

# Begegnungsmomente im Alltag nutzen

Die Methode Marte Meo hilft, Interaktionsmomente mit Bewohnerinnen, Bewohnern und ihren Angehörigen bewusst zu nutzen – und dies auch bei anspruchsvollen Pflegesituationen. Unterstützt werden dabei die Kommunikation und das Selbstvertrauen von Mitarbeitenden unterschiedlicher Qualitätsstufen und damit die Entwicklung der Teams und der ganzen Institution. Claudia Berther und Therese Niklaus Loosli

**M**arte Meo ist eine videounterstützte Methode (entwickelt von Maria Aarts), die zum Ziel hat, dass Mitarbeitende die eigenen und die Ressourcen der Pflegebedürftigen vermehrt wahrnehmen und sie in alltäglichen Interaktionen bewusst nutzen. Die sogenannten Marte-Meo-Elemente (MME) sind Kommunikationselemente des alltäglichen Lebens, die wir intuitiv anwenden. Welche Wirkung diese MME auf unsere Interaktionspartner haben, erkennen wir anhand kurzer Filmsequenzen aus dem Pflegealltag. Genauer, wertfreies Beobachten und gezieltes Anwenden der MME werden bildbasiert trainiert. Mitarbeitende mit unterschiedlichen Qualifikationen, Aufgaben, Berufserfahrungen und Sprachen können gemeinsam und doch individuell geschult werden. Die Marte-Meo-Methode wird auch als Coachinginstrument genutzt (Aarts & Rausch, 2009, K1).

**Die Anwendung im Altersbereich** Erfahrungen mit der Umsetzung der Methode Marte Meo machte in der Schweiz der Pionierbetrieb «dahlia oberaargau ag», eine grosse Alters- und Pflegeinstitution mit 303 Betten und 270 Mitarbeitenden in Pflege und Betreuung an vier Standorten in Herzogenbuchsee, Huttwil, Niederbipp und Wiedlisbach (Kanton Bern). Das Konzept wurde im März 2011 implementiert. Ziel der Institution «dahlia oberaargau ag» ist, dass Schritt für Schritt alle Mitarbeitenden den 6-tägigen Marte-Meo-Anwender-Lehrgang



Ausbildung: Leitende lernen, ihre Mitarbeitenden bildbasiert zu coachen.

Foto: dahlia oberaargau ag

mit Zertifikatsabschluss absolvieren. Die Gruppen mit je zehn Teilnehmenden pro Ausbilderin werden qualifikations- und standortübergreifend gemischt, damit sich verschiedene Mitarbeitende kennenlernen.

Die Ausbildung wird prozesshaft den Zielen, Möglichkeiten und Bedürfnissen der Institution angepasst. Die Mitarbeitenden reagierten unterschiedlich auf die Einführung von Marte Meo. Etliche erkannten die Möglichkeiten der Methode sofort, andere zeigten sich skeptisch oder hatten Bedenken, gefilmt zu werden. Wieder andere sagten, dass sie Marte Meo ja sowieso anwenden: Das sei nichts Neues. Die Erfahrungen der letzten einhalb Jahre zeigen, dass die Videointeraktionsanalyse ein hilfreiches Instrument ist, die Wahrnehmung der Mitarbeitenden zu trainieren, um im Alltag dann sehen zu können, was üblicherweise nicht bewusst erkannt und deshalb auch nicht gezielt genutzt werden kann. Beispielsweise wird anhand der Filmsequenzen die Reaktion der Bewohner/-innen auf eine Anleitung oder auf das Tempo einer Pflegeverrichtung genau beobachtet: Können Bewohner/-innen die Anleitung umsetzen? Zeigen sie Handlungsinitiative? Wie ist der Gesichtsausdruck? Auch die noch so kleinen Reaktionen aufzuzeigen, das ist die Aufgabe der Marte-Meo-Supervisorin. Aus dieser Analyse resultiert ein Arbeitspunkt für die

## Marte-Meo-Elemente

Die Methode unterscheidet zwischen «geleiteten» und «freien» Situationen: Die Marte-Meo-Elemente (MME) des *positiven Leitens* (NOVAcura 5112) werden eingesetzt, wenn ein Ziel in der Pflege erreicht werden soll (zum Beispiel bei der Körperpflege) und die Pflegebedürftigen dabei Unterstützung brauchen.

