

perspektive  
**mediation**

Beiträge zur  
KonfliktKultur

**Elder Mediation**

[www.mediation.voe.at](http://www.mediation.voe.at)

# Unbewusste Altersbilder und ihr Einfluss auf die Kommunikation in der Mediation

Stefanie Becker

**Der vorliegende Beitrag beleuchtet wesentliche Aspekte kommunikativen Kontexts, die vor allem helfen können, die Kommunikation mit älteren Menschen und KlientInnen in der Mediation best möglich zu gestalten. Es wird ein Modell vorgestellt, das die Auswirkungen (unbewusster) negativer Vorurteile gegenüber Älteren und ihre Auswirkungen auf den dadurch entstehende kommunikative Hürden für eine vertrauensvolle Gesprächshaltung in der Mediation erläutert sowie hilfreiche Hinweise für einen gelungenen Mediationsprozess mit Älteren geben.**

**A**lle sprechen vom demographischen Wandel ... aber *wer* und vor allem *wie* wird mit den älteren Menschen gesprochen? Ein Blick auf diejenigen wissenschaftlichen Disziplinen, die sich qua Selbstverständnis mit dem Sprechen, der Sprache und der Kommunikation beschäftigen, macht deutlich, dass sich weder in der (deutschsprachigen) sprachwissenschaftlichen noch in der sozialwissenschaftlichen Forschung zu den Themen „Alter und Sprache“ bzw. „Sprache und Sprechen im Alter“ eine wirklich substantielle Anzahl wissenschaftlicher Aufsätze oder Publikationen finden lassen. Bereits 1997 hat Fiehler festgestellt, dass es sich bei diesem Forschungsgebiet um ein „sträflich vernachlässigtes [...] Feld“ handelt<sup>1</sup>.

An diesem Zustand hat sich eigentlich bis heute kaum etwas verändert. Dies scheint umso erstaunlicher als unsere Alltagserfahrung uns immer wieder lehrt, dass die Kommunikation von und mit älteren Menschen eigene Besonderheiten aufweist, welche insbesondere Beziehung der GesprächspartnerInnen in kritischen Situationen, wie sie in der Mediation zu erwarten sind, in besonderer Weise beeinflussen können.

## **Kommunikation: das Miteinander zum gegenseitigen Verständnis**

Kommunikation geschieht vor dem Hintergrund, dass der Mensch ein soziales Wesen ist und unser gesellschaftliches Zusammenleben (im großen wie im kleinen Rahmen) im

Wesentlichen aus dem Austausch bzw. der Weitergabe von Informationen und Erfahrungen besteht. Dieser Austausch funktioniert üblicherweise mit dem gemeinsamen Ziel eines *gegenseitigen* Verstehens und Verstandens. Somit wird deutlich, dass Kommunikation kein einseitiges Phänomen sein kann, sondern immer durch mindestens zwei Personen (*communis* – lat. gemeinsam) gestaltet wird und auch, dass Kommunikation immer ein Ziel verfolgt – implizit oder explizit. Der Erfolg eines Mediationsgespräches ist damit nicht allein auf der sachlichen, sondern vielmehr in besonderem Masse auch auf der beziehungsbezogenen Ebene zu suchen. Dies gilt zunächst für alle Menschen unabhängig von ihrem Lebensalter, bekommt aber mit dem Wissen um die Ausprägung der gesellschaftlichen Bilder des Alters besondere Bedeutung. Kommunikation und das miteinander Sprechen ist somit ein komplexer Vorgang, dessen tiefgehendes Verständnis gerade in schwierigen Gesprächssituationen wie im Mediationsprozess, zu einem für beide KommunikationspartnerInnen zufriedenstellenden Ergebnis führen kann.

<sup>1</sup> Fiehler 1997, S. 345.



