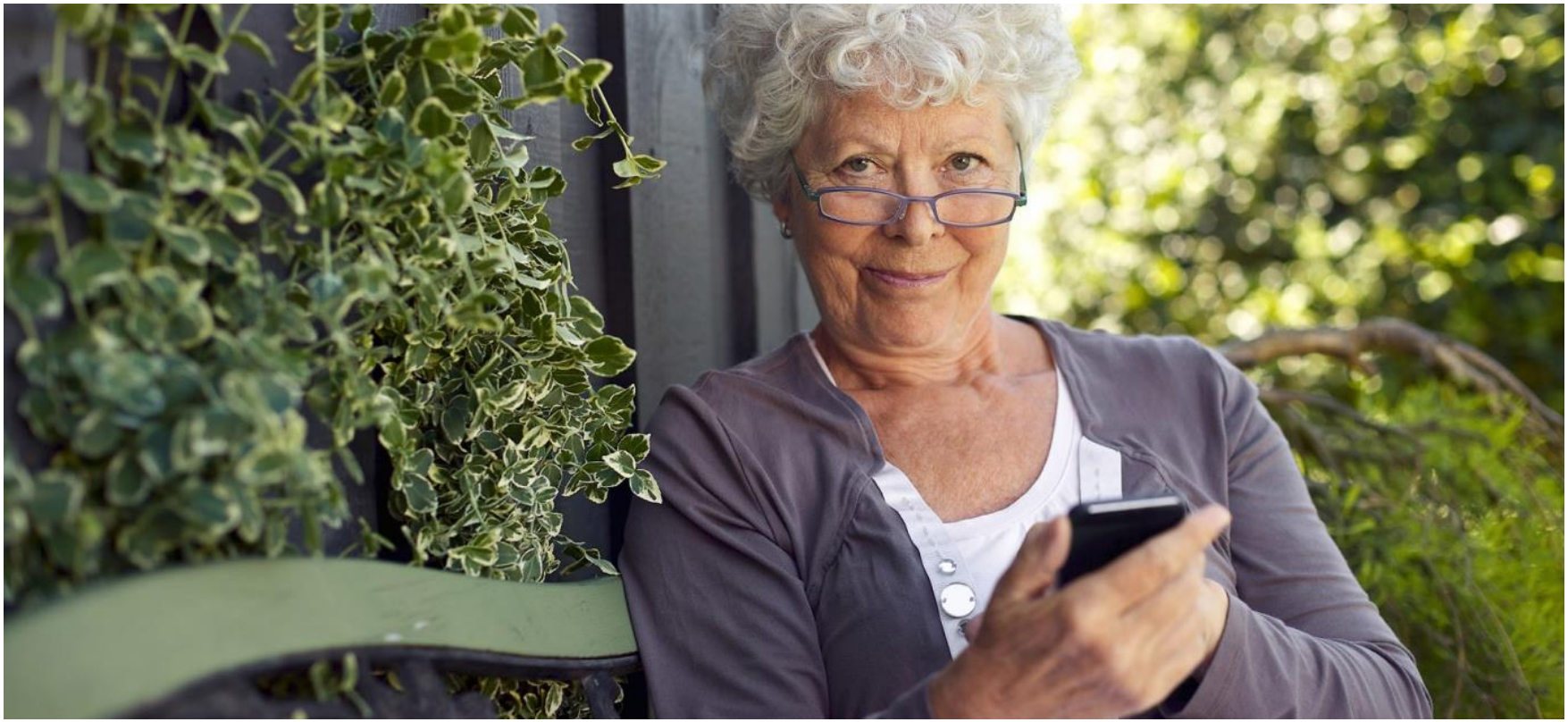

Ältere Menschen erreichen

Hinweise für die Zielgruppen-Kommunikation

Thomas Schatz | www.AssistenzImAlter.de

AGENDA

1. Persönliche Vorstellung
2. Das Problem
3. Die bunte Zielgruppe der Älteren
4. Phasen der Kommunikation
5. Ursachen des Interesses
6. Ursachen der Zurückhaltung & Handlungsempfehlungen

2 Das Problem

Beratungsbedarf besteht, weil …

- … Bevölkerung altert und Hilfebedarf wächst,
- … gleichzeitig Wunsch nach Selbstständigkeit dominant ist