*Freie Situationen* sind kurze Begegnungsmomente im Alltag. Bei diesen Interaktionssequenzen verfolgen Fachleute keine Ziele, sie tragen aber zu einer entspannten und guten Atmosphäre in der Abteilung bei (Kitwood, 2008; Taylor, 2011). Eine Mitarbeiterin bleibt zum Beispiel beim Vorübergehen bei einem Bewohner stehen und nutzt die kurze Begegnungszeit bewusst. Der Bewohner fühlt sich wahrgenommen, dieser kurze Moment stärkt sowohl den Bewohner als auch die Mitarbeiterin (*Happ-Happ*).

Dieser Artikel ist eine Weiterführung des in NOVAcura 5112 erschienenen Textes «Die Kraft der Bilder nutzen», in dem die Marte-Meo-Methode vorgestellt wird.





Review: Mitarbeitende werden anhand von ausgewählten Filmsequenzen ressourcenorientiert beraten.

Fotos: dahlia oberoargau ag

einzelnen Mitarbeitenden. Im Alltag wird dieser gezielt ausprobiert, die Reaktion darauf wird direkt erlebbar und so wird die Schulung sofort in der Pflegepraxis wirksam.

**Rückmeldungen von Mitarbeitenden** Nach den ersten Analysen der eigenen Filme im Anwenderkurs gaben Mitarbeitende folgende Rückmeldungen:

- «Ich hätte nie gedacht, dass ich mit ein paar Sekunden länger *warten* am Anfang einer Tätigkeit erreiche, dass ich am Ende schneller damit fertig bin.»
- «Bei einem demenzkranken Bewohner habe ich die Schritt-für-Schritt-Anleitung beim Rasieren ausprobiert. Ich habe mich neben ihn gesetzt, beobachtet (*folgen*) und ganz kurze Impulse gegeben und *bestätigt*: «Hier noch, ja genau». Er hat sich selbstständig fertig rasiert, ich habe mich so gefreut darüber (*Freude teilen* und *Happ-Happ*).»



**Claudia Berther**, lizenzierte Marte-Meo-Supervisorin und Ausbilderin bei dahlia oberoargau ag, Ausbilderin eidg. FA, Pflegefachfrau AKP. info@claudiaberther.ch www.claudiaberther.ch



**Therese Niklaus Loosli**, lizenzierte Marte-Meo-Supervisorin und Marte-Meo-Ausbildungsleitung bei dahlia oberoargau ag, Dr. med. Fachärztin FMH für Kinder- und Jugendpsychiatrie, Hochschuldozentin. beratungspraxis@therese-niklaus.ch www.therese-niklaus.ch

- «Wir können uns selber anhand von gelingenden Interaktionen, die wir im Alltag nicht wahrgenommen haben, aber auf den Filmen sehen, bewusst stärken.»
- «In der Eile habe ich den Bewohnern jeweils viele Informationen auf einmal gegeben. Nun achte ich darauf, dass ich eins nach dem anderen sage (*Schritt für Schritt*). Ich brauche weniger Worte, sage genau, *was ich als Nächstes gerne hätte*. Die Bewohner machen viel besser mit.»
- «Ich spreche nicht gut deutsch, ich hatte Angst vor dem ersten Film. Dann habe ich gemerkt, dass die Bilder mir helfen, die Bewohner besser zu verstehen.»

**Positive Erfahrungen** Bei neu eintretenden Mitarbeitenden ist die filmbasierte Unterstützung nach Marte Meo ein Teil der Einführung. Dies ist konkret, einfach und äusserst wirksam. Die Neuen fühlen sich von Anfang an wertgeschätzt und können rasch und gut mitarbeiten.

«Wir alle lernen, klarer zu benennen, wie wir es gerne hätten, was wir wahrnehmen, wie es uns geht und was wir brauchen.» Laut Sonja Jörg (stellvertretende Bereichsleitung Pflege und Betreuung) war dies besonders wahrnehmbar während einer schwierigen Zeit. Die Mitarbeitenden nutzten im Team jede kurze Interaktion mit den Bewohnerinnen und Bewohnern bewusst, stärkten sich dadurch (MME: *Happ-Happ*) und konnten so mit neuer Energie die zusätzliche Arbeit Schritt für Schritt bewältigen. Dies brachte Ruhe und eine gute Stimmung in die Abteilung (siehe Kasten).

Positive Rückmeldungen gab es auch von weiteren Leitungspersonen:

- «Weil die Mitarbeitenden sich nun besser kennen, ist das Aushelfen an anderen Standorten kein Problem mehr. Dies erleichtert die Planung und Führung für uns Leitende.»
- «Die Analyse der Filme half uns, eine gemeinsame und einfache Sprache zu entwickeln, die alle Mitarbeitenden, aber auch die freiwilligen Helfenden und die Angehörigen verstehen. Wir sehen nicht

## Marte-Meo-Elemente der freien Situation

**Warten und folgen:** Zeit geben und genau hinschauen, was der Interaktionspartner in diesem Moment tut.

**Guter Anschluss an sich selbst:** die Mitarbeitende achtet darauf, sich selbst in eine entspannte Stimmung zu bringen. → Spiegelneuronen vermögen diese positiven Gefühle im Gehirn der Pflegebedürftigen zu spiegeln.