Die Kommunikation mit den KlientInnen ist daher das wichtigste Mittel, um in erster Linie ein *Vertrauensverhältnis herzustellen*. Dieses ermöglicht, eine optimale Lösung zu finden, die Bedürfnisse, Wünsche und evtl. vorhandene Ängste der KlientInnen in angemessener Weise berücksichtigt. Aber die Frage bleibt: Wie soll das gehen?

### Das Modell der kommunikativen Anpassung: Kommunikationsfallen erkennen

Da jede soziale Kommunikation und Beziehung zwischen zwei Menschen (im privaten wie im beruflichen Umfeld) immer stark von unbewussten Gefühlen, Fantasien, Ängsten und Erwartungen *beider* GesprächspartnerInnen geprägt ist, beeinflussen diese gerade auch die Beziehungsebene der Kommunikation. D.h. dass sprachliche Aussagen, nicht unbedingt ausschließlich wörtlich gemeint sind oder auch so verstanden werden, sondern dass zusätzlich (bewusst oder unbewusst) indirekte Information dabei mitschwingt bzw. herausgehört werden kann. Ob dies von den SprecherInnen selbst gelöst wird oder auch wie es durch die HörerInnen interpretiert wird, kann das Miteinander im Gespräch zu einer Aneinanderreihung von Missverständnissen und unausgesprochenen Erwartungen und Wünschen machen, *das in dem Gefühl vom jeweils anderen nicht ernst genommen oder verstanden zu werden*, enden kann. Für das Verständnis dieser Hindernisse kann ein Modell der Kommunikation aus dem Bereich der Sprachwissenschaften zur Erklärung herangezogen werden.

Das Modell der *kommunikativen Anpassung*<sup>2</sup> beschreibt, wie KommunikationspartnerInnen ihr Gesprächsverhalten an einander anpassen bzw. partnerorientiert modifizieren, um einerseits eine möglichst hohe Effizienz des Gesprächs, andererseits aber auch ein möglichst großes Maß an Verstehen und Verstanden werden zu erreichen. Beispielsweise spre-

chen wir alle mit unserem Lieblingsbäcker an der Ecke anders als mit dem Polizisten, der uns gerade einen Strafzettel an die Windschutzscheibe klemmt; wir wählen unsere Worte und Inhalte anders, wenn wir unseren PartnerInnen, unseren Kindern oder unseren KollegInnen von unseren Erlebnissen des Tages erzählen. Auch bestimmt unser momentaner Gefühlszustand, wie weit bzw. wie gut wir uns auf eine Kommunikation mit einem Gegenüber einlassen können.

In dem Versuch sich auf das Gegenüber möglichst gut einzustellen werden dabei alle in der jeweiligen Situation verfügbaren Informationen über die KommunikationspartnerInnen herangezogen. Im einfachsten Fall (vor allem wenn man das Gegenüber noch nicht kennt) sind es sichtbare, sofort erkennbare Merkmale *sozialer Kategorien*<sup>3</sup> wie Geschlecht (z.B. Kleidung), Alter (z.B. graue Haare) oder Berufszugehörigkeit (z.B. weißer Kittel, Uniform), die zur (unbewussten) Steuerung der Kommunikation beitragen.

Die Tatsache einem älteren Mensch gegenüber zu sitzen, führt zu weiterführenden Assoziationen des subjektiven Bildes über ältere Menschen und ihren Denk- und Verhaltensmustern. *Aus diesem (allgemeinen) Modell der kommunikativen Anpassung hat sich speziell zur Beschreibung der Kommunikation mit älteren Menschen, das Modell der kommunikativen Präjudizierung des Alters entwickelt*<sup>4</sup> (vgl. Abb. 1). Es greift die besondere Form der Anpassung der Kommunikation auf, die auf der Grundlage vorurteilsbehafteter bzw. stereotyper Annahmen hinsichtlich altersbezogener Defizite und Inkompetenzen älterer KommunikationspartnerInnen (entsprechend dem Defizitmodell des Alters<sup>5</sup>) beruhen. Entsprechend kann eine auf solchen einseitigen Annahmen kommunikative Anpassung zur vorurteilsgeleiteten Wahrnehmung auch im Sinne einer selbsterfüllenden Prophezeiung<sup>6</sup> einen substantiellen Einfluss auf die

Kommunikation im Mediationsprozess ausüben.

