

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 73 (2002)  
**Heft:** 11

**Artikel:** Eine Diplomarbeit aus der Lerneinheit Kommunikation : Handy-Generation und alte Menschen : ein Modell zur besseren Verständigung  
**Autor:** Martin, Gerlind  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-813101>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 09.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

Eine Diplomarbeit aus der Lerneinheit Kommunikation

# HANDY-GENERATION UND ALTE MENSCHEN: EIN MODELL ZUR BESSEREN VERSTÄNDIGUNG

Von Gerlind Martin

Fühlen, Denken und Handeln verknüpft das von Danièle Zollinger entwickelte «3-Phasen-Modell»: Dieses pädagogische Instrument wird in einer neuen Lerneinheit «Kommunikation» angewendet mit dem Ziel, die kommunikativen Kompetenzen junger Menschen im Umgang mit alten Menschen in der Langzeitpflege zu fördern. Das Modell konfrontiert die Pflegenden mit brisanten Pflegephänomenen wie Belastung / Angst, Beeinträchtigung der Kommunikation, Macht / Rolle. Die Berufsschullehrerin und Gerontologin hat dieses Modell im Rahmen ihrer Diplomarbeit an der Schule für angewandte Gerontologie SAG erarbeitet und an der Winterthurer Schule für Pflegeberufe umgesetzt.

Am Anfang stehen zwei Beobachtungen, die sich der Berufsschullehrerin Danièle Zollinger nicht nur eingeprägt, sondern sie geradezu zum Handeln gezwungen haben: Im Klassenzimmer erlebt sie tagtäglich, wie intensiv, schnell und spannend junge Leute miteinander kommunizieren, im direkten Gespräch, via Handy, E-Mail und SMS. Die Liebe beschäftigt sie, Freundschaften, Konflikte in der Familie, die Freizeit und ihre Ausbildung.

Handkehrum will keine rechte Unterhaltung zustande kommen: Bei ihren regelmässigen Besuchen und Standortbestimmungen von Lernenden im Alters- und Pflegeheim sieht Danièle Zollinger, wie mühselig die Gespräche der Jungen mit Hochbetagten laufen. «Die Anstrengung, etwas sagen zu müssen, ist spürbar», schreibt sie in ihrer Diplomarbeit. Ein anderes Gesprächsthema zu finden als «das Wetter, mögliche Therapien oder pflegerische Handlungen» scheine den jungen Pflegenden Mühe zu bereiten. «Die Anstrengung, geduldig zu bleiben bei Verständigungsschwierigkeiten, ist gross», schreibt sie und stellt zudem fest: «Über die eigene Ungeduld, Frustration oder Freude wird selten bis nie im Team rapportiert.»

Beobachtungen, die zu denken geben müssen – besonders all jenen, die davon ausgehen, dass Beziehungen und Kommunikation grundlegend sind für gute Pflege. Oder mit den Worten der Winterthurer Fachfrau:

«Kommunikative Kompetenzen im Berufsfeld Pflege (sind) zentral.»

Allerdings, so Zollinger, sind dazu gewisse Voraussetzungen nötig: «Pflegende benötigen (...) Instrumente, die ihre persönlichen Erlebnisse klären helfen, und sie sollen eine Methode der Gesprächsführung kennen lernen, die in der Alltagsrealität umsetzbar ist.» Und als (Projekt-)Vision gelingender Kommunikation von jungen Pflegenden mit Hochbetagten formuliert sie: «Echt und emphatisch zu wirken und sich selbst und dem Gesprächspartner die nötige Autonomie zu schenken, damit ein interaktiver, positiver Prozess stattfinden kann zum Wohle aller Beteiligten.»

## «Stark gefühlsmässige Ambivalenz»

Bei Visionen jedoch bleibt Danièle Zollinger ebenso selten stehen wie bei Beobachtungen. Sie ist eine Praktikerin, die es zur Handlung drängt. Allerdings – und das belegt ihre Diplomarbeit – rüstet sie sich theoretisch aus, wenn auch in Massen. Denn ihre langjährige berufliche Erfahrung hat sie mit viel Wissen ausgestattet, und dieses nutzt sie selbstbewusst bei der Entwicklung eines eigenen Modells.