**Die Handlung des Gegenübers mit freundlicher Stimme benennen:** «Ah, Sie schauen gerade zum Fenster hinaus». → Dies gibt dem Bewohner oder der Bewohnerin Sicherheit und eine akustische Orientierung: Die Person fühlt sich wahrgenommen und wichtig. Freundliche Töne und konkrete Worte vermögen durch vermehrtes Ausschütten von Neuromodulatoren gerade aktivierte Bahnungen im Gehirn zu stärken. Selbstwahrnehmung und Selbstregulation, die vielleicht teilweise verloren gegangen sind, können so gestärkt werden. Die Nervenzellnetze für Sprache im Brocca-Zentrum werden aktiviert: Somit kann mehr Sprache möglich werden als bisher beobachtet.

**Freundliches Gesicht:** Dreht eine Bewohnerin oder ein Bewohner in diesem Moment den Kopf und schaut in ein freundliches Gesicht, vermag dies die Dopaminbahnungen im Gehirn zu aktivieren. Endorphine werden ausgeschüttet, die zu Glücksgefühlen führen können: Die Bewohnerin oder der Bewohner erlebt einen guten Moment.

**Happ-Happ-Momente – Freude teilen (Antiburnout-Prophylaxe):** Sich selbst emotional «füttern» zu können, ist für Pflegepersonal äusserst wichtig. Sich freuen über ein Lächeln eines Bewohners oder einer Bewohnerin, über einen Händedruck. → Die Betreuerin kann Energie tanken für die nächsten anspruchsvollen Aufgaben (Endorphin-Ausschüttung im Gehirn).



nur, was nicht geht, sondern beachten die Ressourcen der Bewohner und Bewohnerinnen und nutzen diese für die alltäglichen Verrichtungen. Die Marte-Meo-Elemente sind bereits ein Bestandteil in der Pflegeplanung.»

- «Wir haben angefangen, freiwillige Helferinnen und Angehörige von demenzkranken Menschen videounterstützt zu beraten.»

**Instrument, das Weiterentwicklung fördert** Es wird bewusst mehr Zeit in den guten Kontakt investiert, bevor eine Pflegeverrichtung beginnt (zum Beispiel bei der Körperpflege, beim Anziehen), was dazu führt, dass die Bewohner/-innen besser kooperieren (Taylor, 2011). Die Pflege wird von den Mitarbeitenden als weniger belastend empfunden. Laut Urs Neuenschwander (Bereichsleiter Pflege und Betreuung) haben die Kurzabsenzen in der Institution seit der Einführung von Marte Meo deutlich abgenommen. Zudem, so sagt er, würden die Mitarbeitenden mit belastenden Pflegesituationen anders umgehen als früher, was zu einer ruhigen Atmosphäre führe.

Es zeigt sich, dass die Marte-Meo-Methode ideal dafür geeignet ist, dass Mitarbeitende aller Qualifikationsstufen und Kulturen voneinander lernen und sich gegenseitig stärken können. Marte Meo knüpft an das vorhandene Potenzial der Mitarbeiter/-innen und der Bewohner/-innen an. Filmsequenzen der unterschiedlichen Berufsfelder und Arbeitsbereiche werden von der Marte-Meo-Supervisorin nach dieser Grundhaltung analysiert. Die Wirkung der bewusst oder unbewusst eingesetzten Elemente der gelungenen Kommunikation (wie zum Beispiel *benennen* und *bestätigen*) auf die Bewohner/-in oder die Mitarbeitenden wird in der Schulung sichtbar gemacht. Die geleistete Arbeit wird ganz konkret wertgeschätzt, ein gegenseitiger Einblick wird ermöglicht und so können untereinander neue Ideen in Bezug auf die Zusammenarbeit und die Unterstützungsmöglichkeiten für die Bewohner/-innen entwickelt werden. Die Mitarbeitenden profitieren so mit jedem Film voneinander. Für fremdsprachiges Personal sind die Filmsequenzen hilfreich, weil sie anhand der Bilder Begriffe zu verschiedenen Handlungen lernen, was die Kommunikation in der Abteilung positiv beeinflusst. Der Fokus auf gelungene Momente wird geschärft. Die Erfahrung zeigt, dass sich die Mitarbeitenden untereinander nun viel häufiger kurze, positive Bestätigungen geben und sich so gegenseitig stärken, was sich positiv auf die Arbeitsatmosphäre auswirkt. Kurze Interaktionen im Alltag werden bewusst als Chancen genutzt, um den Bewohnerinnen und Bewohnern eine bessere Lebensqualität zu ermöglichen.

