

Kommunikationsfalle Babysprache



Praktische Tipps, worauf Sie bei Ihrem nächsten Gespräch mit einem älteren Kunden achten sollten:^{1,2}

- Vermeiden Sie übertriebene Vereinfachungen in Bezug auf Wortschatz und Satzbau.
- Liefern Sie bei Bedarf dennoch zusätzliche Erläuterungen.
- Halten Sie Ihr übliches Sprechtempo bei, bleiben Sie bei einer tiefen Intonation.
- Verzichten Sie auf mehrfache Wiederholungen.
- Vermeiden Sie eine überzogen familiäre Sprache.
- Lassen Sie alle Gesprächsthemen zu.
- Übernehmen Sie nicht das Treffen von Entscheidungen für Ihren Kunden.

Was zeichnet patronisierende Kommunikation aus?*

Vokabular

- Vereinfacht
- Vermeiden mehrsilbiger Wörter
- Kindliche Begriffe ("Baby-Talk")
- Verkleinerungen (z. B. bisschen, wenig, halt nur)

Grammatik

- Vereinfachte Konstruktionen und Sätze
- Unnötig häufige Wiederholungen
- Imperative Sprechweise
- Fragmentarische Satzbildungen

Anredeformen

- Übertrieben familiär ("Oma", "Opa")
- Vornamen, Spitznamen oder Koseformen (z. B. "meine Liebe")
- Kinderbezeichnungen (z. B. "gutes Mädchen", "böser Junge")
- Über den Kunden in der dritten Person reden, statt mit ihm zu sprechen

Vokale Merkmale

- Hohe Stimmlage
- Übertriebene Intonation
- Zu lautes Sprechen
- Übertriebene Betonung
- Überzogen langsames Sprechen

Kommunikationsfalle Babysprache



Was zeichnet patronisierende Kommunikation aus?*

Themensteuerung

- Eingeschränkte Themenwahl (z. B. Schwerpunkt auf der Vergangenheit, nur oberflächliche Inhalte)
- Unterbrechungen
- Ignorieren der Themen des Kunden

Negative nonverbale Verhaltensweisen

- Sich vom Kunden abwenden
- Belächeln
- Hände in die Hüften stemmen
- Arme verschränken

*Erstellt nach Geisler, L. S. (2007). Das Gespräch mit dem alten Patienten. *Anästhesiologie, Intensivmedizin, Notfallmedizin, Schmerztherapie*, 2, 146–148.

Quellen:

- 1 Kemper, S. & Harden, T. (1999). Experimentally disentangling what's beneficial about Elderspeak and what's not. *Psychology and Aging*, 14, 656-670.
- 2 Ryan, E. B., Meredith, S. D., Maclean, M. J., & Orange, J. B. (1995). Changing the way we talk with elders: Promoting health using the Communication Enhancement Model. *The International Journal of Aging and Human Development*, 41, 89–107.