



STARK FÜR DIE ZUKUNFT!



Bayerisches Staatsministerium für
Familie, Arbeit und Soziales





„Kommunikation mit Senior*innen“

-

Online-Veranstaltung der MuT-Profis

09.05.2023 10:00 – 11:00 Uhr

Kommunikation mit Senior*innen



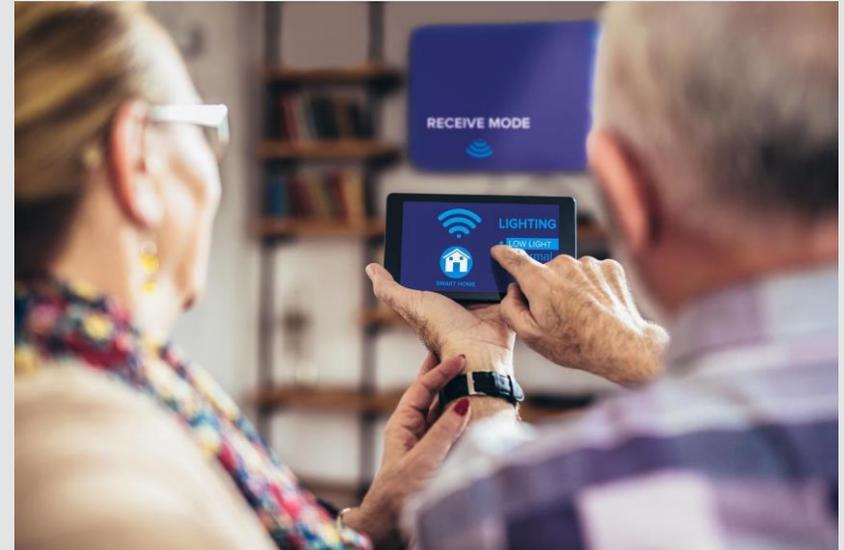
"Man kann nicht nicht
kommunizieren."

Paul Watzlawick

Was unterscheidet die Kommunikation mit Senior*innen zu anderen Altersgruppen?



- evtl. eingeschränktes Hör- und Sehvermögen
- evtl. eingeschränkte Motorik
- evtl. längere Zeitkorridore für Verständnis notwendig, da diese Generation nicht mit der digitalen Technik aufgewachsen ist
- ältere Menschen legen oftmals großen Wert auf höfliche Umgangsformen



4 Seiten einer Nachricht



Friedemann Schulz von Thun:

Jede Nachricht kann auf 4 Ebenen interpretiert werden



4 Seiten einer Nachricht



➤ **Sachebene:**

"Ich habe gehört, dass Sie Probleme mit Ihrem Computer haben."

➤ **Selbstoffenbarung:**

"Ich kenne mich mit Technologie aus und möchte Ihnen gerne helfen."

➤ **Beziehungsebene:**

"Ich schätze Ihre Erfahrungen und möchte Ihnen zeigen, dass ich Sie unterstütze."

➤ **Appellebene:**

"Können wir uns gemeinsam Ihren Computer anschauen, und ich kann Ihnen zeigen, wie Sie Ihre Probleme lösen können?"

Wie kann Senior*innen digitales Wissen verständlich vermittelt werden?



Sprache

- ➔ laute und deutliche Aussprache
- ➔ Betont artikuliert sprechen
- ➔ Bei Senior*innen mit Höreinschränkungen lauter sprechen, ggf. auf die Seite mit dem „besseren Ohr“ setzen
- ➔ keine Fachbegriffe verwenden, bzw. diese erklären
- ➔ keine für Senioren unbekannte Begriffe verwenden, z. B. Englisch
- ➔ Höfliche Kommunikation

Wie kann Senior*innen digitales Wissen verständlich vermittelt werden?



Erklärungen

- ➔ langsam in das Thema einsteigen (erst Grundlagen)
- ➔ langsam erklären, immer wieder nachfragen ob es verständlich ist
- ➔ umfassendere Erklärungen (nicht automatisch von Grundwissen ausgehen, da diese Generation häufig keine Berührungspunkte mit digitalen Techniken hatte)
- ➔ Mimik und Gestik des Seniors beachten und darauf eingehen
- ➔ mehrfache Wiederholungen

Wie kann Senior*innen digitales Wissen verständlich vermittelt werden?



Handlungsempfehlungen

- ➔ das Gefühl vermitteln, jederzeit nachfragen zu dürfen
- ➔ Aktiv zuhören (nicken, Blickkontakt halten, den anderen aussprechen lassen)
- ➔ Hilfsmittel nutzen, die Senior*innen beim Erlernen digitaler Techniken unterstützen (z. B. Apps mit vergrößerter Schrift etc.)
- ➔ evtl. sind Erklärungen im 1:1 Kontakt einfacher für Senior*innen (akustische Ablenkung durch andere wird vermieden)
- ➔ Komplimente und Lob verteilen, um die Motivation zu erhalten



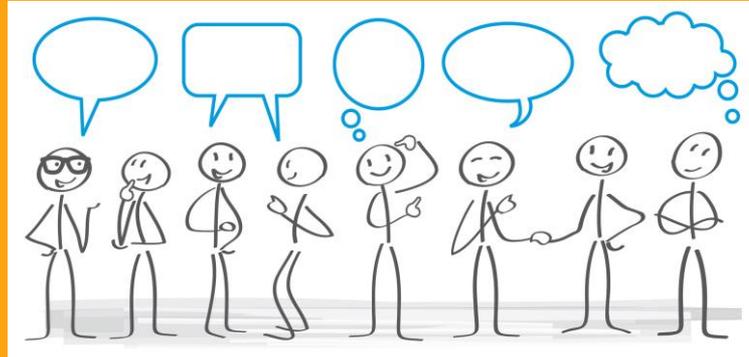
Haben Sie noch offene Fragen?



Zeit zum Austausch



Welche Erfahrungen haben Sie bei der Kommunikation mit Senior*innen gemacht?



DANKKE

Projektkoordinatorinnen:

Yasemin Stussig — yasemin.stussig@die-gfi.de — 089 44108-586

Katja Müller — katja.mueller@die-gfi.de — 0961 38948-43

www.die-gfi.de/mut-profis — mutprofis@die-gfi.de



Bayerisches Staatsministerium für
Familie, Arbeit und Soziales