Um aus der Praxis ableiten zu können, welche Faktoren die Kommunikation mit alten Menschen beeinflussen, befragte Danièle Zollinger mittels Fragebogen 21 Pflegendende in Ausbildung (Lehrgang PflegeassistentInnen). Im Zentrum stand die Frage, was junge Pflegendende während eines Gesprächs mit hochbetagten Menschen erleben. Die Ergebnisse (vgl. Kasten) zeigen, so Zol-

## Was erleben junge Pflegendende im Gespräch?

21 Pflegendende in Ausbildung gaben Auskunft über ihr Erleben während Gesprächen mit hochbetagten Menschen. Frage: «Was erleben Sie als positiv? Was macht Ihnen Freude?» Antworten (Auswahl):

- ihrer Lebensgeschichte zuhören
- Erzählungen von der Vergangenheit und über die Situation des Gefühlslebens
- die Lebenserfahrungen faszinieren und können lehrreich sein
- Erfahrungen austauschen
- die Leute sind sehr dankbar und schätzen die ihnen entgegengebrachte Aufmerksamkeit
- grosses Vertrauen einer Patientin
- das Zuhören auch bei Problemen
- sie haben eine ganz andere Einstellung und Denkweise als wir Jüngeren.

Auf die Fragen «Was macht Ihnen am meisten Mühe? Was ist schwierig?» antworteten sie unter anderem:

- sie verstehen unsere Einstellung nicht
- oft hören sie nicht gut, so dass man schreien muss
- manchmal schimpfen sie
- sie wiederholen ständig die gleichen Fragen
- es sind komplizierte Leute
- es sind nervöse Menschen
- sie wissen alles immer besser
- wenn die Patienten über den Tod reden
- wenn sie unruhig sind und man sie nicht beruhigen kann
- wenn sie Mundgeruch haben
- wenn jemand aggressiv wird
- ich habe manchmal wenig Geduld.

linger, eine «stark gefühlsmässige Ambivalenz, ein Phänomen, das in der Pflege häufig zu beobachten ist»: Während junge Menschen es interessant und spannend finden, wenn alte Menschen von früher erzählen, werden sie häufig durch nicht nachvollziehbare Reaktionen und Verhaltensweisen der GesprächspartnerInnen verunsichert.

Erleben sie im positiven Fall Freude und schätzen sie das Vertrauen, das ihnen als ZuhörerInnen entgegengebracht wird, so erleben sie im negativen Fall Gefühle wie Hilflosigkeit, Angst und Überforderung.

Zollinger: «Es können Gefühlsoppositionen wie Freude-Frustration, Geduld-Ungeduld, Akzeptanz-Ekel, Wertschätzung-Ablehnung, Hilfsbereitschaft-Hilflosigkeit, Macht-Ohnmacht, Vertrauen-Misstrauen parallel erlebt werden.» *Diese Ambivalenz verunsichert Pflegende – die Folgen beobachtet Danièle Zollinger im pflegerischen Alltag: Hilflosigkeit, Resignation und Machtausübung.*

### Machtstrukturen prägen Berufswirklichkeit

Ingrid Darmann und ihr Beitrag «Anforderungen der Pflegeberufswirklichkeit an die kommunikative Kompetenzen von Pflegekräften» sind für die weitere Arbeit von Danièle Zollinger wichtig: Darmann geht aus von jenen Anforderungen, denen die Pflegenden in der Berufswirklichkeit ausgesetzt sind. Entscheidend ist demnach, «dass die pflegerische Kommunikation stark durch Machtstrukturen geprägt ist, und dass die Bewältigungsformen der Pflegekräfte zum Teil eine differenzierte Sicht vermissen lassen». Darmann habe die «Zielvorstellung für die Förderung der kommunikativen Kompetenz in der Krankenpflegeausbildung ergründet und verwirft die Ansprüche von vielen pflegedidaktischen Konzepten einer klientenorientierten Gesprächsform (Rogers, Friedemann, Schultz von Thun). Diese psychologischen und therapeutischen Anforderungen überfordern die Pflegenden und beweisen wenig Bezug zur Bewältigung ihrer Berufsrealität», resümiert Zollinger wichtige Erkenntnisse Darmanns. Mit ihr teilt sie die Überzeugung, «dass kommunikative Kompetenzen im Berufsfeld Pflege zentral sind».