*Solche defizitorientierten Vorannahmen (Präjudizen) unterstützen damit stereotypes Verhalten bei den GesprächspartnerInnen und wirken sich dadurch behindernd auf den Kommunikationsprozess aus. Eine effektive Kommunikation, über die ein *tragendes Vertrauensverhältnis* hergestellt werden könnte, wird damit (fast) unmöglich.*

Der Zusammenhang ist einfach: Eine dem negativen Stereotyp des Alters entsprechende Erwartungshaltung bezogen auf die Kompetenzen älterer Menschen führen dazu, dass sich die SprecherInnen (in diesem Fall die

2 Coupland, Coupland & Giles, 1991.

3 **Soziale Kategorie** meint eine (meist unbewusste) Form der Wissensstrukturierung in einem sozialen Ordnungsgefüge (z.B. Gesellschaft). Ihre Folge ist ein Zuordnungsprozess von Personen bzw. Personengruppen gemäss (sozialen) Merkmalen wie z.B. Geschlecht, Alter oder Beruf. Sie kann als Eigenidentifizierung („ich bin Mutter“) oder als Fremdkategorisierung („er ist Richter“) erfolgen und ist assoziiert mit bestimmten Eigenschaften und Handlungserwartungen der jeweiligen sozialen Kategorie.

4 Vgl. Ryan & Kwong See, 2003; Maier, 2003.

5 Lehr, 2000.

6 Die sich **selbsterfüllende Prophezeiung** (engl. *self-fulfilling prophecy*) ist eine Vorhersage, die sich deshalb erfüllt, weil sich die Vorhersagenden, meist unbewusst, so verhalten, dass sie sich erfüllen muss. D.h. wird davon ausgegangen, dass ältere Menschen weniger kompetent sind, stelle ich mein Verhalten sowie meine Wahrnehmung entsprechend darauf ein (z.B. durch die selbstverständliche Übernahme von Entscheidungen). Dieses Verhalten wiederum löst beim Gegenüber eine Reaktion aus. Die Personen wehren sich besonders bei asymmetrischen Beziehungen wie es bei der Mediation der Fall ist, nicht dagegen, sondern nehmen dieses „*patronisierende Verhalten*“ an in dem sie z.B. die Entscheidung unhinterfragt übernehmen. Dies wiederum bestätigt die Vorhersagenden in ihrer ursprünglichen Meinung, wodurch wiederum ihr negatives Stereotyp für zukünftige Begegnungen mit Älteren verfestigt wird. Auch die selektive Wahrnehmung von lediglich dem Stereotyp entsprechenden Merkmalen (während gegenteilige positive vernachlässigt werden) unterstützt diese Prozesse.

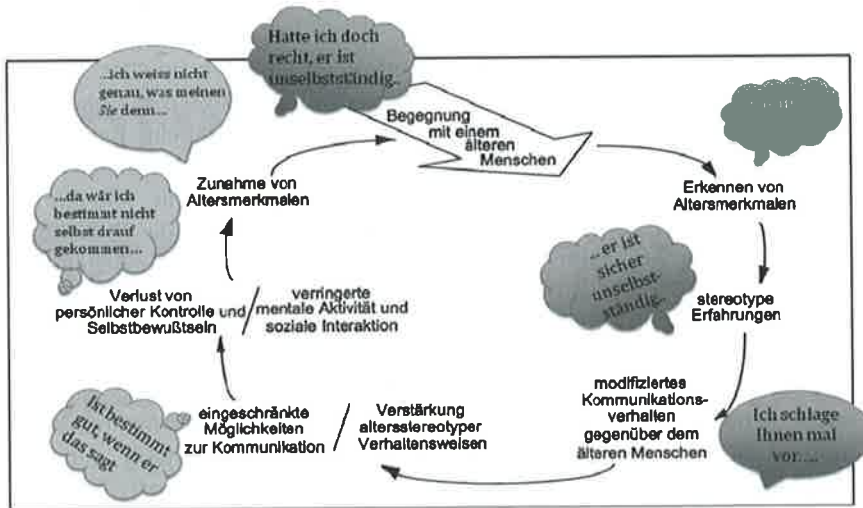


Abb. 1: Modell der kommunikativen Präjudizierung des Alters (Ryan & Kwong See, S. 61)

