

Vielfältige Begegnungen

Ein Leitfaden für die
gelungene
Kommunikation
mit älteren und
hochaltrigen Menschen
im öffentlichen Raum

Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung

Über diesen Leitfaden

Warum dieser Leitfaden?	5
Für wen wurde dieser Leitfaden geschrieben?	6
Wie können Sie diesen Leitfaden verwenden?	6
In welchem Kontext wurde dieser Leitfaden erstellt?	6

II. Begegnungen

Ältere und hochaltrige Menschen im öffentlichen Raum

Lebenslagen	8
Subjektive Sicherheit	9

III. Hintergründe

Konzepte des Alter(n)s

Alter – eine bloße Zahl?	11
Alter(n) – ein biologischer Abbauprozess?	12
Alter(n) – ein soziales Phänomen?	12
Alter – immer neu kommuniziert?	12

IV. Störungen

Stereotype & Diskriminierung

Wie funktioniert soziale Kategorisierung? Ein Prozessmodell	13
Ageism	14

V. KOMMUNIKATION

Kommunikation & Kommunikationsfähigkeit im Alter

Veränderungen sprachlichkommunikativer Fähigkeiten im Alter	15
Gespräche im Alter: Vier Konstellationen	16

VI. Im Gespräch

Perspektiven & praktische Tipps

Vom Defizit zur Kompetenz	18
Fluid & kristallin: Die zwei Dimensionen von Intelligenz	18
Die Macht von Biografie & Erinnerung	19
Praktische Tipps für die Kommunikation mit älteren und hochaltrigen Menschen	20

VII. Hinweise

Interessante Materialien

Literatur & Links

Verwendete Literatur & Internetquellen

Dank

15
15
16
18
18
18
19
20
23
24
27

I. Einleitung

Über diesen Leitfaden

Wir freuen uns, dass Sie sich dafür entschieden haben, sich mit dem Thema „Ältere und hochaltrige Menschen im öffentlichen Raum“ auseinanderzusetzen und hoffen, der vorliegende Leitfaden kann Ihnen dabei dienlich sein!

Warum dieser Leitfaden?

Am 1. Jänner 2017 waren in Österreich 1.625.517 Menschen 65 Jahre und älter. Das sind **18,5 Prozent** der gesamten Bevölkerung. Aktuell geht die Statistik Austria davon aus, dass im Jahr 2030 23 Prozent der österreichischen Bevölkerung 65 Jahre und älter sein werden.¹

Als PolizistIn oder andere/r SicherheitsakteurIn treffen Sie in Ihrer täglichen Arbeit im öffentlichen Raum auf viele Menschen in einem höheren Lebensalter. Mit diesem Leitfaden wollen wir dazu beitragen, dass diese Begegnungen möglichst gut gelingen.

Wir wissen, dass die objektive Sicherheit steigt, sich aber diese positiven Entwicklungen nicht unbedingt in der subjektiven Einschätzung der Bevölkerung widerspiegeln. Mit diesem Leitfaden möchten wir dazu beitragen, dass sich ältere und hochaltrige Menschen im öffentlichen Raum sicher(er) und Sie sich in Ihrem professionellen Handeln gestärkt fühlen.

Wir möchten Sie auch dazu anregen, sich mit dem Thema Alter(n) auseinanderzusetzen und ihre eigenen Alter(n)sbilder zu hinterfragen. Ganz besonders wichtig ist uns dabei, dass Sie trotz der thematischen Fokussierung dieses Leitfadens auf das Alter(n) offen bleiben für die Tatsache, dass ältere bzw. hochaltrige Menschen alles andere als eine einheitliche Personengruppe sind: „Die alten Menschen“ gibt es nicht. Das Alter ist nur eine Eigenschaft eines Menschen – ältere bzw. hochaltrige Menschen sind Frauen und Männer mit jeweils unterschiedlichen physischen und psychischen Voraussetzungen, mit unterschiedlichen Einstellungen, Werten, Lebensweisen, Bildungskarrieren, ökonomischen Möglichkeiten, mit und ohne Migrationshintergrund.

¹ Statistik Austria 2018a.

Dieser Leitfaden soll Ihnen einen Einblick in unterschiedliche Konzepte des Alter(n)s bieten, zum Nachdenken anregen, für den Umgang mit älteren und hochaltrigen Menschen sensibilisieren und Hintergrundwissen und praktische Tipps zum Thema Kommunikation mit alten Menschen vermitteln. Damit möchten wir Ihnen eine Hilfestellung für Ihre tägliche Präventions- und Kommunikationsarbeit geben und zu einer alter(n)sfreundlichen Lebenswelt beitragen.

Für wen wurde dieser Leitfaden geschrieben?

Mit diesem Leitfaden wenden wir uns an (angehende) SicherheitsakteurInnen – und dabei insbesondere an (zukünftige) Polizistinnen und Polizisten –, die an gelungenen Begegnungen mit älteren und hochaltrigen Menschen im öffentlichen Raum interessiert sind, zu einem besseren Sicherheitsgefühl älterer und hochaltriger Menschen und damit zu einer alter(n)sgerechten Lebenswelt beitragen möchten.

Wie können Sie diesen Leitfaden verwenden?

Die Inhalte dieses Leitfadens wurden möglichst knapp und verständlich aufbereitet. Dies ermöglicht Ihnen, die Publikation rasch durchzuarbeiten und sich auf diese Weise einen Gesamtüberblick zu verschaffen. Wenn Sie sich für einzelne Themen besonders interessieren, können Sie diese aber auch direkt „ansteuern“, ohne alles andere gelesen zu haben. Am Ende dieses Leitfadens haben wir alle Informationen als kurze praktische Tipps für Ihre Kommunikation mit älteren und hochaltrigen Menschen zusammengefasst. Wenn Sie sich zu einzelnen Themenfeldern mehr und genauere Informationen wünschen: Im Anhang finden Sie nicht nur die verwendeten Quellen, sondern auch weiterführende, sehr praktisch orientierte Literatur und Links, die Ihnen eine vertiefte Auseinandersetzung ermöglichen.

In welchem Kontext wurde dieser Leitfaden erstellt?

Dieser Leitfaden ist eines der Produkte des Projekts **SI-ALT**. SI-ALT wurde von 2016 bis 2018 durchgeführt und beschäftigte sich mit den Herausforderungen, die der demografische Wandel und eine alternde Gesellschaft für SicherheitsakteurInnen – allen voran Polizistinnen und Polizisten – bereithalten.

Einer der Ausgangspunkte von SI-ALT war eine Fehlstelle: So lagen zwar mehrere Studien zum subjektiven Sicherheitsgefühl der Bevölkerung vor, doch es fehlte genaueres und vor allem differenziertes Wissen zur subjektiven Sicherheitswahrnehmung älterer und hochaltriger Frauen und Männer und den Folgen daraus für die Polizeiarbeit. Das SI-ALT-Projektteam schloss diese Forschungslücke durch quantitative und qualitative Erhebungen in drei Pilotregionen (Bruck/Mur,

Tamsweg, Wien). Die Auswahl dieser drei Regionen erfolgte gemeinsam mit dem Bundesministerium für Inneres.

