



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



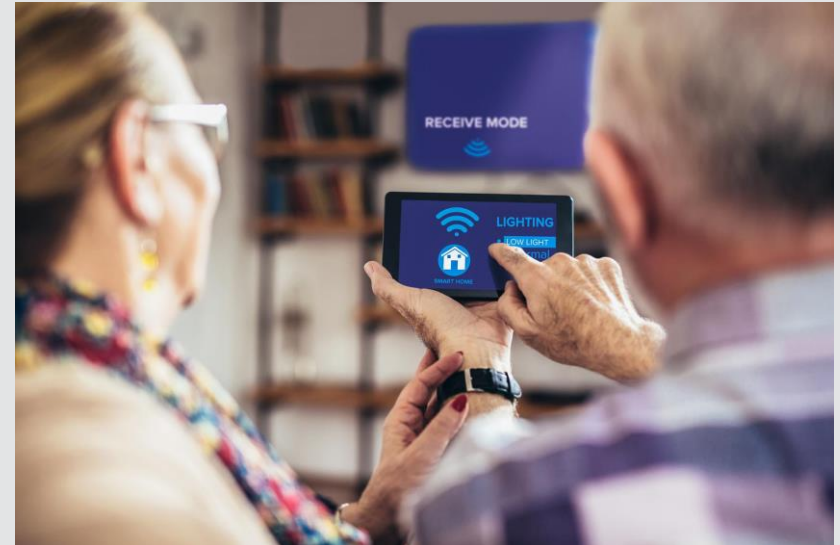
"Man kann nicht nicht  
kommunizieren."

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](mailto:yasemin.stussig@die-gfi.de) — 089 44108-586

Katja Müller — [katja.mueller@die-gfi.de](mailto:katja.mueller@die-gfi.de) — 0961 38948-43

[www.die-gfi.de/mut-profis](http://www.die-gfi.de/mut-profis) — [mutprofis@die-gfi.de](mailto:mutprofis@die-gfi.de)



Bayerisches Staatsministerium für  
Familie, Arbeit und Soziales