MediatorIn) entsprechend verhalten bzw. kommunizieren. Eine typische Form dieses altersdiskriminierenden Sprechens ist die *patronisierende Kommunikation* nach der z.B. „baby talk“ (z.B. hohe Stimme, besonders einfache Satzkonstruktion, verniedlichende Ausdrücke, etc.) gebraucht wird, nicht direkt mit dem Gesprächspartner gesprochen wird (sondern mit einer dritten anwesenden Person) oder auch die Stimme erhoben wird und lauter gesprochen wird (weil automatisch davon ausgegangen wird, dass ältere Menschen schlecht hören).

Solche defizitorientierten Vorannahmen (Präjudizen) unterstützen damit einerseits stereotypes Verhalten beim Gesprächspartner und führen zu geringerer Akzeptanz der MediatorInnen. Sie wirken sich dadurch behindernd auf den Kommunikationsprozess bzw. den gesamten Mediationsprozess aus. Eine gelingende Kommunikation, über die ein *tragendes Vertrauensverhältnis* hergestellt werden könnte, wird damit (fast) unmöglich.

### Verhaltens-/Reaktionsstrategien der älteren Menschen

Aber auch die älteren Menschen selbst können zur Entstehung solcher Kommunikationsmuster beitragen, indem sie ihr Gesprächsverhalten, quasi voraussetzungen den vermute-

ten Erwartungen anpassen (Ich weiß, dass du weißt, dass ich weiß, dass du weißt...) Unabhängig von ihren eigentlichen (kognitiven) Kompetenzen greifen Sie dann z.B. auf einen reduzierten Wortschatz zurück, fragen nicht nach oder vermeiden den Blickkontakt. Eine solche mögliche Überanpassung kann zu einem Teufelskreis führen, der letztlich zur sprachlichen Entmündigung des Patienten und damit einer misslungenen Kommunikation führt. Insgesamt werden in der Literatur 5 verschiedene Strategien der älteren Menschen erwähnt, mit denen sie auf patronisierendes Gesprächsverhalten reagieren:

- 1) Unteranpassung infolge wahrgekommener sozialer Kategorisierungen: Gewohnheiten der thematischen Strukturierung von Beiträgen z.B. das ausführliche Erzählen von eigenen Erlebnisse aus der Vergangenheit oder Selbstoffenbarungen, Berichte aus teils intimen Lebensereignissen
- 2) Unteranpassung als Selbstschutz: Eine Anpassung unterbleibt, um als unangenehm und bedrohlich erlebte und antizipierte Ereignisse zu vermeiden, ermöglicht eine gewisse Kontrolle über das Gespräch (z.B. Fragen werden nicht gestellt, da die Befürchtung besteht, dass man die Antwort nicht versteht oder nicht adäquat reagieren kann).

- 3) Selbstabwertung: Durch eine (zeitlich begrenzte) Abwertung der eigenen Person sollen negative Zuschreibungen von Seiten der Gesprächspartner vermieden werden. Z.B. eine momentane Unpässlichkeit oder Krankheit kann als Begründung und Entschuldigung für defizitäre Leistungen angeführt werden.
- 4) Selbst-Stereotypisierung: Hier wird z.B. die Zugehörigkeit zur Gruppe der Alten situativ betont. Dazu gehört z.B. die negative Bewertung der eigenen Altersgruppe.
- 5) Betonung des Unterschieds der zugeschriebenen Gruppenzugehörigkeit: Diese Strategie signalisiert Unzufriedenheit mit der erlebten Überanpassung der Gesprächspartner. Die jeweilige Reaktionschwelle ist allerdings individuell sehr unterschiedlich und äußert sich z.B. in unwilligen Äußerungen oder der ständigen direkten Betonung des Unterschieds (z.B. „ich weiß, Sie sind der Experte, ich bin ja nur der Alte“)