Insgesamt wurden in den drei Regionen **838 ältere und hochaltrige Frauen und Männer** sowie **21 PolizistInnen** zu den Themen subjektive Sicherheit und Erfahrungen mit der jeweils anderen Gruppe mittels Fragebogen, Interviews und Gruppendiskussionen befragt.

Auf der Grundlage der Erhebungen wurde eine Reihe von **Produkten** entwickelt. Sie alle leisten einen Beitrag zur polizeilichen Präventions- und Kommunikationsarbeit und unterstützen Polizistinnen und Polizisten (und andere Einsatzkräfte) im Umgang mit älteren und hochaltrigen Frauen und Männern:

- > ein **Barometer** zur Darstellung der objektiven Sicherheitslage und der subjektiven Sicherheitswahrnehmung älterer und hochaltriger Frauen und Männer,
- > ein **Curriculum** für die polizeiliche Aus- und Fortbildung und
- > der vorliegende **Leitfaden** zur Sensibilisierung von PolizistInnen für neue Bilder des Alter(n)s und zur Darstellung der Bedürfnisse einer heterogenen Zielgruppe im öffentlichen Raum.

Das Projekt SI-ALT wurde vom **Netzwerk Sicherheitsforschung** (querraum. kultur- und sozialforschung und Wirtschaftsuniversität Wien/Kompetenzzentrum für empirische Forschungsmethoden) in Kooperation mit der **Universität Wien/Institut für Soziologie** (Schwerpunkt Sozialgerontologie) und dem **Bundesministerium für Inneres** umgesetzt.

SI-ALT wurde im Sicherheitsforschungs-Förderprogramm **KIRAS** des **Bundesministeriums** für Verkehr, Innovation und Technologie beauftragt und finanziert.

II. Begegnungen

Ältere und hochaltrige Menschen im öffentlichen Raum

Lebenslagen

In Österreich lag 2016 der Anteil an Menschen im Alter von 65 Jahren oder älter bei 17,6%, der Anteil der Menschen im Alter von 80 Jahren oder älter bei 6,7%.² Bei „den“ älteren und hochaltrigen Frauen und Männern handelt es sich nicht um eine homogene Zielgruppe, an die sich PolizistInnen mit einer einheitlichen Präventions- und Kommunikationsstrategie im öffentlichen Raum wenden können, sondern um eine sehr stark differenzierte Gruppe, deren Mitglieder zwar gewisse Charakteristika miteinander teilen, die sich jedoch in ihren Bedürfnissen, in ihren Lebensstilen und schlussendlich in ihrem subjektiven Sicherheitsempfinden stark voneinander unterscheiden. An dieser Stelle nur einige Befunde:

Aufgrund der Unterschiede in der **Lebenserwartung** – für im Jahr 2018 Geborene lag sie zum Beispiel für Frauen bei 83 Jahren und bei Männern bei 78 Jahren³ – gibt es mehr ältere und hochaltrige Frauen als Männer. Ab einem Alter von rund 55 Jahren bilden Frauen die Mehrheit – ein Trend, der sich bis ins hohe Alter fortsetzt.⁴

Insgesamt ist der Anteil der älteren Menschen in Österreich in den letzten Jahren gestiegen. Doch das Bild ist **differenziert**: Während die Städte Zuwächse auch bei jüngeren Bevölkerungsgruppen (20 – unter 65 Jahre) zeigen, „altern“ die ländlichen Regionen.⁵

Eine Studie aus Wien zeigt, dass ältere Menschen weitgehend in Privathaushalten leben, erst in der Hochaltrigkeit (ab 80 Jahren) steigt der Anteil der Personen, die in Nichtprivathaushalten – also etwa in Pensionistenwohnheimen u.Ä. – leben. Unter den 50–64-Jährigen wohnen 99 Prozent und unter den 65–79-Jährigen 98 Prozent in Privathaushalten. Erst bei den Personen 80+ steigt der Anteil jener, die nicht in Privathaushalten leben, auf 14 Prozent.⁶

Nur eine Minderheit der Älteren (9 Prozent) ist in ihrem Aktionsradius (Mobilität, Verkehrsteilnahme) stark eingeschränkt und auf tägliche Hilfe angewiesen. Die Hälfte der Befragten schätzt die eigene Unabhängigkeit als hoch ein, ebenso ist die Lebenszufriedenheit relativ groß. Allerdings wird der Zusammenhang zwischen

Autonomie und Lebenszufriedenheit mit zunehmendem Alter schwächer und ist am stärksten von der sozialen Lage, d.h. den finanziellen Ressourcen, abhängig.⁷ Die soziale Lage älterer und hochaltriger Menschen wiederum ist sehr differenziert und wird von den jeweiligen Erwerbsbiografien bestimmt. Eine Risikogruppe hinsichtlich Altersarmut sind alleinstehende PensionistInnen. 28 Prozent dieser Gruppe gelten als armutsgefährdet.⁸

Subjektive Sicherheit

Seit den 1960er-Jahren interessiert sich die Kriminologie für das „Sicherheitsgefühl“, das heißt die **subjektive Wahrnehmung von Sicherheit/Unsicherheit** der Bürgerinnen und Bürger, und für die Frage, welche Faktoren dieses Sicherheitsgefühl beeinflussen. Die objektive Sicherheitslage, wie sie sich etwa in den Daten der Kriminalstatistik zeigt, hat auf das Sicherheitsgefühl der Menschen nur bedingt Einfluss – teilweise entwickeln sich diese beiden Dimensionen sogar gegenläufig.

Grundsätzlich lassen sich **zwei Arten der Risikowahrnehmung** unterscheiden: Die Furcht vor einer Bedrohung der Gesellschaft im Allgemeinen (soziale Kriminalitätsfurcht) und die Angst davor, selbst Opfer von Kriminalität zu werden (personale Kriminalitätsfurcht).

Das Sicherheitsgefühl eines Menschen ist **mehrdimensional** und speist sich aus mehreren Quellen. In der Kriminologie werden häufig **drei Erklärungsansätze** für die subjektive Wahrnehmung von (Un-)Sicherheit herangezogen. Diese thematisieren unterschiedliche Ebenen und müssen stets zueinander in Beziehung gesetzt werden:

- > In einer **Personenperspektive** sind die eigenen Erfahrungen als Opfer von Kriminalität (direkte Viktimisierung) bzw. die Erfahrung mit der Viktimisierung anderer Menschen (indirekte Viktimisierung) entscheidend.
- > Der **soziale Nahraum** ist ebenfalls relevant. Soziale und physische Verfallserscheinungen (z.B. Vandalismus, Unordnung) werden als verminderte soziale Kontrolle interpretiert und beeinflussen das Sicherheitsgefühl negativ.
- > Der **weitere soziale Kontext** wird vor allem von den Medien und ihrer Darstellung von Kriminalität produziert.⁹

Das Gefühl von Unsicherheit hat **negative Folgen** für den/die Betroffene/n: Eine wohngebietsbezogene Unsicherheit führt zu Einschränkungen des Wohlbefindens und des Sozialverhaltens. Ältere Menschen, die sich unsicher fühlen, vermeiden es zum Beispiel, am Abend außer Haus zu gehen. Dies verschlechtert ihre Teilhabe-

² Statistik Austria 2017.
³ Statistik Austria o.J.
⁴ Statistik Austria 2018b.
⁵ Statistik Austria 2018b.
⁶ Reinprecht & Rossbacher 2014, S. 75.