### Kommunikation in vier Feldern

In der Folge recherchiert Danièle Zollinger im Bereich der Pflegewissenschaften und der Gerontologie zum Thema Kommunikation. Kommunikation und

Sprache definiert sie mit Juchli als «physiologische Werkzeuge, als Schlüsselemente der Pflege, als eine Fähigkeit, die gelernt und eingeübt werden muss». Sie untersucht die Ebenen Organismus, Seele-Geist und Sozialität (nach Juchli) sowie die professionelle Ebene und leitet daraus Erkenntnisse für die zu konzipierende Ausbildung / Lerneinheit ab.

Auf der Ebene «Organismus» beispielsweise erachtet es Zollinger als wichtig, mit Informationen das defizitäre Bild des Alters zu korrigieren: So behandelt die von ihr erarbeitete Lerneinheit «Kommunikation» zum Beispiel in Einheit 2 das Thema «Beeinträchtigung der Kommunikation». Die PflegeassistentInnen werden darüber informiert, wie und weshalb es im Alter zu physiologischen Veränderungen im Bereich der Sinnesorgane – und als häufige Folge zu einer Störung des Gehörsinns – kommen kann. Und sie lernen im Unterricht die Auswirkungen einer Hörbehinderung auf das soziale Leben kennen, Konsequenzen also, die sie eingeschränkt auch in ihrem Berufsalltag beobachten und hautnah erleben: «Die Wahrnehmung akustischer Signale verliert an Schärfe, folglich nimmt das Sprachverständnis ab, und das Gedächtnis kann durch das sensorische Defizit (Schwerhörigkeit) an Leistung einbüßen.» Laut Zollinger weisen 12 Prozent der 85-Jährigen und älteren eine Hörbehinderung auf, nur knapp 8 Prozent von ihnen verwenden ein Hörgerät, «das gilt auch für betagte Menschen in Institutionen». In einer weiteren Phase dieser Lerneinheit üben die SchülerInnen anhand von Hinweisen zum Umgang mit schwerhörigen Menschen in Rollenspielen, wie sie inskünftig solche Gespräche führen können.

Kommunikation, verstanden als «Verwendung von Zeichen und Sprache», ordnet Zollinger der Ebene «Seele-Geist» zu, da sie Zeichen und Sprache nicht als körperliche Werkzeuge versteht. Ein neues Kommunikationsmodell, so postuliert sie, müsse die von Alten und Jungen gemachten Erfahrungen als Ressourcen nützen. «Ein Generationenunterschied kann aus dem Blickwinkel des «Anderssein» betrachtet werden. Was uns nah oder fremd anmutet, sind die gemeinsamen Erfahrungen. Das Bewusstsein dieser Gemeinsamkeit darf als Verbindung erlebt werden und eine Differenz des Erfahrens als Erkenntnis und Bereicherung.» Es gehe somit nicht mehr um die Frage, «was uns unterscheidet oder fremd ist / macht (z.B. Sprachkultur), sondern was uns verbindet und ähnlich macht: biographische Elemente. Es geht um die verborgenen Konfliktpo-

tenziale: Wie können wir sie erkennen und welche potenziellen kommunikativen Kompetenzen sind erforderlich, um Konflikte bewältigen zu können.»