Die Wirkung anderer Methoden wie Validation, personenzentrierte Pflege, Kinästhetik und/oder basale Stimulation wird durch die Videoanalyse sichtbar und kann dadurch noch besser an die Pflegebedürftigen angepasst werden. Zudem wirkt Marte Meo als Empowerment-Instrument überall dort, wo es um Interaktionen und um die soziale, emotionale und kommunikative Weiterentwicklung von Mitarbeitenden geht. ■



**Marte-Meo-Element Happ-Happ: Einen kurzen Begegnungsmoment bewusst zu nutzen und sich darüber zu freuen, stärkt sowohl Bewohner wie auch Mitarbeitende.**

## Marte-Meo-Ausbildungsstruktur

### Das Beispiel: dahlia oberaargau ag

- *Einführung für Leitende (März 2011):*  
Die der Methode zugrunde liegende Theorie und die Möglichkeiten der Methode werden bildbasiert an zwei Halbtagen vorgestellt. Danach 2-tägige Weiterbildungsreise ins Seniorenzentrum am Haarbach in Aachen.
- *Anwender für Leitende (ab April 2011):*  
Ziel/Inhalt: Filmbasiert wird aufgezeigt, wo bereits MME genutzt werden und was diese bei den Interaktionspartnern bewirken. Mindestens ein Film pro Person wird ressourcenorientiert analysiert.  
Fünf Ausbildungshalbtage: Abschluss mit internationalem Zertifikat als Marte-Meo-Practitioner (Sommer 2011).
- *Einführungen für Mitarbeitende (ab Mai 2011):*  
Ziel: Mitarbeitende der ganzen Institution lernen die Theorie bildbasiert kennen. Sieben Marte-Meo-Einführungshalbtage (pro Veranstaltung 20–40 Teilnehmende).
- *Anwender für Mitarbeitende (ab Juni 2011):*  
Ziel/Inhalt/Abschluss: siehe Anwender für Leitende.  
Elf Ausbildungshalbtage (in zwei Halbgruppen mit je zehn Teilnehmenden).
- *Vertiefungskurs/Coachingebene für Leitende:*  
Ziel/Inhalt: Anhand von Video-Fallsupervision Interaktionen von einer mitarbeitenden Person und einer Bewohnerin oder einem Bewohner analysieren: die Botschaft hinter anspruchsvollem Verhalten lesen (*Marte-Meo-Diagnose*). Wichtig: Es werden nur Bewohnerinnen und Bewohner gefilmt, von denen eine schriftliche Einwilligung vorliegt. Geeignete Bilder und Filmsequenzen werden ausgesucht, um den Mitarbeitenden bildbasiert ressourcenorientierte Informationen zu vermitteln (*Review*). Sieben von insgesamt zwölf Halbtagen absolviert (in zwei Halbgruppen mit je vier Teilnehmenden).
- *Zweite Weiterbildungsreise nach Aachen (März 2012):*  
Gründung eines internationalen Netzwerks von Alters- und Pflegeinstitutionen, die mit Marte Meo arbeiten.

Weitere Informationen und Anforderungen für die internationale Zertifizierung unter [www.martemeo.com](http://www.martemeo.com).

## Literatur

- Aarts, M. & Rausch, H.** (2009). Marte Meo Kommunikationstraining. Mir fällt nix ein. Eindhoven: Aarts Productions.
- Jura, M. et al.** (2008). Die Marte Meo Methode im Seniorenzentrum am Haarbach. In: Marte Meo Magazine, 2008/3 + 4 – Vol. 40/41. Marte Meo International, NL.
- Kitwood, T.** (2008). Demenz. Bern: Hans Huber.
- Taylor, R.** (2011). Alzheimer und Ich. Bern: Hans Huber.

## Schauen und (sich) stärken

### Schweizerische Marte-Meo-Fachtagung im Altersbereich

25. Oktober 2012

Ort: dahlia Wiedlisbach, 4537 Wiedlisbach

### Informationen und Anmeldung:

dahlia herzogenbuchsee, [www.martemeo-dahlia.ch](http://www.martemeo-dahlia.ch)

Tel.: 062 955 52 28

E-Mail: [dahlia@](mailto:dahlia@dahlia-oberaargau.ch)

[dahlia-oberaargau.ch](http://dahlia-oberaargau.ch)