunkt gewählt, in dem es der Bewohnerin gut geht. Sie plaudert mit Frau Schmid über das Wetter. Es wurde bewusst eine Nahaufnahme gefilmt, damit Gesichtsausdruck, Aktion und Reaktion gut sichtbar sind. Frau Schmid achtete während des Gesprächs auf folgende MME: aufmerksam warten, folgen, beim Thema der Bewohnerin anschliessen.

Erkenntnisse aus diesen Sequenzen erläutert (Kasten 1 bis Kasten 4).

Die Botschaft hinter dem herausfordernden Verhalten und der Umgang damit: Wenn Pflegende und Angehörige immer wieder Vorwürfe hören („Es hilft mir niemand“; „Es hat nie jemand Zeit“) und die Verzweiflung der Bewohnerin spüren, im Wissen, dass eigentlich bereits viel Zeit investiert wurde, kann dies belastend und frustrierend sein sowie negative Gefühle oder Hilflosigkeit auslösen. Bei Marte Meo wird davon ausgegangen, dass hinter jedem herausfordernden Verhalten eine Botschaft zu erkennen ist: Welche Botschaft könnte also hinter den geäußerten Vorwürfen stecken? Oft sind es verloren gegangene Fähigkeiten. Beispielsweise leiden Demenzerkrankte häufig darunter, dass sie von kurzen Begegnungsmomenten nicht mehr profitieren können, weil das Erinnerungsvermögen, das Zeitgefühl und die Wahrnehmung beeinträchtigt sind. Daher kann eine Entspannung der Situation nicht mit Rechtfertigungen («Ich war doch vor fünf Minuten schon da.») herbeigeführt werden. Es gilt darauf zu achten was es braucht, damit diese Bewohner_innen überhaupt von einem Kontaktmoment profitieren können, daher ist Qualität der Interaktionen für diese Menschen besonders wichtig. Auf Film ist sichtbar, dass mit den bereits genannten MME eine beruhigende Wirkung erzielt werden konnte.

Um eine beruhigende Wirkung zu erzielen und Beziehungsmomente zu ermöglichen, hilft:

- Anschluss auf verschiedenen Ebenen
- Aufmerksames Warten
- Gefühle benennen, Wörter wiederholen
- Initiativen / soziale Situation benennen
- Achten auf Thema, Tempo und Menge der Informationen.

Bei der Videointeraktionsanalyse wurde bei der Bewohnerin auf folgende Details geachtet:

- Bei welchem Thema kann die Bewohnerin mitreden?
- Auf welcher Konversationsebene kann sie mithalten?
- Kann die Bewohnerin das Gehörte einordnen und verstehen?
- Wie signalisiert sie, dass sie es verstanden hat?

- Kann die Bewohnerin mit eigenen Worten einen Beitrag zum Gespräch leisten?
- Kann die Bewohnerin ihre Gesprächspartnerin wahrnehmen?
- Kann sie in einen sozialen Kontakt treten?

In dieser Sequenz zeigten sich folgende Fähigkeiten und Ressourcen: Die Bewohnerin kann auf verschiedenen Ebenen beim Thema „Wetter“ mitreden, das Gesagte einordnen und verstehen sowie mit eigenen Worten einen Beitrag zum Gespräch leisten. Sie hat ihre Gesprächspartnerin wahrgenommen und konnte vom positiven Kontaktmoment profitieren. Es wurde deutlich, dass die Bewohnerin bis zu 13 Sekunden Zeit brauchte, um komplexere Wörter und Sätze zu formulieren und auszusprechen. Bei der Analyse wurde sichtbar, dass sich die Mundpartie stark bewegte, wenn sie noch etwas beizutragen hatte (Abbildung 1).



Abbildung 1. Signale lesen: Die Videoanalyse hilft, nonverbale Initiativen zu entdecken und Signale zu lesen (Videostandbild: Altersheim Büren a.d. Aare, Berther & Niklaus 2019).

Damit die Bewohnerin ihre noch vorhandenen Ressourcen nutzen konnte, waren folgende Marte Meo Elemente nötig: Aufmerksames Warten ermöglicht der Bewohnerin ermöglicht, den eigenen Wortschatz zu nutzen (verkümmert dadurch weniger schnell), selbst zum Gespräch beizutragen (Selbstwertgefühl, Selbstvertrauen) und ein Gefühl der Wertschätzung zu erfahren und damit als Person wahrgenommen zu werden. Wichtig für Pflegende und Angehörige ist, dass sie während einem Gespräch gut auf Signale achten: Braucht die Bewohnerin mehr Zeit, um Antworten zu können, oder hat sie den Gesprächsfaden verloren? Durch weitere MME wie die interessierte, wohlwollende Stimme, das freundliche Gesicht, Wiederholung von Worten und deren Bestätigung und beim Thema der Bewohnerin anzuschliessen, trägt Frau Schmid zu einer positiven Atmosphäre bei und ermöglicht der Bewohnerin, vom sozialen Kontakt zu profitieren. Dies ist besonders wichtig für die emotionale Ebene: „Es ist jemand da für mich, ich bin nicht alleine“.