⁷ Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz 2015, S. 36.
⁸ Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz 2015, S. 10.
⁹ Vgl. Ziegler, Kudlacek & Fischer 2011.

möglichkeiten. Außerdem weisen ältere Menschen, die sich unsicher fühlen, eine geringere Lebenszufriedenheit auf.¹⁰

Sowohl in der quantitativen als auch in der qualitativen Erhebung im Projekt SI-ALT zeigte sich ein klares **Stadt-Land-Gefälle**, was das Gefühl von (Un-)Sicherheit betrifft: Die Befragten in kleineren Gemeinden bzw. Städten (Tamsweg, Bruck/Mur) fühlen sich sicherer als jene in Großstädten (Wien). Und sie fühlen sich nicht nur sicherer als Menschen im städtischen Raum, sondern sie treffen auch wesentlich weniger Maßnahmen zum Schutz vor einer Viktimisierung. Begründet wird dies vor allem damit, dass die Anonymität in ländlichen Gemeinden oder Kleinstädten geringer und der soziale Zusammenhalt stärker sei. Bei der Gruppendiskussion in Wien ist das Bild sehr differenziert: Während sich etwa die Teilnehmerinnen einer Gruppendiskussion grundsätzlich sehr sicher fühlen, berichten sie – wie auch die TeilnehmerInnen der anderen Diskussionen in Wien – von einer Reihe von Situationen, die Unsicherheit hervorrufen können, z.B. alleine bei Dunkelheit unterwegs sein, menschenleere Straßen, Großveranstaltungen, aufdringliches Betteln, deviante Personengruppen (z.B. alkoholisierte Menschen). Aber auch mangelnde Barrierefreiheit und ein als rücksichtslos interpretiertes Verhalten anderer VerkehrsteilnehmerInnen werden als Probleme und damit Auslöser von Gefühlen der Unsicherheit genannt.

Die in den Interviews und Gruppendiskussionen Befragten haben bzw. hatten selbst nur wenige Berührungspunkte und damit **Erfahrungen mit PolizistInnen**. Diese Begegnungen werden individuell sehr unterschiedlich bewertet. Während die einen die PolizistInnen als „sehr nett und sehr höflich“, „sehr freundlich, kommunikativ und am Telefon kompetent“ oder „sehr verständnisvoll“ beschreiben und allgemeines Vertrauen in die Polizeiarbeit ausdrücken („Ich habe sicherlich Vertrauen in die Polizei – absolut“) berichten andere auch von problematischen Begegnungen: So fühlten sich zum Beispiel einige der Befragten von der Polizei nicht ernst genommen bzw. herablassend behandelt.

III. Hintergründe Konzepte des Alter(n)s

Ist von „alten Menschen“ die Rede, scheint im ersten Moment klar zu sein, worüber gesprochen wird. Der Begriff „alt“ erzeugt Assoziationen und Bilder in unseren Köpfen: Bilder von Menschen, Eigenschaften, Gefühlen, Erlebnissen. Doch wer ist eigentlich „alt“? Ab wann gilt man als „älter“, als „alt“ oder gar als „hochaltrig“? Welche Eigenschaften gehören zum „Alter“? Was unterscheidet „junge“ Menschen von „alten“? Diese und viele weitere – teilweise auch sehr persönliche – Fragen stellen sich, wenn über das Alter(n) gesprochen wird. Im folgenden Abschnitt betrachten wir das Alter(n) aus vier verschiedenen Perspektiven, wobei diese vier Konzepte aufeinander bezogen sind und sich gegenseitig überlagern. Es wird sich zeigen, dass uns diese multiperspektivische Betrachtungsweise zum Nachdenken über das Alter(n) anregen kann.

Alter – eine bloße Zahl?

Betrachtet man das Alter als **zeitlich-numerische Größe** – und dies ist das in interpersonalen Situationen geläufigste Konzept des Alters¹¹ – versteht man darunter die Anzahl der Lebensjahre eines Menschen. Diese Kategorie erfasst nicht nur das hohe Lebensalter, denn auch ein junger Mensch hat ein bestimmtes Alter. Die Lebensjahre bilden eine Skala, und ab bestimmten Punkten beginnt „das (hohe) Alter“. Diese Punkte sind nicht natürlich, sondern kulturell und historisch bedingt und hängen mit der durchschnittlichen Lebenserwartung in einer Gesellschaft zusammen. In manchen gesellschaftlichen Bereichen (z.B. Arbeitsmarkt) spielt das numerische Alter auch eine größere Rolle als in anderen.¹²

Als „hochaltrig“ werden nach manchen Konzepten Menschen verstanden, die länger leben als zwei Drittel ihrer Geburtskohorte¹³, d.h. jener Personen, die im selben Jahr geboren wurden. Die Bezeichnung „Ältere“ ist sehr gebräuchlich für ein Alter von 65 und mehr Jahren, von „Hochaltrigkeit“ spricht man bei einem Lebensalter ab 80 Jahren.

„Zählt man mit 50 Jahren zum alten Eisen?“¹⁴

¹⁰ Oberwittler 2016.

¹¹ Thimm 2000, S. 26.

¹² Fiehler & Thimm 2003, S. 8.

¹³ Höpflinger 2011, S. 41.

¹⁴ Salzburger Nachrichten, 04. Mai 2013.

Alter(n) - ein biologischer Abbauprozess?

Das Altern ist einer **biologischen Konzeption** nach ein Naturphänomen und bedeutet Reifung und Abbau. Diese Vorstellung des Alter(n)s wird stark von medizinischen Aspekten beeinflusst und gerne auch an Lebensstilfragen gekoppelt. In der Regel geschieht eine Gegenüberstellung von biologischem und chronologischem Alter:

„Der eine ist mit 80 noch so fit wie andere mit 68 – ein anderer geht, biologisch gesehen, im gleichen Alter schon auf die 90 zu.“¹⁵

Alter(n) - ein soziales Phänomen?

In dieser Perspektive auf das Alter(n) steht die Frage von **Teilhabe und Inklusion** im Vordergrund. Als „alt“ gilt, wer sich vom sozialen Leben abwendet und nicht mehr im üblichen Ausmaß daran teilnimmt. Soziale Isolation, aber auch die Abweichung von gesellschaftlich vorherrschenden Werten und Normen und die Ausbildung bestimmter Verhaltensweisen, werden mit „alt“ assoziiert.