### Die Folgen für den Mediationsprozess

Der Mediationsprozess wird dadurch belastet und der Erfolg möglicherweise fraglich. Denn es konnte in verschiedenen soziolinguistischen und geronto-psychologischen Studien gezeigt werden, dass Personen, die einen patronisierenden Kommunikationsstil gegenüber Älteren haben, als weniger respektvoll und kompetent von diesen eingeschätzt wurden und die Betroffenen selbst mit dem Gespräch weniger zufrieden waren.

Selbst wenn die Auswirkungen im Ernstfall nicht so bewusst werden, so kann es dennoch dazu führen, dass zu Beginn eines Mediationsprozesses sehr viel (emotionale) Energie in die sogenannte Aushandlung der Identitäten gesteckt werden muss. Gerade in emotional angespannten Situationen kann die unbewusste Wahrnehmung des „Nicht-Ernst-Genommen-Werdens“ sehr schnell zu Eskalation führen, da nicht genügend kogniti-

ver „Raum“ zur Verfügung steht, um diesen Aushandlungsprozess konstruktiv zu gestalten

Die hierfür notwendige kommunikative Grundhaltung auf Seiten der MediatorInnen, als Grundlage einer vertrauensbildenden Kommunikation sei im Folgenden noch etwas näher in den Blick genommen.

### **Vertrauensvolle Kommunikation mit älteren KlientInnen: Die Grundhaltung entscheidet**

An dieser Stelle sei aber zunächst einmal Plädoyer für eine gewisse Leichtigkeit im Umgang mit diesen Kommunikationshindernissen ausgesprochen. Die sachliche Feststellung, dass diese vorurteilsbehaftete Kommunikation gerade mit älteren KlientInnen eine durchaus häufig zu findende, wenn auch meist unbewusste Realität in der Mediation darstellt, bedeutet aber noch lange nicht, dass es nicht möglich wäre, diese mit entsprechender Aufmerksamkeit und einem gewissen Maß an Übung mit der Zeit immer besser zu erkennen. Nur indem eine offene Kommunikation überhaupt zugelassen wird ergibt sich die Chance, dass Missverständnisse aufgedeckt und mögliche bestehende Vorurteile ausgeräumt werden können. Es wird dabei nicht mit allen KlientInnen einfach sein dies jeweils herauszufinden, aber schon die Tatsache, dass man sich bei jeder neu sich ergebenden Gesprächssituation auch im Hinblick auf die eigenen Vorannahmen hinterfragt, bietet die Möglichkeit für die Entwicklung des eigenen Kommunikationsverhaltens auf das Ziel des gemeinsamen Verständnisses gerichtet.

Eine sowohl auf der professionellen als auch auf menschlichen Ebene erfolgreiche Zusammenarbeit mit den KlientInnen in der Mediation im Sinne der partnerschaftlichen Lösungsfindung kann nur dann erfolgen, wenn die MediatorIn die tatsächliche Befindlichkeit der KlientInnen *empfindend versteht*. Deshalb ist es entscheidend sich als MediatorIn immer wie-

