

Inhaltsverzeichnis

0. Einleitung	9
1. Stand der Forschung	13
1.1 Kommunikation mit MmD in Pflege- und Betreuungssettings	13
1.2 Lebensqualität in Haus- und Wohngemeinschaften für MmD.....	15
2. Das Untersuchungsvorhaben	19
2.1 Forschungsfragen.....	19
2.2 Überlegungen zur Methode	20
2.3 Ablauf/Vorgehensweise.....	23
2.3.1. Vorbereitung	23
2.3.2 Datenerhebung	24
2.3.3. Transkription und Datenauswertung.....	25
2.3.4. Mitteilung der Ergebnisse in den Teams	25
2.4 Darstellung der untersuchten Wohngemeinschaften.....	26
2.5 Das erhobene Datenmaterial	27
3. Grobcharakteristik der Kommunikation in den WGs	29
3.1 Bevorzugte Gesprächspartner: Wer kommuniziert mit wem?	29
3.2 Beteiligungsrollen: Wer kommuniziert wie aktiv, wer wie reaktiv?	33
3.3 Inhaltliche Ausrichtung: Funktionale versus soziale Kommunikation.....	35
4. Kommunikative Anleihen aus der traditionellen Pflege	38
4.1 Handlungsankündigungen	38
4.2 Monitoring	41
4.3 Secondary Baby Talk (SBT).....	43
4.3.1 Wie oft gebraucht das Personal die Babysprache?	45
4.3.2 Welche MitarbeiterInnen verwenden SBT?	45
4.3.3 Zu welchem Zweck werden Elemente des SBT genutzt?.....	46
4.3.4 Wie oft verwenden die BewohnerInnen SBT?.....	48
4.3.5 Welche BewohnerInnen setzen SBT ein, und aus welchem Grund?...49	
4.3.6 Wie häufig kommen welche SBT-Merkmale in den WGs vor?	54
4.3.7 Ein abschließender Gedanke zum Thema Babysprache	59
5. Gesprächsorganisation und Verständnissicherung.....	61
5.1 Namentliche Anrede.....	61

5.1.1 Der Standardfall: die Anrede mit dem Nachnamen	62
5.1.2 Die Ausnahme: die Anrede mit dem Vornamen.....	62
5.1.3 Der Sonderfall: die gleichzeitige Anrede mit Vor- und Nachnamen ...	65
5.1.4 Wie reden die BewohnerInnen das Personal und einander an?	65
5.2 Wiederholungen	66
5.2.1 Einige Funktionen von Wiederholungen	66
5.2.2 Bestätigende / zustimmende Wiederholungen.....	68
5.2.3 Widersprechende Wiederholungen	73
5.2.4 Absichernde bzw. verständnissichernde Wiederholungen	77
5.2.5 Wiederholungen, die als Antworten fungieren	83
5.2.6 Belustigte und humorvoll variierende Wiederholungen	86
5.2.7 Fazit zum Thema Wiederholungen	90
5.3 Umformulierungen oder "Dolmetschen"	90
5.3.1 Vorkommende Varianten von Umformulierungen	92
5.3.2 Häufigkeit von umformulierenden Dolmetschversuchen	97
5.3.3 Wie direkt signalisiert man dabei Verständnisprobleme?	98
5.3.4 Fazit zum Thema Umformulierungen	99
6. Small Talk	100
6.1 Wer initiiert wie oft Small Talk?	100
6.2 Wie setzen Mitarbeitende neue Themen?	101
6.3 Wie bringen die BewohnerInnen neue Themen ein?.....	102
6.4 Wie reagieren die Mitarbeitenden auf Small Talk?.....	110
6.5 Wie reagieren die BewohnerInnen auf Small Talk?	116
6.6 Fazit zum Thema Small Talk.....	117
7. Für gute Stimmung sorgen	118
7.1 Humor	118
7.1.1 Wie oft wird Humor verwendet?	119
7.1.2 Wie erfolgreich ist das Personal mit seinen Humor-Initiativen?	120
7.1.3 Welche Arten von Humor finden Verwendung?	120
7.1.4 Verteilung der Humor-Stile auf die WGs	125
7.1.5 Humor-Verständnis der BewohnerInnen	126
7.1.6 Humor-Nutzung durch BewohnerInnen	129
7.1.7 Fazit zum Thema Humor	133