„Deine Ansichten sind ja richtig modern.“¹⁶

Alter - immer neu kommuniziert?

Eine vierte Konzeption von Alter sieht dieses als **interaktiv-kommunikatives Phänomen**. In dieser Betrachtungsweise ist das Alter keine feste numerische oder biologische Größe, sondern wird immer wieder neu hervorgebracht, zum Beispiel durch eine bestimmte Art zu sprechen, sich zu benehmen, sich zu bewegen oder sich zu kleiden. Unser Gegenüber bewertet diese Handlungsweisen als „alt“ oder „jung“.

„Mach dich doch nicht älter als du bist.“¹⁷

Diese vier alltagsweltlichen Konzepte von Alter spielen in unserer täglichen Kommunikation eine Rolle und berühren Fragen wie: Wie nehme ich Menschen wahr? Wie reagiere ich auf sie? Wie kommuniziere ich mit ihnen?

¹⁵ Forum Gesundheit.

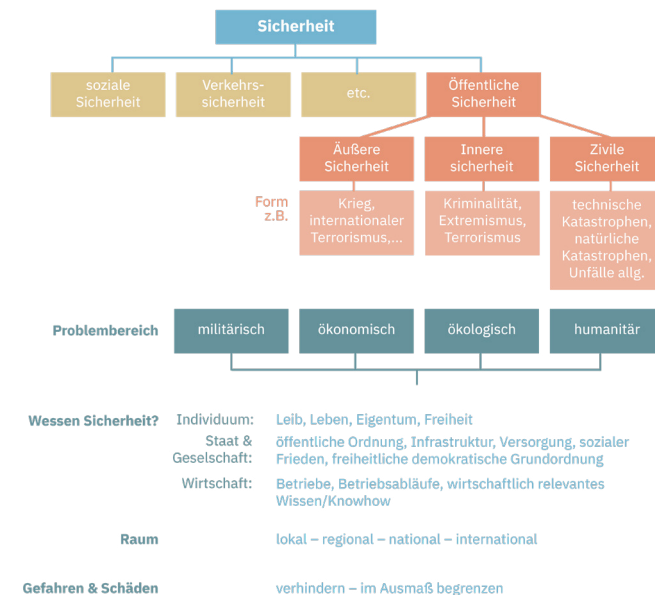
¹⁶ Fiehler 2002, S. 3.

¹⁷ Fiehler 2002, S. 3.

IV. Störungen Stereotype & Diskriminierung

Wie funktioniert soziale Kategorisierung? Ein Prozessmodell

Wie entsteht ein Stereotyp? Grundlegend für einen solchen Prozess ist, dass eine Person aufgrund einer spezifischen Kategorie (z.B. Geschlecht, Hautfarbe, Alter) nicht als Individuum wahrgenommen wird, sondern als „typische/r“ VertreterIn einer bestimmten Gruppe, der bestimmte Charakteristika zugeschrieben werden. Stereotype haben eine wichtige Funktion: Sie vereinfachen komplexe Situationen und helfen dabei, rasch Entscheidungen zu treffen. Gleichzeitig reduzieren sie Individualität und führen zu falschen Annahmen und Bewertungen. Maier 2003 beschreibt den Prozess der sozialen Kategorisierung folgendermaßen:¹⁸



¹⁸ Maier 2003, S. 197.

PROZESSMODELL SOZIALER KATEGORISIERUNG

automatische Komponente: Die bloße Wahrnehmung eines Merkmals (z.B. graue Haare) aktiviert automatisch, d.h. unbewusst und unwillkürlich, die Assoziation weiterer Eigenschaften (z.B. langsam, schwerhörig, vergesslich).

kontrollierte Komponente: Erst jetzt ist das bereits aktive Stereotyp kontrollierten kognitiven Prozessen zugänglich (z.B. „Diese Assoziationen sind vielleicht falsch“). Dieser Bewertungsprozess ist allerdings nur möglich, wenn ausreichend Reaktionszeit zur Verfügung steht, denn aktive kognitive Prozesse benötigen mehr Zeit als eine automatische Aktivierung.

behaviorale Komponente: Die Aktivierung eines Stereotyps kann in einem spezifischen Verhalten („kategoriale Behandlung“) gegenüber dem jeweiligen Menschen münden. Ist dieses Verhalten negativ gelagert, spricht man von Diskriminierung.

Ageism

Stigmatisierung & Diskriminierung: Der US-amerikanische Gerontologe und Psychiater Robert N. Butler (1927–2010) wies bereits in den 1960er-Jahren auf die gesellschaftliche Diskriminierung von alten Menschen hin. Butler prägte für dieses Phänomen – analog zu racism (Rassismus) und sexism (Sexismus) – den Begriff **ageism**. Ageism bezeichnet die negative Wahrnehmung und die damit verbundene Abwertung und Stigmatisierung des Alter(n)s.

Das „Alter“ überlagert dabei alle anderen Eigenschaften eines Menschen und führt zu einer einseitigen, verzerrten Wahrnehmung. Eine offene, differenzierte und realistische Wahrnehmung älterer und hochaltriger Menschen wird so unmöglich.

Ageism hat große Auswirkungen auf die soziale Interaktion und Kommunikation mit älteren/hochaltrigen Menschen.¹⁹ **Ageism** führt zu Diskriminierung und Marginalisierung und gilt sogar als Gesundheitsrisiko für die Betroffenen.²⁰

¹⁹ Thimm 2000, S. 49.
²⁰ Vgl. Weltgesundheitsorganisation o.J.

V. KOMMUNIKATION

Kommunikation & Kommunikationsfähigkeit im Alter

Veränderungen sprachlich-kommunikativer Fähigkeiten im Alter

Die sprachlich-kommunikativen Fähigkeiten eines Menschen können sich mit zunehmendem Alter verändern. Fiehler 2002 unterscheidet zwei Ursachen dafür: **biologische und soziale**.

BIOLOGISCHE URSACHEN

Hier ist zwischen „normalen“ und „außergewöhnlichen“ Veränderungen zu unterscheiden. Physische Abbauprozesse (z.B. abnehmendes Hörvermögen) gehören zum Alter(n) dazu. Außergewöhnliche Veränderungen können durch Krankheit oder Verletzungen hervorgerufen werden (z.B. Alzheimer-Demenz). Als wesentlich für Veränderungen im Bereich Sprache/Kommunikation gelten die Organe der Stimmerzeugung (z.B. brüchige Stimme), das Gehör (Schwerhörigkeit) sowie das Gehirn (z.B. veränderte Gedächtnisleistungen, veränderte kognitive Prozesse der Sprachproduktion und -rezeption).