In diesem Zusammenhang ist der Berufsschullehrerin das Thema «Vorurteile» wichtig:

Bei der ersten Begegnung zwischen alten und jungen Menschen komme es meist zu einer «Kategorisierung der Merkmale. Betagten Menschen wird von jüngeren wie von erwachsenen Menschen eine eingeschränkte kommunikative Kompetenz zugeschrieben, die sich sowohl auf die Sprachproduktion wie auf die Sprachrezeption bezieht», schreibt sie. Und: «Zum defizitären Bild des Alters, welches von jüngeren Generationen bewertet wird, gehören physiologische und kognitive Veränderungen wie mangelndes Hörvermögen, Erinnerungsschwierigkeiten, Verringerung des aktiven Wortschatzes und geringerer Gebrauch komplexer Grammatik usw. Diese stereotypen Wahrnehmungen und die negativen Urteile über die betagten Menschen wirken sich selbstverständlich auf deren Kommunikation aus.»

Das heisst zum Beispiel, dass mit Hochbetagten eine vereinfachte Sprache gesprochen wird, die nur Ja- / Nein-Antworten zulässt, aber keine Möglichkeiten zu einem differenzierten Gespräch eröffnet.

Danièle Zollinger geht davon aus, dass in einer derart vereinfachten Kommunikation viele Vorurteile über den Gesprächspartner verborgen sind, die, werden sie nicht überprüft, zu negativen Urteilen über diese Person führen. «Den negativen Beiklang hat das Vorurteil dadurch, dass die Bereitschaft zu seiner Überprüfung häufig nicht vorhanden ist. Vorurteile sind nicht objektive, sondern von Gefühlen bestimmte, subjektive Meinungen», schreibt sie in ihrer Diplomarbeit. Und weiter: «Sind in der Kommunikation Vorurteile erkannt worden, können sie auch korrigiert werden. Ist die Bereitschaft vorhanden, eigene Vorurteile zu analysieren, kann sich auf diese Weise eine neue Form der Kommunikation und somit auch eine neue Form der partnerschaftlichen Beziehung entwickeln.»

Entsprechend soll das von ihr entwickelte Lernkonzept den SchülerInnen ermöglichen, «Vorurteile zu erkennen und zu analysieren und diese anhand neuer Kenntnisse zu korrigieren». Weiter bietet es kommunikative Methoden an, «welche die altersbedingten Einschränkungen berücksichtigen und gleichzeitig die vorhandenen kommunikativen Fähigkeiten älterer Menschen fördern». Und als wichtige Grundhal-



tung hält Danièle Zollinger fest: *«Die Biographie der Einzelnen nimmt einen zentralen Platz in der kommunikativen Interaktion ein. Sie wird als Ressource betrachtet und soll als diese auch benützt werden.»*

Umgesetzt werden diese Ansprüche in verschiedenen Einheiten des entwickelten Konzeptes, zum Beispiel in Einheit 3, die sich mit *«Macht und Rolle»* befasst. Hier werden die Rollen der SchülerInnen (sie sind zum Beispiel Lernende und Pflegenden) ebenso thematisiert wie der Verlust der Rolle(n) und der Rollenwechsel, den ältere Menschen beim Eintritt in eine Institution erleben – und die möglichen gesundheitlichen Folgen. Interessant ist, dass trotz der sehr unterschiedlichen Biographien junger Pflegenden und alter BewohnerInnen gleichsam Vergleichbares auf der Gefühlsebene angesprochen wird: So setzen sich die Lernenden zum Beispiel auseinander mit eigenen belastenden Lebensereignissen und ihren Reaktionen darauf – und erkennen in einem weiteren Schritt eigene Strategien zur Bewältigung von Krisen. Zweierlei hält Zollinger fest, einmal: *«Schwierige Situationen zu bewältigen, stellt sich für die Pflegenden als anspruchsvoll dar, kann aber gleichzeitig lehrreich sein.»* Und zweitens: *«Beobachtete, positive Copingstrategien können auch als Vorbilder für Pflegenden wirken.»* Das führt direkt zur Frage nach dem *«Vorbild-Sein des betagten Menschen»*: Für Danièle Zollinger liegt dies aufgrund ihrer Befragung Lernen der auf der Hand und soll als Ressource stärker in die Ausbildung – und also in ihr eigenes Lernkonzept – integriert werden.