der über die oben beschriebenen Zusammenhänge im Klaren zu werden und eine *offene, möglichst vorurteilsfreie Grundhaltung* älteren KlientInnen gegenüber zu entwickeln. Nur so kann eine reflektierte, vertrauensstiftende Kommunikation stattfinden, **in der es möglich wird die verbalen sowie die nonverbalen Signale gerade älterer KlientInnen zu empfangen und richtig zu deuten**. Es ist dabei sicherlich eine Herausforderung an die Menschenkenntnis und Sensibilität der MediatorIn gerade auch die innerliche Befindlichkeit der MediandInnen in den Blick zunehmen. Diese Grundhaltung ist Voraussetzung einer *partizipativen Entscheidungsfindung*, die auf die Übereinstimmung beider GesprächspartnernInnen bezüglich möglicher Lösungen zielt. Gelingt dies jedoch, so fühlen sich die KlientInnen wahr- und ernstgenommen, bauen Vertrauen zur MediatorIn auf und sind in der Folge auch bereit, die erarbeitete Lösung mit hoher Compliance mitzutragen. Die Bedeutung einer solchen Gesprächshaltung wird vielleicht durch ein tradiertes Zitat von Johann Kaspar Lavater, einem Schweizer Dichter (1741–1801) noch deutlicher:

„Findest Du einen Menschen, der ruhig ist, ohne Affektion, der mit der Gegenwart des Geistes, mit wahrer Teilnehmung, mit stillem Bedürfnis hören kann, der Dich nicht leicht unterbricht, der nicht zwei Fragen auf einmal tut, die Antwort auf eine gelassen abwartet und ganz auffasst, der nicht vorwärts-, nicht zurückgreift, dessen Blick Dich nicht geflissentlich fixiert und niederschlägt, dessen Blick den Deinigen nicht geflissentlich ausweicht, der nicht in die Höhe und nicht in die Tiefe zielt, der in demselben Grade un-nachlässig und angespannt ist, so denke, einen Schatz im Acker, eine Perle gefunden zu haben.“

Zusammenfassend sei gesagt, dass eine partnerschaftliche, vorbehaltlose Kommunikation in der Mediation zwar zu den sogenannten „soft skills“ zählen mag, über den Mediations-

erfolg entscheiden sie aber in ganz wesentlichem Maße mit. Gute Kommunikation ist somit eine Investition, die sich insbesondere bei älteren KlientInnen sowohl für die KlientInnen selbst aber auch für die MediatorIn lohnt. Die Reflexion der eigenen Haltung sowie des eigenen Kommunikationsverhaltens kann konstruktiv durch Supervision unterstützt werden. Da es sich um Fähigkeiten handelt, die nicht aus dem Lehrbuch, sondern nur in der tatsächlichen Begegnung mit den KlientInnen gelernt werden kann, ist eine möglichst frühzeitige Bewusstmachung solcher Prozesse bereits in der Mediationsausbildung sinnvoll und kann so eine optimale Grundlage für gelingende Mediation mit älteren Menschen darstellen.

### **Literaturverzeichnis**

- Coupland, N., Coupland, J. & Giles, H. (1991). *Language, society and the elderly: Discourse, identity and ageing*. Oxford: Cambridge Mass.
- Fiehler, R. (2009). Die Generationen im Gespräch? Kommunikative Zugänglichkeit im Alter. In: G. Antos, M. Beetz, J. Dyck, W. Neuber, P. Oesterreich & G. Uedin (Hrsg.) *Rhetorik und Verständlichkeit*. Rhetorik Jahrbuch. Berlin: de Gruyter, S. 34–45.
- Fiehler, R. (1997). Kommunikation im Alter und ihre sprachwissenschaftliche Analyse. Gibt es einen Kommunikationsstil des Alters? In: M. Selting & V. Sandig (Hrsg.): *Sprech- und Gesprächsstile*. Berlin/New York. S. 345–370.
- Lehr, U. (2000). *Psychologie des Alterns*. 9. Auflage. Heidelberg: Quelle & Meyer.
- Maier, S. (2003). Der Einfluss von Altersstereotypen auf sprachliche Instruktionen. In: R. Fiehler & C. Thimm (Hrsg.) *Sprache im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 195–213.
- Ryan, E. & Kwong See, S.T. (2003). Sprache, Kommunikation und Altern. In: R. Fiehler & C. Thimm (Hrsg.) *Sprache im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 57–71.