SOZIALE URSACHEN

Diese Ursachen gründen sich in der Lebenssituation im Alter. Diese ist von veränderten sozialen Beziehungen und alterstypischen Erfahrungen geprägt. Das Alter(n) ist in unserer Gesellschaft üblicherweise mit neuen Rollen (z.B. Ende der Berufstätigkeit – PensionistIn, Großmutter/-vater) und neuen Erfahrungen (z.B. Tod nahestehender Menschen, neue finanzielle Situation, physische Beeinträchtigungen) verbunden. Alternde Menschen bemerken diese Veränderungen und entwickeln in Reaktion darauf neue Verhaltens- und Kommunikationsweisen (vgl. dazu den Abschnitt über Kompetenzmodelle in Kapitel VI).

Gespräche im Alter: Vier Konstellationen

Nach Fiehler 2002 lassen sich **vier verschiedene Gesprächssituationen** alter Menschen unterscheiden:

	hoher Vertrautheitsgrad	niedriger Vertrautheitsgrad
intragenerationell	1	2
intergenerationell	3	4

- 1) Hier geschieht die Kommunikation zwischen alten Menschen, die durch enge (familiäre, freundschaftliche) Beziehungen miteinander verbunden sind.
- 2) Gemeint ist hier die Kommunikation von alten Menschen, die einander nicht oder wenig kennen.
- 3) Hierbei handelt es sich um eine Gesprächssituation, wie sie sich zwischen den Generationen (z.B. Eltern-Kind, Großeltern-EnkelIn) ergibt.
- 4) Hier geht es um Begegnungen zwischen alten und ihnen fremden jüngeren Menschen, z.B. auf der Straße, im Supermarkt, in der U-Bahn.

Diese vier Konstellationen sind sehr unterschiedlich und sollten in jeder Analyse und Reflexion auch systematisch auseinandergehalten werden.²¹

Fiehler 2002 beschreibt die Kommunikation zwischen Älteren als geprägt von **kommunikativer Kooperativität und wechselseitiger Unterstützung** und nennt folgende Besonderheiten im Kommunikationsverhalten:

- > exzessiver Gebrauch von Rezeptions-/Bestätigungssignalen (z.B. mhm, mhm, mhm)
- > wechselseitige Paraphrasen
- > Reformulierungen
- > gemeinschaftliche Äußerungsproduktion
- > entwickelndes Nachfragen
- > Zustimmungspräferenz und Bewertungsteilungen
- > Stichwortgeben

²¹ Fiehler 2002, S. 4.

Diese Phänomene treten nicht nur in Gesprächen alter Menschen auf – besonders ist nach Fiehler allerdings die Häufung der beschriebenen Gesprächsstrategien und die Frequenz ihres Auftretens.

Mit alten Menschen sprechen: Stereotype & deren Folgen für die Kommunikation

Eine Stereotypisierung alter Menschen kann deutlich negative Auswirkungen auf die kommunikative Situation haben: Ryan & Kwong See 2003 bezeichnen eine von Stereotypen geprägte Form der Kommunikation als **patronisierende Kommunikation**, die u.a. folgende Merkmale aufweisen kann:

- > **Vokabular:** einfach, wenige mehrsilbige Wörter, kindliche Begriffe, Verkleinerungen...
- > **Grammatik:** einfache Konstruktionen und Sätze, Wiederholungen, angehängte Fragen, Imperative...
- > **Themensteuerung:** eingeschränkte Themenwahl (z.B. Vergangenheit), oberflächliche Inhalte, Nichtbeachtung der Themen anderer...
- > **Anredeformen:** übertrieben familiär, Referenz in der dritten Person (d.h. über jemanden sprechen statt mit) ...
- > **vokale Merkmale:** hohe Stimmlage, übertriebene Intonation, laut, langsam...
- > **nonverbale Merkmale:** negativ (sich wegduhren, Augenrollen, grinsen, Arme verschränken) oder positiv (Augenkontakt, lächeln, nicken) ...

Teufelskreis: Eine Kommunikation und Verhaltensinterpretation, die auf Vorurteilen beruhen, verstärken Verhaltensweisen, die den Stereotypen entsprechen. Das heißt: Alte Menschen verhalten sich dann auch eher „typisch alt“ (z.B. weniger kompetent, weniger selbstständig), was das Gegenüber wiederum in seinen Vorannahmen bestätigt. Dies verhindert nicht nur eine gelungene Kommunikation, sondern schränkt den Selbstwert älterer und hochaltriger Menschen ein, schadet ihrem Wohlbefinden und kann im Extremfall dazu führen, dass junge und alte Menschen intergenerationelle Kontakte überhaupt vermeiden.²²

²² Ryan & Kwong See 2003, 61ff.

VI. Im Gespräch

Perspektiven & praktische Tipps

Vom Defizit zur Kompetenz

Lange Zeit über galt das Alter vorrangig als ein von Defiziten geprägter Lebensabschnitt. Zwei Modelle prägen diese Anschauung des Alter(n)s: Das **Defekt-Modell** geht davon aus, dass das Altern eine unumkehrbare Verminderung von physischen und psychischen Fähigkeiten bedeutet. Das **Disuse-Modell** verschiebt die Betrachtungsweise leicht und macht vor allem den Mangel an Übung und ausgeführten Routinen für den Leistungsabbau verantwortlich.

In den 1960er- und 1970er-Jahren wurden diese **Defizitmodelle** des Alter(n)s intensiv diskutiert und beforscht. Ein Paradigmenwechsel hin zu **Kompetenzmodellen** des Alter(n)s war die Folge: In diesen Modellen gilt das Altern als komplexer Anpassungsprozess. „Kompetenz“ bedeutet in diesem Zusammenhang, dass der alternde Mensch seine jeweiligen individuellen Ressourcen, Bedürfnisse und Erwartungen mit den Anforderungen von außen ausbalanciert.²³

Für den Umgang mit älteren und hochaltrigen Menschen ist es nicht sinnvoll, einem der beiden Modelle den Vorzug zu geben und das eigene Handeln vollkommen danach auszurichten. Zu einer realistischen Wahrnehmung und einem wertschätzenden Umgang mit älteren und hochaltrigen Menschen gehört es vielmehr, sowohl etwaige Defizite als auch Anpassungskompetenzen wahr- und ernst zu nehmen.

Fluid & kristallin: Die zwei Dimensionen von Intelligenz

Für eine Beschreibung der kognitiven Fähigkeiten im Alter hat sich das sogenannte „**Zwei-Komponentenmodell der Intelligenz**“²⁴ etabliert. Dieses Modell kennt zwei Formen bzw. Teilbereiche intellektueller Leistungsfähigkeit:

- > fluide Intelligenz
- > kristalline Intelligenz

Die **fluide Intelligenz** gilt als angeboren, die **kristalline Intelligenz** hingegen beruht auf Übung und ist kulturell geprägt.

