

## Handlungsempfehlung für die Abhaltung von Video-Konferenzen mit Menschen mit demenziellen Einschränkungen, Desorientierung und Vergesslichkeit

Diese Empfehlungen sind im Austausch zwischen Angela Pototschnigg, die ihre Erfahrungen und Erlebnisse zur Verfügung stellte, und Johanna Püringer entstanden. Frau Pototschnigg lebt mit kognitiven Einschränkungen in Wien, engagiert sich als Peer-to-Peer Beraterin in der Selbsthilfegruppe Alzheimer Austria und ist Mitglied der European Working Group for People With Dementia (EWGPWD). Frau Püringer ist psychosoziale Beraterin, Kommunikations- und Gedächtnistrainerin, unterstützt Frau Pototschnigg bei ihren Aktivitäten und ist ehrenamtlich bei Alzheimer Austria tätig.

Wien, im April 2020

---

Menschen mit kognitiven Defiziten können auf Grund ihrer Erkrankung Situationen oft nicht richtig beurteilen und deren Bedeutung in der Folge nicht abschätzen. Bei virtuellen Meetings werden persönliche, intime Details über ihr Leben, über Lebensgewohnheiten, familiäre Bedingungen, Wohnverhältnisse, die individuelle Krankheitssituation, pflegerische oder medizinische Details und vieles mehr mit anderen geteilt.

Vor allem viele ältere Menschen, die bereits in Pension sind, kennen den Begriff "Homeoffice" nicht mehr aus ihrer Berufstätigkeit und wissen auch nicht im Detail, was das bedeutet. Sie sind daher auch nicht geübt im Umgang mit Video-Konferenzen.

Es macht einen Unterschied, sich in einem Seminarraum oder in der privaten Umgebung zu treffen. Auf diesen Unterschied zwischen virtuellem und analogem Treffen muss deutlich hingewiesen werden. Es sollte nicht passieren, dass jemand „versehentlich“, „irrtümlich“, „unabsichtlich“ oder weil sie/er darüber nicht aufgeklärt wurde, etwas teilt oder preisgibt, das sie/er unter anderen Umständen nicht geteilt oder preisgegeben hätte.

Viele Menschen mit Demenz leben allein und nicht mit ihren Angehörigen, Betreuungspersonen oder UnterstützerInnen zusammen und haben daher niemanden an ihrer Seite, der ihnen dabei hilft, sicherzustellen, dass die Privatsphäre so gut wie möglich geschützt ist (am Computer / beim virtuellen Meeting).

Deshalb liegt es in der **Verantwortung der ModeratorInnen**, Vorkehrungen und Maßnahmen zum Schutz der Privatsphäre dieser vulnerablen Gruppe sowie gegebenenfalls die der An- und Zugehörigen zu treffen. Desorientierte und verwirrte Menschen benötigen gute und klare Informationen darüber wie das Medium funktioniert, und es sollte auch über mögliche Gefahren aufgeklärt werden.

- ⇒ Es sollte festgestellt werden, dass alle Teilnehmenden über die nötige technische Ausrüstung verfügen (Internet, Computer/ Smartphone).
- ⇒ Die ModeratorInnen laden bereits im Vorfeld, z.B. einen Tag vor der geplanten Video-Konferenz zu einem virtuellen Informationstreffen über „Sicherheit und Tipps bei Video-Konferenzen“ ein. So kann die Technik getestet werden und die Teilnehmenden

Johanna Püringer - Mail: [johanna.pueringer@gmail.com](mailto:johanna.pueringer@gmail.com) - Tel: 0043 676 6362973  
Psychosoziale Beratung - Kommunikations- u. Gedächtnistraining

können zumindest einmal ansatzweise ausprobieren, wie ein virtuelles Treffen funktioniert. Dabei gehen die ModeratorInnen auf Datenschutz und Schutz der Privatsphäre ein, geben Hinweise zum sicheren Umgang mit dem Medium „Video“ und Empfehlungen wie sich die Teilnehmenden auf eine Video-Konferenz vorbereiten können und was eventuell vermieden werden sollte („Dos and Don’ts“).