*«Die Kommunikation dient dem Aufbau von sozialen Kontakten»* – entsprechend stellen sich für Danièle Zollinger auf der Ebene der **«Sozialität»** die Fragen: Wie reagieren Heimbewohner auf Pflege und Betreuung durch junge, sehr junge Menschen? Und wie gehen die Jungen mit dem enormen Altersunterschied von fast 65 Jahren um?

Aufgrund von Pflegeberichten und eigenen Beobachtungen als Ausbilderin geht sie von einem *«gelösten, offenen, oft vertrauensvollen Umgang»* zwischen den Generationen aus. Die Pflegeberichte zeigten zudem, *«wie wichtig für die Pflegeentwicklung die Qualität der Beziehung ist»*.

*«Vertrauen, Respekt, Offenheit, Rückmeldung (Feedback), sich verstanden fühlen und zufrieden sein sind Merkma-*

*le einer tragenden Beziehung, in der sich beide Partner in ihrer Rolle ausleben und wohl fühlen»:*

So charakterisiert Zollinger einen partnerschaftlichen Kommunikationsstil, der die Autonomie und Selbstentscheidung beider Gesprächspartner fördert. Er habe den *«patronisierenden»* und noch in den achziger Jahren praktizierten Kommunikationsstil weitgehend abgelöst. Mit einer entscheidenden Ausnahme allerdings: In Situationen, in welchen Lernende sich *überfordert fühlen*, beobachtet die Ausbilderin einen *Rückfall in «patronisierendes» Verhalten*: sprechen im Befehlston und in infantiler Art. *«Diese Überforderung kann von organisatorischen Strukturen ausgelöst werden oder im Bereich des Menschlichen liegen, weil Zusammenhänge und Reaktionen alter Leute nicht oder noch nicht in Verbindung gesetzt werden können, um adäquat reagieren zu können»*, nennt sie Ursachen. Ihr eigenes Lernkonzept, das sich unter anderem an Marshall Rosenbergs Modell *«Communications non violentes»* orientiert, soll den Lernenden ermöglichen:

- zu lernen, Konflikte zu Gunsten einer harmonisierenden Kommunikation zu vermeiden;
- Groll, Wut und Gefühle zu erkennen und zu lernen, damit umzugehen;
- zu lernen, eigene Erwartungen zu formulieren;
- zu erkennen, dass eine empathische Haltung belebend ist und therapeutisch wirkt.

Danièle Zollinger geht zwar davon aus, dass Kommunikation eine berufliche Fähigkeit ist, die gefördert werden kann – wehrt sich aber dagegen, diese als Leistung einzustufen, *«analog dem Erlernen von Techniken»*. Sie spricht deshalb auf der Ebene **«Professionalität»** lieber von *«Bildung und kontinuierlicher Entwicklung der Persönlichkeit»*, womit, *«das Thema «Kommunikation in der Ausbildung zum Pflegenden» den richtigen Platz einnimmt»*.

Die Voraussetzungen gelingender (pflegender) Kommunikation zwischen Pflegenden und alten Menschen umschreibt sie so:

*«Die Pflege hochbetagter Leute kann nur durch Selbsterkenntnis der Pflegenden geschehen. Nur eine tragende Beziehung im Sinne von sich öffnen, sich erkennen und sich austauschen wird als pflegende Beziehung erkannt. Sie liefert auch den Schlüssel zum gemeinsamen Erleben und Wachsen und somit zur Individualisierung und Entwicklung der Persönlichkeit.»*

## Aus der Evaluation des 3-Phasen-Modells

Frage: *«Welche Themen helfen Dir, den alten Menschen besser zu verstehen?»*

Antworten:

- das Wissen über Verwirrtheit und Schwerhörigkeit
- die Auseinandersetzung mit der Macht und der Rolle
- die Einführung in die integrative Validation
- die Auseinandersetzung mit der Ausübung der Autonomie.