Welche kognitiven Fähigkeiten werden diesen beiden Intelligenzformen zugeschrieben?²⁵

fluide Intelligenz	kristalline Intelligenz
Arbeitsgedächtnis	Denk- und Lernstrategien
selektive Aufmerksamkeit	Kulturtechniken (Lesen, Schreiben)
Wahrnehmungs- und Informationsverarbeitungsgeschwindigkeit	prozedurales Wissen
Reaktionsfähigkeit beim Lösen kognitiver Aufgaben	erfahrungsbezogene Fähigkeiten und Fertigkeiten
Fähigkeit der Ausblendung irrelevanter Informationen	Allgemeinwissen und Weltwissen
Fähigkeit, zielgerichtete Handlungen zu initiieren	

Die kognitiven Fähigkeiten eines Menschen beruhen auf beiden Komponenten, das Verhältnis der beiden verschiebt sich aber im Laufe eines Lebens: Die fluide Intelligenz nimmt ab, die kristalline hingegen kann bis ins Alter wachsen.

Sprachkompetenz, also die Fähigkeit, Sprache zu verstehen, zu produzieren und in der Interaktion mit anderen Menschen einzusetzen, beruht auf mehreren Faktoren und entwickelt und verändert sich das ganze Leben über.

Die Macht von Biografie & Erinnerung

„Je älter Menschen sind, desto weiter greifen ihre biographischen Erinnerungen in die Gesellschafts- und Kulturgeschichte zurück.“²⁶

Unsere Haltung gegenüber der Welt, unsere Werte und Normen haben viel mit der Gesellschaft zu tun, in der wir uns bewegen. Auch **persönliche Erlebnisse und Erfahrungen**, die wir im Verlauf unseres Lebens machen konnten, fließen in unsere Bewertung von Menschen und Situationen ein. Stellen Sie sich vor, was etwa die

²³ Jopp 2003, S. 11ff.
²⁴ Cattell 1971.

²⁵ Vgl. Godde, Voelcker-Rehage & Olk 206, S. 114.
²⁶ Höpflinger 2011, S. 39.

Generation der Hochaltrigen alles erlebt hat – und wie sehr sich diese Erfahrungen von aktuellen Erfahrungswelten unterscheiden, zum Beispiel: Viele dieser Frauen und Männer wuchsen im bäuerlichen Milieu auf, haben den Zweiten Weltkrieg erlebt und erhielten eine ganz andere Erziehung als die Generationen nach ihnen. Diese (und viele weitere) Erlebnisse und Erfahrungen prägten ihre Biografien und ihr Werte- und Normensystem.

Im generationenübergreifenden Kontakt ist es wichtig, sich dieser **Unterschiede** bewusst zu sein. Idealerweise gelingt es, die Kommunikation auf diese Zielgruppe hin auszurichten – zum Beispiel durch die Verwendung älterer Sprachformeln oder bestimmter Höflichkeitsgebräuche – und damit kompetent mit diesen Menschen umzugehen, die über einen **anderen soziokulturellen Hintergrund** verfügen.

Praktische Tipps für die Kommunikation mit älteren und hochaltrigen Menschen

Im Folgenden möchten wir Ihnen einige **praktische Hinweise für die gelungene Kommunikation** mit älteren und hochaltrigen Frauen und Männern geben. Diese Tipps speisen sich nicht nur aus der Auswertung von Fachliteratur zum Thema, sondern basieren insbesondere auch auf den Ergebnissen aus dem Projekt SI-ALT, in dem alte Menschen zu ihren Erfahrungen im öffentlichen Raum und im Umgang mit PolizistInnen befragt wurden.

VIELFALT SEHEN

Den älteren oder hochaltrigen Menschen gibt es nicht. Zu unterschiedlich sind die Erfahrungen, Lebenslagen oder persönlichen Ressourcen älterer und hochaltriger Frauen und Männer. Alter ist nur ein Merkmal unter vielen!

SICH DEM ALTER(N) STELLEN

Um sich ernsthaft auf das Thema Alter(n) und den Umgang mit alten Menschen einzulassen, ist es wichtig, eigene Alter(n)sbilder zu hinterfragen. Wie sehen Sie selbst das Alter bzw. das Alterwerden? Wie bewerten Sie das eigene Altern oder jenes Ihrer Angehörigen? Welche Bilder fallen Ihnen ein, wenn Sie „Alter(n)“ hören, welche Ängste und Hoffnungen verbinden Sie damit? Wie möchten Sie selbst im Alter leben und wahrgenommen werden?

DAS GESPRÄCH SUCHEN

Kommunikation braucht einen Anlass. Wollen Sie als Polizistin oder Polizist mit älteren oder hochaltrigen Menschen im öffentlichen Raum ins Gespräch kommen, um eine positive Polizeipräsenz zu signalisieren, können Ihnen alltägliche Themen („Small Talk“) wie das Wetter, die Verkehrssituation, das Befinden etc. als Einstieg dienen. Aber auch eine über Institutionen (z.B. Tageszentrum, Pensionistenklub)

vermittelte Begegnung kann dabei helfen, mit älteren/hochaltrigen Zielgruppen in Kontakt zu treten.

DEFIZITE UND RESSOURCEN WAHRNEHMEN

Weiter oben war bereits von Defizit- und Kompetenzmodellen die Rede: Diese Information hilft Ihnen vielleicht dabei, etwaige körperliche, kognitive oder psychische Defizite eines älteren/hochaltrigen Menschen zu erkennen und trotzdem seine Ressourcen und Anpassungsstrategien wahrzunehmen und zu verstehen.

AKTIV ZUHÖREN

Zu einer gelungenen Kommunikation – nicht nur mit älteren oder hochaltrigen Frauen und Männern – gehört es, sich auf das Gegenüber und die jeweilige Situation einzulassen, präsent zu sein, gut zuzuhören und das Gegenüber ernst zu nehmen. Im polizeilichen Alltag ist es vielleicht nicht immer möglich, sich für die Kommunikation viel Zeit zu nehmen, trotzdem ist es wichtig, Respekt und Wertschätzung zu signalisieren.

POSITIVE KÖRPERSPRACHE EINSETZEN

Zu einem positiven Gesprächsverhalten gehören auch körpersprachliche Signale, die auf das Gegenüber vertrauensbildend und ermutigend wirken, wie etwa: Augenkontakt, Lächeln, Nicken, sich bei Bedarf hinunterbeugen (etwa zu jemandem, der/die im Rollstuhl sitzt) oder sanfte (keine ruckartigen) Bewegungen

ANSPRECHPARTNERIN SEIN

Unsere Befragungen im Projekt SI-ALT haben gezeigt, dass bei alten Menschen eine gewisse Unsicherheit darüber besteht, mit welchen Anliegen man sich an die Polizei wenden könne (und mit welchen nicht). Es liegt an Ihnen als Polizistin oder Polizist, diese Bedenken zu zerstreuen und dem Gegenüber das Gefühl zu geben, „an der richtigen Stelle“ zu sein bzw. bei Bedarf freundlich auf die relevanten Stellen zu verweisen.