- ⇒ Die Informationen durch die ModeratorInnen sollten langsam, in kurzen Sätzen und in einfacher Sprache zu Beginn eines jeden Video-Meetings erfolgen - auch wenn vorab ein Informationstreffen (siehe oben) stattgefunden hat.
- ⇒ Es ist wichtig, Regeln zu vereinbaren, wie z.B.:
  - Wie spricht man sich an (Vorname / Nachname)? Namensschilder in entsprechend großer Schrift auf T-Shirt oder Bluse geklebt? Oder ist das zu kompliziert?
  - Es gilt Vertraulichkeit - „Alles was jetzt hier gesagt wird, bleibt unter uns und wird nicht weitererzählt“.
  - Wie meldet man sich zu Wort? Wer darf wann sprechen? Das ist üblicherweise Aufgabe der ModeratorInnen, bedarf in dem Fall allerdings großer Aufmerksamkeit aller, v.a. der ModeratorInnen.
  - Wie verabschieden sich Teilnehmende, wenn sie aus welchem Grund auch immer vor Abschluss des Meetings aussteigen wollen?
  - Damit jede/jeder ihren/seinen Platz in der Gruppe findet, sollte es unbedingt eine kurze Vorstellungsrunde geben.
- ⇒ Es sollte klar darauf hingewiesen werden, dass alle am Video-Meeting Teilnehmenden die Wohnungen und Wohnzimmer des/der anderen betreten. Der Blick ins Wohnzimmer offenbart oft Einblicke, die wir nicht erwarten und eine Intimität, die sonst vielleicht nur Familienmitgliedern oder Freunden zugestanden wird. Umso wichtiger ist es, sich auf das Video-Treffen vorzubereiten und genau zu planen, was man herzeigen möchte (Mitbewohner, Haustiere, Hintergründe, Fotos an den Wänden, Zustand der Wohnung - aufgeräumt oder nicht...). Empfehlungen dazu könnten z.B. sein,
  - auf neutrale Hintergründe zu achten, während man vor dem Computer sitzt.
  - wenn die Wohnverhältnisse es zulassen, sich in einen ruhigen Raum zurückzuziehen.
  - Zu überprüfen, ob der Computer bzw. das Handy aufgeladen ist.
  - Fernseher und Radio abzuschalten.
  - Ev. das Handy lautlos zu schalten.
  - Soweit keine technische Unterstützung erforderlich ist, die Mitbewohner/ Familienmitglieder zu bitten, während des Meetings nicht zu stören
  - Sich vor Beginn alles was man beim Meeting brauchen könnte herzurichten (ein Glas Wasser, Kaffee, Tee, Papier und Stift, Brille, Taschentuch...)
- ⇒ Die ModeratorInnen sollten darauf hinweisen, dass bei der Vorbereitung auf das Video-Meeting auch auf das eigene Erscheinungsbild zu achten ist - Kleidung, Frisur... Wie will ich mich vor an deren präsentieren? Das mag für manche unwichtig sein, für andere aber nicht.

- ⇒ Es sollte klar auf die Möglichkeit hingewiesen werden, die Kamera abzuschalten, um dann für andere nicht sichtbar zu sein. Wenn dies gewünscht ist, sollten die ModeratorInnen dabei unterstützen (z.B. "links unten ist ein Kamera-Symbol, wenn Du draufklickst, kannst Du Deine Kamera abschalten. Das Kamera-Symbol ist dann durchgestrichen. Wir sehen wir Dich jetzt nicht, aber wir hören Dich und Du kannst uns sehen und hören"). Es sollte in der Gruppe besprochen werden, dass dies durchaus „erlaubt“ ist, wenn man z.B. im Vorhinein nicht genug Zeit hatte, sich oder seine Umgebung auf das Treffen entsprechend vorzubereiten (siehe oben).
- ⇒ Es sollte klar darauf hingewiesen werden, dass es aus Gründen des Datenschutzes wichtig und sinnvoll ist, sich aus jedem Video-Treffen aktiv abzumelden ("Meeting verlassen"). Auch dabei sollten die ModeratorInnen unterstützen.
- ⇒ Es sollte darauf hingewiesen werden, dass es technisch möglich ist, Video Treffen in Bild und Ton aufzuzeichnen. Wenn gleich man sich vermutlich darauf einigen wird, dass dies innerhalb der Gruppe nicht vorgesehen ist - so kann es aber doch geschehen.
- ⇒ Wenn es vorgesehen ist, die Video-Konferenz aufzuzeichnen, müssen die ModeratorInnen zu Beginn der Konferenz darauf hinweisen. In diesem Fall verpflichten sich die ModeratorInnen, von allen Teilnehmenden ihr schriftliches Einverständnis einzuholen.
- ⇒ Menschen mit Vergesslichkeit und kognitiven Einschränkungen **müssen an Sicherheitsmaßnahmen und Regeln immer wieder erinnert werden** - und zwar zu Beginn eines jeden Video-Treffens!

Ein Expertenteam von Technikern, Informatikern, Publizisten und Kommunikationsforschern hat herausgefunden, dass Videokonferenzen doppelt so anstrengend sind wie analoge Konferenzen und die Kommunikation per Video viel schwieriger ist, weil zwischenmenschliche Interaktionen trotz Bild und Ton stark eingeschränkt sind, Körpersprache kaum erkennbar ist und es unmöglich ist, das Bild des Menschen in seiner Gesamtheit zu transportieren.

Dies gilt für berufliche Konferenzen, bei denen sich GeschäftspartnerInnen, UnternehmerInnen, MitarbeiterInnen von Firmen, Chefinnen und Chefs austauschen.

**Menschen mit Vergesslichkeit und demenziellen Beeinträchtigungen verfügen über eine wesentlich kürzere Aufmerksamkeitsspanne, ihre Fähigkeit zur Konzentration ist eingeschränkt und sie benötigen häufigere und längere Regenerationsphasen.**

**Deshalb:**

- ⇒ **Video-Konferenzen mit dieser Zielgruppe sollten nicht länger als 1 ½ Stunden dauern**
- ⇒ **2 Pausen von zumindest jeweils 15 Minuten sollten eingeplant werden**
- ⇒ **Es sollte auf eine überschaubare TeilnehmerInnenanzahl geachtet werden**

Es liegt an der besonderen Achtsamkeit und am Bewusstsein der Verantwortung jener, die Video-Konferenzen für und mit Menschen mit kognitiven Defiziten planen oder veranstalten, ob diese Treffen von den Teilnehmenden als gelungen und positiv erlebt oder als belastend, verwirrend und überfordernd empfunden werden.

