

# Wenn der Kunde an Demenz leidet

Bremerhavener Verein Solidar Freiwillige Soziale Dienste schult Mitarbeiter im richtigen Umgang – 30 Unternehmen machen mit

Von Maria Sandig

**BREMERHAVEN.** „Es ist nicht immer leicht, richtig zu reagieren und auf den betroffenen Menschen einzugehen“, weiß Kristin Schüler. Sie arbeitet in einem Hörgeräteakustikunternehmen in Bremerhaven. Umso mehr helfen ihr Schulungen durch Fachleute, die sich mit dem Thema Demenz befassen. Der Verein Solidar Freiwillige Soziale Dienste bietet Bremerhavener Unternehmen solche Schulungen an. Diese sollen Angestellte im Kundenkontakt dazu befähigen, konstruktiv mit an Demenz erkrankten Menschen umzugehen.

Kristin Schüler (44) erlebt es nicht selten, dass Menschen zu ihr kommen, die an Demenz erkrankt sind. Der Umgang mit ihnen ist für sie und ihre Kollegen ein wichtiges Thema. „Es hilft, mit Menschen zu sprechen, die sich mit dem Thema auskennen“, findet die Schiffdorferin.

Wenn sie Hörtests machen möchte, reagieren demenziell erkrankte Menschen nicht selten empfindlich. „Das Gerät sieht einfach bedrohlich aus“, sagt sie verständnisvoll. Mit ihrer freundlichen Art versucht sie, Situationen wie diese aufzulockern und das Vertrauen der Menschen zu gewinnen. Letztens habe ein älterer Herr während eines Bera-

tungstermins verärgert reagiert. Er müsse sofort zu einem Termin. „Durch die Schulung wusste ich, dass ich mitspielen und ihm Sicherheit geben muss.“ Alles andere hätte den Mann nur verwirrt oder verängstigt, sagt sie.

» Es hilft, mit Menschen zu sprechen, die sich mit dem Thema auskennen. «

Kristin Schüler, Kursteilnehmerin

Betriebe, die ihre Angestellten im Umgang mit demenziell erkrankten Kunden im vergangenen Jahr schulen ließen, bekamen kürzlich Zertifikate durch Brigitte Lückert überreicht. Sie ist Stadträtin im Magistrat der Stadt Bremerhaven, der das Projekt maßgeblich gefördert hat.



Der Verein „Solidar Freiwillige Soziale Dienste“ übergibt im Haus am Park seine Zertifikate an Mitarbeiter lokaler Unternehmen für die erfolgreiche Schulung im Umgang mit demenzkranken Kunden. In der erste Reihe, von links: Angela Geermann und Thilo Kelling vom Verein Solidar sowie Stadträtin Brigitte Lückert. Foto: Hartmann

Angela Geermann vom Verein „Solidar Freiwillige Soziale Dienste“ organisiert die Schulungen, die von Experten durchgeführt werden. Ziel ist es, den Angestellten im Kundenkontakt Angst und Vorbehalte vor dem Kontakt mit Menschen mit Demenz zu nehmen. „Es soll sie dazu befähigen, mit Situationen im Kontakt mit Demenzbetroffenen konstruktiv umzugehen“, erklärt Geermann.

„Das Besondere am Umgang mit Menschen mit Demenz ist, ihnen mit ihrer kognitiven Veränderung mit der gleichen Wertschätzung zu begegnen wie allen anderen Menschen auch.“ Sie ernst zu nehmen und zu schützen, sei wichtig. Zudem sei jede Demenz anders. „Eine große Herausforderung ist das Thema an sich: Sich

dem Thema zu stellen, Fortbildungen und Schulungen anzunehmen, ist der erste Schritt“, findet Geermann.

Die Schulungen starteten 2014 im Rahmen der Kampagne „Demenz und wir – zusammen leben in Bremerhaven“. Diese Kampagne hat die NORDSEE-ZEITUNG begleitet. In den vergangenen drei Jahren wurden 30 Unternehmen mit 150 Angestellten geschult, im vergangenen Jahr waren es sieben Betriebe mit 41 Mitarbeitenden. Unternehmen oder Institutionen rät der Verein, jeden fünften Mitarbeitenden schulen zu lassen. Nicht alle Angestellten eines Unternehmens könnten an den Schulungen teilnehmen, „Aber die Kollegen, die teilnehmen, geben ihr Wissen weiter“, weiß Geermann.

## Tipps für Angehörige

» **Tipp 1:** Lassen Sie sich auf den erkrankten Menschen ein. Erkennen Sie die Sichtweisen und Erinnerungen der erkrankten Person für gültig an, auch wenn sie Ihrer Ansicht nach unangemessen oder sachlich falsch sind. Agieren Sie mit der erkrankten Person in ihrer „Welt“, anstatt sie in die eigene zurückzuholen.

» **Tipp 2:** Verwenden Sie kleine Alltagshilfen. Gedächtnisstützen wie farbige Bilder mit Text zur Markierung von Räumen oder Schränken können bei der Orientierung helfen. Fertigen Sie Listen, etwa mit wichtigen Telefonnummern an und hängen Sie diese gut sichtbar auf.

» **Tipp 3:** Vermeiden Sie Überforderung. Sorgen Sie für Erfolgserlebnisse, indem Sie verbliebene Fertigkeiten fördern, erkennen und verstärken. Bauen Sie dem Erkrankten Wohlfühl-Oasen.

» **Tipp 4:** Lernen Sie neue Wege der Kommunikation. Im Verlauf einer Demenzerkrankung ist meist schon sehr früh die Sprache betroffen. Dies äußert sich anfangs in Form von Wortfindungsstörungen, später verarmt die Sprache immer mehr. Deshalb ist es wichtig, die eigene Sprache den Fähigkeiten der demenziell erkrankten Menschen anzupassen und alternative Arten der Kommunikation zu nutzen.