DEN RICHTIGEN TON FINDEN

Bei älteren bzw. hochaltrigen Personen kann es zielführend sein, besonders höflich zu kommunizieren und damit den soziokulturellen Hintergrund der Zielgruppe (z.B. Erziehung, Erwartungen an VertreterInnen der Exekutive) zu berücksichtigen. Auch hier gilt: Beim genauen Zuhören bekommt man einen Eindruck davon, wie ein Mensch kommuniziert und auf welcher Ebene Begegnung möglich ist.

POLIZISTIN UND MITMENSCH SEIN

Einige der in SI-ALT befragten Personen berichten davon, dass Gespräche mit PolizistInnen oft hierarchisch strukturiert seien. Festgemacht wird dies an einer als übertrieben „schroff“ oder „hart“ empfundenen Sprache. Die Befragten wünschen sich ein „normales“ Verhalten, das von Höflichkeit und „Menschlichkeit“ geprägt ist.

VERBINDLICH, NICHT VERTRAULICH

Die Kommunikation mit älteren und hochaltrigen Menschen sollte verbindlich, aber nicht vertraulich strukturiert sein. Als Beispiel für eine unangebracht vertrauliche Ansprache gilt etwa der Pluralis benevolentiae („Wie geht es uns denn?“). Dessen Verwendung wirkt herablassend und mindert den Selbstwert des/der so Angesprochenen.

SO VIEL WIE NOTIG, SO WENIG WIE MÖGLICH

Im Umgang mit älteren bzw. hochaltrigen Menschen sollte die Wahrnehmung von Kompetenzen und die Wahrung von Eigenständigkeit im Vordergrund stehen. Wenn es die Situation nahelegt, kann und soll Hilfe angeboten werden; es ist aber nicht angebracht, Handlungen für eine Person zu übernehmen, die diese gut selbst ausführen kann.

BEEINTRÄCHTIGUNGEN ERKENNEN UND BERÜCKSICHTIGEN

Auch wenn bei älteren und hochaltrigen Menschen nicht automatisch von sensorisch-motorischen, psychischen oder kognitiven Beeinträchtigungen auszugehen ist, sind diese bei Personen höheren Alters doch wahrscheinlicher als bei jüngeren Menschen. Hier ist Achtsamkeit und Fingerspitzengefühl vonnöten, um etwaige Einschränkungen zu erkennen und adäquat darauf zu reagieren:

- > Bei **schwerhörigen** Menschen etwa helfen kleinere Verhaltensadaptionen, um die Kommunikation zu erleichtern, wie z.B. deutliches Sprechen in normaler Lautstärke, das Gesicht dem/der GesprächspartnerIn zuwenden, Geräusche und Umgebungslärm verhindern, klare und kurze Sätze verwenden.
- > Bei Menschen mit **demenziellen Erkrankungen** sind Einfühlungsvermögen und emotionale Zuwendung wichtig. Bei der Gesprächsführung helfen u.a. Augenkontakt, langsames und deutliches Sprechen, einfache, kurze und bejahende Sätze sowie Ermutigung.²⁷

²⁷ Mehr praktische Tipps zur Kommunikation mit Menschen mit Beeinträchtigungen finden Sie in den Materialien im Abschnitt VII.

VII. Hinweise

Interessante Materialien

Hier finden Sie eine kleine Auswahl von hilfreichen Materialien und Tools für den Umgang mit (alten) Menschen, die von Beeinträchtigungen betroffen sind.

MENSCHEN MIT DEMENZ

- > Demenzstrategie – Gut leben mit Demenz www.demenzstrategie.at
- > Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V. (2016). Herausforderung Demenz. Wissenswertes zur Kommunikation und zum Umgang mit Menschen mit Demenz. Berlin. https://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/alz/broschueren/herausforderung_demenz.pdf
- > Kuratorium Deutsche Altershilfe (Hrsg.) (2002). Jennie Powell. Hilfen zur Kommunikation bei Demenz. Köln. <https://www.kreis-re.de/dok/schlagworte/57/File/tuerenoeffnen-hilfe-zur-kommunikation.pdf>
- > MAS Alzheimerhilfe (Hrsg.). Einsatz Demenz. E-Learning Plattform. Kompetenzschulung der Polizei im Einsatz für Menschen mit Demenz und deren Angehörigen.
- > Ministerium für Inneres und Kommunales des Landes Nordrhein-Westfalen (o.J.). Umgang mit demenzkranken Menschen. Ein Ratgeber für die polizeiliche Praxis. Düsseldorf. <https://www.demenz-service-nrw.de/nachricht/items/ratgeber-fuer-die-polizeiliche-praxis-umgang-mit-demenzkranken-menschen-veroeffentlicht.html>

MENSCHEN MIT SENSORISCHEN BEEINTRÄCHTIGUNGEN

- > Blinden- und Sehbehindertenverband Wien, Niederösterreich und Burgenland (o.J.). Helfen – aber wie? Wien. https://www.blindenverband-wnb.at/fileadmin/user_upload/artikelbilder/pdf/4_-_Helfen_aber_wie.pdf
- > Deutscher Schwerhörigenbund e.V. (2007). Informationen für die Polizei, Feuerwehr und den Rettungsdienst. o.O. https://www.lfv-bb.de/s/wp-content/uploads/2017/01/broschuere_hoergeschaedigte.pdf
- > Österreichische Schwerhörigenselbsthilfe ÖSSH (o.J.). Der Umgang mit schwerhörigen Menschen. Denn: Jede gelingende Kommunikation hat zwei Seiten. Pinsdorf. www.oessh.or.at/hoerspuren/umgangschwerhoerige