Erkenntnisse und Fazit

Die Erfahrungen zeigten, dass die Bewohnerin auf Fragen wie: „Sie haben gerufen?“, „Kann ich Ihnen helfen?“, keine Antwort geben konnte und sich ihre Unruhe dadurch nur verstärkte. Je schwieriger die Umstände, desto wichtiger sind die „freien“ Momente, in denen Menschen einfach sein dürfen und nicht mit ihren Defiziten konfrontiert sind, sondern sich gesehen, verstanden und verbunden fühlen. Bei dieser Bewohnerin plante man bewusst jeden Tag solche freien Situationen von ca. fünf Minuten ein. Die unruhigen Phasen verschwanden nicht, aber sie konnten reduziert werden. Dadurch hat sich die Situation deutlich entspannt und hatte nicht nur für die Bewohnerin eine beruhigende Wirkung, sondern erleichterte auch den Alltag für die Pflegenden. Auf die Frage: „Braucht Marte Meo mehr Zeit?“, antwortet Frau Schmid: „Nein! Die Zeit wird gebündelt und die Marte Meo Elemente werden gezielt eingesetzt.“ (Kasten 5)

Kasten 5

Rückmeldungen von Ursula Schmid

„Bei der Analyse wurde mir bewusst, dass wir Pflegenden längst nicht alles wahrnehmen, was während den Interaktionen abläuft. Es sind kurze Momente, nur Augenblicke, in denen sich die Mimik verändert oder in der Körperhaltung eine Spannung oder Entspannung sichtbar wird. Eine humorvolle Antwort oder ein verschmitztes Lächeln eröffneten mir eine neue Sicht der Dinge.“

„Es waren schlussendlich nur ein paar Minuten, die, wenn gezielt eingesetzt, ihre Wirkung haben. Es erfüllt mich mit Zufriedenheit, wenn es gelingt, Druck von schwierigen Pflegesituationen wegzunehmen, wenn ich Zeit schenke. Es sind viele Ressourcen bei Menschen mit Demenz vorhanden, die wir nutzen sollten. Das gelingt aber nur, wenn wir hinschauen und erkennen wollen. Es kam mir während der ganzen Zeit vor, als wenn ich in einer Schatztruhe nach den verlorenen Schätzen suchen würde. Sie waren schon vorher da, aber nicht immer gleich sichtbar. Ich habe mich über die schönen Momente gefreut. Ein Lächeln der Bewohnerin oder eine kecke Antwort bescherten mir ein Happ Happ-Gefühl (Einstiegsbild).“

(Berther & Niklaus 2019, S.278, S.279)

Literatur

- Berther, C. & Niklaus Loosli, T. (2019). *Die Marte Meo Methode – Ein bildbasiertes Konzept unterstützender Kommunikation für Pflege- und Betreuungsinteraktionen*. Bern: Hogrefe.
- Schmid, U. (2017). *Mit Marte Meo die Interaktion bei herausforderndem Verhalten sichtbar machen und verstehen*. Bern: Fachhochschule, Institut Alter. CAS/DAS Abschlussarbeit. Retrieved September, 02, 2020 from <https://claudiaberther.ch/webseite/wp-content/uploads/2019/05/2a-pdf-demenz-u-lebensgestaltung-modulararbeit.pdf>.

Marte Meo Ausbildungsmöglichkeiten

Marte Meo Practitioner:

Unterstützendes Kommunikationsverhalten erkennen, bewusst anwenden, genaues Beobachten trainieren, Ressourcen erkennen und nutzen

Marte Meo Colleague Trainer / Therapist:

Filmsequenzen nach Marte Meo analysieren und Mitarbeitende / Angehörige filmbasiert beraten lernen

Marte Meo Supervisor:

Fachleute bis und mit Ebene Marte Meo Colleague Trainer /Therapist ausbilden.

Jedes Ausbildungsniveau kann mit internationalem Zertifikat abgeschlossen werden. Detaillierte Infos unter <https://www.claudiaberther.ch/ausbildung/>



Claudia Berther, Liz. Marte Meo Supervisorin, Ausbilderin eidg. FA, Pflegefachfrau HF, Autorin. Sie implementiert die Marte Meo Methode in verschiedenen Institutionen und bildet Fachleute in allen Marte Meo Ausbildungsstufen aus.

info@claudiaberther.ch
www.claudiaberther.ch