7.2 Lachen	134
7.2.1 Wie oft wird gelacht?	134
7.2.2 Lachen ist nicht gleich Lachen: Vom An- und Auslachen.....	136
7.2.3 Fazit zum Thema Lachen	138
7.3 Singen.....	138
7.4 Gemeinsames Rezitieren bekannter Texte.....	143
8. Motivieren	147
8.1 Der Einsatz rationaler Argumente	148
8.2 Wie oft nutzt man rationale/emotionale Strategien?.....	150
8.3 Die Erfolgsquoten rationaler und emotionaler Ansätze.....	151
8.4 Wo gibt es welche Motivierungsschwerpunkte?	153
8.5 Varianten emotionsbasierter Motivierungsversuche	156
8.5.1 Nutzung emotional gefärbter Langzeitgedächtnisbestände	156
8.5.2 Appell an Gefühle.....	160
8.5.3 Einbezug emotionaler Bedürfnisse	163
8.5.4 Anspielen auf menschliche Eigenschaften.....	177
8.5.5 Aufzeigen positiver und negativer Konsequenzen	184
8.6 Welche emotionalen Ansätze am besten funktioniert haben	191
8.7 Fazit zum Thema Motivieren	201
9. Beziehungs- und Gefühlsarbeit	203
9.1 Duzen und Siezen.....	203
9.2 Biografieeinsatz.....	210
9.3 Höflichkeit	215
9.4 Facework	218
9.4.1 Varianten allgemeinen Faceworks.....	220
9.4.2 Varianten des auf die Folgen der Demenz bezogenen Faceworks....	225
9.4.3 "Anti-Facework"	235
9.4.4 Fazit zum Thema Facework.....	243
9.5 Lob und Komplimente.....	243
9.6 Miteinbeziehen/Entscheidungen treffen lassen	252
9.6.1 Entscheidungen treffen lassen.....	253
9.6.2 Meinungen und Einschätzungen erfragen.....	255

9.6.3 Um Bestätigung für die eigene Sichtweise bitten.....	260
9.7 Realitätsorientierung – Validation – Notlügen	263
9.7.1 Realitätsorientierung (ROT)	266
9.7.2 Validation	269
9.7.3 Notlügen.....	271
9.8 Widersprechen-Rechtgeben	275
9.8.1 Vorkommenshäufigkeit von Zustimmung und Widerspruch	276
9.8.2 Wie wird widersprochen?	284
9.8.3 Wie reagieren die BewohnerInnen jeweils darauf?	296
9.9 Trösten	300
9.9.1 Wie wird getröstet?	305
10. Umgang mit Konflikten.....	308
10.1 Häufigkeit von Konflikten	309
10.2 Wer sind die Konfliktparteien?	310
10.3 Welche Konfliktlösungs-Strategien werden verwendet?	310
10.4 Wie erfolgreich sind die einzelnen WGs beim Streitschlichten?	321
10.5 Welche Konfliktlösungs-Strategien sind erfolgreich?	322
11. WG-Auswirkungen auf die BewohnerInnen.....	325
11.1 Bewohnerbefinden	325
11.1.1 Wohlbefinden, Freude	326
11.1.2 Angst, Ärger, Distress	330
11.2 Zuhause- bzw. Gruppengefühl.....	334
11.3 Soziales und unsoziales Bewohnerverhalten	337
11.3.1 Positives Sozialverhalten.....	338
11.3.1 Negatives Sozialverhalten	343
11.4 Erfüllen die WGs die psychischen Bedürfnisse von MmD?	348
12. Vergleich der Wohngemeinschaften.....	350
12.1 Die Kommunikation in WG 1	350
12.2 Die Kommunikation in WG 2	352
12.3 Die Kommunikation in WG 3	355
12.4 Die Kommunikation in WG 4	357
13. Zusammenfassung der Antworten auf die Forschungsfragen	361

14. Fazit: Was man aus der Studie lernen kann	365
14.1 Kommunikation.....	365
14.2 Beziehungsarbeit	366
14.3 Aktivierung.....	367
14.4 Förderung des Wohlbefindens und Vermeidung von Konflikten.....	367
14.5 Schulungsangebote für Pflege- und Betreuungspersonen.....	368
Literaturverzeichnis	369
Anhang: Ursprüngliche Projektskizze	381