Literatur & Links

Verwendete Literatur & Internetquellen

- Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2015). Altern und Zukunft. Bundesplan für Seniorinnen und Senioren. Wien.
- Cattell, R.B. (1971). Abilities: Their structure, growth, and action. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Fiehler, R. (1997). Kommunikation im Alter und ihre sprachwissenschaftliche Analyse. Gibt es einen Kommunikationsstil im Alter? In M. Selting & B. Sanding (Hrsg.), Sprech- und Gesprächsstile (S. 345–370). Berlin: de Gruyter.
- Fiehler, R. (1998). Kommunikation im Alter. Drei Zugänge zur Analyse altersspezifischen Kommunikationsverhaltens. In R. Reiher & U. Kramer (Hrsg.), Sprache als Mittel von Identifikation und Distanzierung (S. 299–317). Frankfurt a.M.: Lang.
- Fiehler, R. (2002). Sprache und Alter: Wie verändert sich das Sprechen, wenn wir älter werden? In IDS Sprachforum, 23. Januar 2002 [Verfügbar unter: <https://ids-pub.bsz-bw.de/frontdoor/index/index/docId/1956>].
- Fiehler, R. (2012). Kommunikation zwischen den Generationen. In E. Neuland (Hrsg.), Sprache der Generationen (S. 98–114). Mannheim/Zürich: Dudenverlag.
- Fiehler, R. & Thimm, C. (2003). Das Alter als Gegenstand linguistischer Forschung – eine Einführung in die Thematik. In dies. (Hrsg.), Sprache und Kommunikation im Alter (S. 7–16). Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Forum Gesundheit: www.forumgesundheit.at/portal27/forumgesundheitportal/content?contentid=10007.688777&viewmode=content&portal:componentId=gtn55e25a54-2da7-4c9b-9414-e7b5185fc958 [Datum des Zugriffs: 02.03.2018].
- Godde, B., Voelcker-Rehage, C. & Olk, B. (2016). Einführung Gerontopsychologie. München: Ernst Reinhardt.
- Höpflinger, F. (2011). Die Hochaltrigen – eine neue Größe im Gefüge der Intergenerationalität. In H.G. Petzold, E. Horn & L. Müller (Hrsg.), Hochaltrigkeit. Herausforderungen für persönliche Lebensführung und biopsychosoziale Arbeit (S. 37–54). Wiesbaden: VS.
- Jopp, D. (2003). Erfolgreiches Altern: Zum funktionalen Zusammenspiel von personalen Ressourcen und adaptiven Strategien des Lebensmanagements. Dissertation. FU Berlin.
- Maier, S. (2003). Der Einfluß von Altersstereotypen auf sprachliche Instruktionen. In R. Fiehler & C. Thimm (Hrsg.), Sprache und Kommunikation im Alter (S. 195–213). Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Oberwittler, D. (2016). Zur Sicherheitssituation älterer Menschen in der Stadt. Ergebnisse der Bewohnerbefragung im Projekt SENSIKO. Präsentation auf der Fachtagung TH Köln, 12.09.2016. [Verfügbar unter: https://www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/hochschule/fakultaeten/f01/sensiko_oberwittler_-_zur_sicherheitssituation_aelterer_menschen_in_der_stadt.pdf]
- Reinprecht, C. & Rossbacher, E. (2014). Wohnen im Alter. Potentialabschätzung der räumlichen Verteilung älterer Menschen in Wien. Universität Wien. [Verfügbar unter: <http://www.wohnbauforschung.at/index.php?id=443>]
- Ryan, E.B. & Kwong See, S. T. (2003). Sprache, Kommunikation und Alter. In R. Fiehler & C. Thimm (Hrsg.), Sprache und Kommunikation im Alter (S. 57–71). Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Salzburger Nachrichten: <https://www.sn.at/schlagzeilen/zaehlt-man-mit-50-jahren-zum-alten-eisen-4958638> [Datum des Zugriffs: 02.03.2018].
- Statistik Austria (2018a). Bevölkerungsstand und -struktur [Verfügbar unter: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/index.html, Datum des Zugriffs: 21. Februar 2018].
- Statistik Austria (2018b). Bevölkerung zu Jahresbeginn 2002–2017 nach fünfjährigen Altersgruppen und Geschlecht. [Verfügbar unter: www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_alter_geschlecht/index.html, Datum des Zugriffs: 10.03.2018].
- Statistik Austria (2017). Bevölkerung zu Jahresbeginn seit 2002 nach Altersgruppen und Geschlecht. [Verfügbar unter: https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_alter_geschlecht/index.html, Datum des Zugriffs: 14.03.2017].
- Statistik Austria (o.J.). Berechnung der ferneren Lebenserwartung gemäß Sterbetafel 2010/2012. [Verfügbar unter: <http://www.statistik.at/Lebenserwartung/action.do>, Datum des Zugriffs: 14.03.2017].
- Thimm, C. (2000). Alter - Sprache - Geschlecht. Sprach- und kommunikationswissenschaftliche Perspektiven auf das höhere Lebensalter. Frankfurt: Campus.

Weltgesundheitsorganisation www.who.int/ageing/ageism/en [Datum des Zugriffs: 08.03.2018].

Ziegleder, Kudlacek & Fischer (2011). Zur Wahrnehmung und Definition von Sicherheit durch die Bevölkerung. Erkenntnisse und Konsequenzen aus der kriminologisch-sozialwissenschaftlichen Forschung. Forschungsforum Öffentliche Sicherheit, Freie Universität Berlin.

Dank

An dieser Stelle bedanken wir uns ganz herzlich bei all jenen, die unser Projekt SI-ALT mit ihrer Zeit, ihrer Expertise und ihrer Tatkraft unterstützt haben. Wir danken vor allem...

- > ... unseren älteren und hochaltrigen GesprächspartnerInnen, die uns in den quantitativen Face-to-Face-Befragungen, in Interviews und in Gruppengesprächen in Bruck/Mur, Tamsweg und Wien ihre Sichtweisen auf das Thema Sicherheit und ihre Erfahrungen mit der Polizei mit uns teilten.
- > ... den **Polizistinnen und Polizisten** in den drei Regionen. Sie gaben uns in Gruppengesprächen einen wertvollen Einblick in ihre berufliche Praxis und ihre Erfahrungen mit alten Menschen.
- > ... den BürgermeisterIn von Bruck a.d. Mur: **Hans Straßegger** (a.D.) und **Peter Koch** (derzeitiger BM) und Tamsweg: **Georg Gappmayer**. Sie sorgten u.a. für die notwendige Unterstützung durch die Gemeinden.
- > ... dem **KWP** (Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser und Pensionistenklubs) für die Hilfe bei der Stichprobenakquise.
- > ... dem Vorsitzenden des Pensionistenverbands Bruck **Alfred Krenn**. Er wirkte sehr unterstützend – vor allem wenn es darum ging, hochaltrige Menschen, deren Erreichung nicht immer leichtfiel, für eine Teilnahme am Projekt zu gewinnen.
- > ... **Johann Brunauer** (Vorsitzender der Ortsgruppe Tamsweg des Seniorenbundes) und **Franz Bäcknerberger** (Leiter des Hilfswerk Tamsweg), die sich dafür engagierte, TeilnehmerInnen für die Befragungen zu finden.
- > ... den LeiterInnen der **Nachbarschaftszentren** in Wien, die uns bei der Suche nach TeilnehmerInnen an den Befragungen unterstützten. Unser besonderer Dank gilt dabei **Elisabeth Kausek** (Leiterin des Nachbarschaftszentrums im 15. Bezirk) und **Jenny Reuter** (Leiterin des Nachbarschaftszentrums im 3. Bezirk).
- > ... **Susanne Ursli**, Leiterin des Pflegeheims Casa Kagan im 22. Wiener Gemeindebezirk. Das Projektteam verständigte sich mit Frau Ursli über den möglichen Zugang zur Zielgruppe der hochaltrigen Personen, deren Einbindung nur mit einem sehr achtsamen und wertschätzenden Zugang gelingen konnte.
- > ... unseren AnsprechpartnerInnen beim **Bundesministerium für Inneres**, die uns beim Kontakt zu den PolizistInnen unterstützten, im Rahmen von Konsortialtreffen ihr Know-how einbrachten und für den inhaltlichen Austausch (z.B. mit den Leitungen verschiedener SIAK-Abteilungen, Testung des Curriculums) zur Verfügung standen.