Frage: *«Kannst Du dich jetzt im Umgang mit alten Menschen kompetenter verhalten? Wenn ja, begründe deine Antwort.»*

Antworten (Auswahl):

- Ich fühle mich jetzt zusätzlich sicherer bei der Arbeit.
- Der Unterschied ist, dass ich jetzt einfühlsamer und mit anderen Gedanken an die Arbeit gehe, denn ich verstehe sie besser.
- Ich versuche mehr auf die Bewohner einzugehen.
- Ich kann mit bestimmten Situationen besser umgehen.
- Ich gehe mit schwerhörigen Bewohnern anders um.
- Ich kenne jetzt den Hintergrund der betagten Menschen.
- Ich versetze mich jetzt mehr in ihre Lage, da ich mich intensiver mit ihren Ängsten und Gefühlen befasse.

Für ihr Lernkonzept ist wichtig, dass sich die Schulung der kommunikativen Kompetenzen von Pflegenden an ihrer Berufswirklichkeit ausrichtet: *«Die Machtstrukturen, die in den Bewältigungsformen der Pflegenden oft zum Ausdruck kommen, beweisen die Notwendigkeit einer personenzentrierten Kommunikationsform in der Pflegeausbildung: Diese muss sich auf die reale Welt der Pflegenden beziehen und keine psychologischen Erklärungen vorweisen.»*

Entsprechend wichtig und vielfältig aufgefüllt sind im Lernkonzept von Danièle Zollinger die Einheiten *«Macht und Rolle»*, aber auch *«Belastung und Angst»* sowie *«Autonomie»*.

Aufbau und Inhalt der sieben je dreistündigen Lerneinheiten wurden zudem beeinflusst von Zollingers Auseinandersetzung mit Pflegekonzepten, die Phä-

## Danièle Zollinger

Danièle Zollinger, langjährige Berufsschullehrerin – zurzeit mit Schwerpunkt Langzeitpflege –, arbeitet an der Schule für Pflegeberufe der Stadt Winterthur. Seit Herbst 2001 ist sie diplomierte Gerontologin SAG. Sie hat den 3-jährigen berufsbegleitenden Studiengang der Schule für Angewandte Gerontologie Zürich absolviert und war Studierende des ersten in Bern durchgeführten Ausbildungsgangs. Manche der in diesen drei Jahren behandelten gerontologischen Themen hat die Berufsschullehrerin zu Lerneinheiten für ihre SchülerInnen umgearbeitet und im Unterricht erprobt. Auch ihre Diplomarbeit steht im Dienst der Schule: Danièle Zollinger hat im Rahmen der Lehrplanentwicklung an der Schule für Pflegeberufe in Winterthur die bestehende Lerneinheit «Kommunikation» neu entwickelt und in einem Pilotprojekt umgesetzt. Ziel der neuen modularen Lerneinheit ist es, die kommunikativen Kompetenzen von jungen Pflegenden (PflegeassistentInnen) im Umgang mit alten Menschen zu fördern.

gem

**Titel der Diplomarbeit:** Wie versteht sich die Handy-Generation mit den alten Menschen? Das 3-Phasen-Modell: Eine Methode zur Förderung der kommunikativen Kompetenzen von jungen Pflegenden. SAG Bern 1, 2001.

### Ausleihe / Bezug:

Pro Senectute, Bibliothek,  
Lavaterstrasse 60, PF, 8027 Zürich,  
Tel. 01 283 89 89;  
E-Mail:  
geschaeftsstelle@pro-senectute.ch.

Die Lerneinheit «Kommunikation» mit Unterrichtsentwürfen ist nicht ausleihbar.

Kontakte für weitere Informationen:  
Danièle Zollinger,  
Hochbühlstrasse 10 A,  
9532 Rickenbach bei Wil

Kommunikation: Beeinträchtigung der verbalen Kommunikation durch Sprach- oder Stimmstörungen (Josi Bühlmann); Macht (Hanna Sigwart); Bewältigung / Coping (Ester Baldegger); Angst (J. Bühlmann).

### «3-Phasen-Modell» zur Förderung kommunikativer Kompetenzen

Als Richtziel ihres im Anschluss an ihre praktischen und theoretischen Recherchen entwickelten 3-Phasen-Modells formuliert die Berufsschullehrerin und Gerontologin: «Das Modell stellt die Verknüpfung von Fühlen, Denken und Handeln dar und soll die Pflegenden zu mehr Gesinnung und Professionalität im Bereich der Kommunikation fördern.» Nahziele sind:

- Die Gestaltung eines Gesprächs, bei welchem beide Beteiligten ihre Meinung ausdrücken und gemeinsam Perspektiven erreichen können.
- Die Gestaltung einer zwischenmenschlichen Beziehung, die von Wertschätzung und Sympathie geprägt ist.
- Ein Methodenangebot, mit welchem der Pflegenden auf die emotionalen und sozialen Bedürfnisse des betagten Menschen und seine eigenen Bedürfnisse adäquat reagieren kann.

Aufgebaut ist das Modell entsprechend der drei Elemente einer interaktiven Situation: betagte Person – Information – pflegende Person. «Diese interaktive Situation kann in drei Phasen unterteilt und innerhalb einzelner Phasen analysiert werden», beschreibt Danièle Zollinger die Vorgehensweise und betont ausdrücklich: Die Analyse gehe immer von der betagten Person und von der pflegenden Person aus.

- In der 1. Phase geht es um die Gefühle, die eine interaktive Situation bei beiden Gesprächspartnern auslöst. Mittels didaktischer Impulse nehmen die Lernenden Gefühle wie Angst, Ungeduld, Ohnmacht, Wut,

Neugier aber auch Freude wahr und drücken sie aus.

- In der 2. Phase geht es um die Bedürfnisse beider Partner, die aus dieser interaktiven Situation resultieren. Didaktische Impulse regen die Lernenden an, Bedürfnisse nach Macht und Autonomie oder Rückzug zu erkennen, Rollen wahrzunehmen, zu analysieren und zu definieren sowie all die Faktoren kennen zu lernen, die eine Interaktion beeinflussen.
- In der 3. Phase geht es um die Bestätigung der Gefühle und die Konkretisierung der Bedürfnisse beider Partner. Die Didaktik vermittelt hier (theoretisch und praktisch) Methoden und Konzepte für die erlebten Situationen.

Jeder der hier kurz skizzierten Phasen des Modells werden mit fachlichen (pflegerischen und gerontologischen) Hinweisen ergänzt. Zu den Grenzen ihres Modells, das Danièle Zollinger noch im Rahmen ihrer Diplomarbeit als Gerontologin in einem Pilotkurs in Winterthur umsetzte, hält sie fest: Das Modell «soll den Pflegenden zu mehr Einfühlung und Professionalität im Bereich der Kommunikation verhelfen. Die Beeinflussung und Einstellung im affektiven Bereich können im Unterricht als objektiv zu beobachtende Verhaltensmuster nicht kontrolliert werden. Es kann nur die Hoffnung bestehen, dass das vermittelte Wissen positive Einsichten und Veränderungen fördert.»

### Grenzen des Modells

Als Fazit hält Danièle Zollinger, nach der Evaluation mittels schriftlichen Interviews, fest: «Die Aussagen der Lernenden zeigen eine zunehmende Steigerung der Berufs-, Selbst- und Sozialkompetenz. Das Verknüpfen von Fühlen, Denken und Handeln sowie das neu erworbene gerontologische Wissen verstärken die Berufsidentität; die Beziehung zu den betagten Menschen ist empathischer geworden.» ■

**Lerne zuhören,  
und du wirst auch von  
denjenigen Nutzen ziehen,  
die dummes Zeug reden**

Platon

nome analysieren, «die in der pflegerischen Interaktion von Bedeutung sind, weil sie sich nicht nur auf den Patienten beziehen, sondern allgemein gültig sind: für Patienten wie für Pflegenden». Gewählt hat sie die vier Pflegekonzepte