Hohes Engagement der Aktivisten

Ausstattung Beratungsstellen verbessert sich

ABER

Resonanz der Zielgruppe bleibt gering, weshalb …

- … individuelle Potentiale für Selbstständigkeit verloren gehen
- … mehr Ältere in Heimen leben, als notwendig wäre (These)

3 Die bunte Zielgruppe

- Zielgruppe ist so vielfältig wie das Alter
- Hinzu kommen Kümmerer und „Ratgeber“
- Mindestens sieben Teil-Zielgruppen:
  - Menschen mit Unterstützungsbedarf
  - Präventiv Interessierte
  - Nachholende Modernisierer
  - Betreuende/pflegende Angehörige
  - Professionell Pflegende
  - Multiplikatoren in der Gruppe der Älteren („Alterspioniere“)
  - Multiplikatoren in der Gruppe der „Ratgeber“ (z.B. Mediziner)
- Teil-Zielgruppen bedürfen einer differenzierten Ansprache

4 Drei Phasen der Kommunikation

- Kommunikation **vor** der Beratung

  Ziel:

  - Menschen für die Beratungsangebote interessieren
- Kommunikation **in** der Beratungssituation

  Ziele:

  - Bedarf / Bedürfnisse analysieren
  - Bedürfnisgerechte Lösungen entwickeln
  - Kompetenzen zur Selbsthilfe stärken
- Kommunikation **nach** der Beratung

  Ziele:

  - Förderung der Nachhaltigkeit der Beratungslösung
  - Bei Bedarf Aufbau einer dauerhaften Klientenbeziehung und Verstetigung der Beratung

5 Ursachen des Interesses

Fünf Faktoren:

- Wunsch nach Veränderung der Lebenssituation
- Wunsch nach „digitalem Anschluss“
  - Verknüpfung von Bildung und Beratung
  - Macht Beratungsstelle bekannt und interessant
- Interesse an Komfort und Lebensqualität
- Interesse an Erleichterung der Betreuungssituation
- Imponierende Rollenvorbilder

6 Ursachen der Zurückhaltung

Fünf Erklärungsansätze:

- Wirksamkeit von negativen Altersbildern
- Hohe Anpassungsfähigkeit an widrige Lebensumstände
- Wirksamkeit der technischen Primärsozialisation
- Betonung der individuellen Kosten
- Verweigerung langfristiger Perspektiven

6 Ursachen der Zurückhaltung

6.1 Wirksamkeit von negativen Altersbildern

- Altersbilder in Kindheit / Jugend erworben
- „Alt sein“ wird mit Verlustszenarien assoziiert
- Verlustängste führen zu Abwehrhaltung gegen „Alt sein“

Konsequenzen:

- Beratungsangebote rund um das „Alt sein“ haben mit Akzeptanzproblemen zu kämpfen
- Zurückhaltung kann ein selbstwertrelevanter Beweis sein, noch nicht „zu den Alten“ zu gehören

6 Ursachen der Zurückhaltung

Handlungsempfehlungen:

- Thematisierung des „Alters“ in der Zielgruppenansprache und während der Beratung nach Möglichkeit vermeiden
- Mit positiv besetzten Themen wie Gesundheit, Sicherheit oder Mobilität arbeiten
- Angst (Schutz vor Unfällen) schlägt Alter (Ausgleich von Defiziten)
- Mediziner / Dienstleister als Empfehler gewinnen
- Zugehende Beratung, wo Senior*innen Informationen erwarten und nicht extra als „Alte“ angesprochen werden

6 Ursachen der Zurückhaltung

6.2 Hohe Anpassungsfähigkeit

- Psychologisches Phänomen
- Alltagsverrichtungen, die nicht mehr gekonnt werden, werden in der persönlichen Bedeutung zurückgestuft
- Tätigkeiten, die gut klappen, steigen in der Bedeutung

Konsequenzen:

- Trotz Kompetenzverlusten wird der subjektive Eindruck konserviert, „das Leben im Griff zu haben“
- Wenn ich meinen Alltag kontrolliere, benötige ich keine Beratung

6 Ursachen der Zurückhaltung

Handlungsempfehlungen:

- Berater sollten nicht missionieren, sondern aktiv zuhören
- Gezielt Lösungen empfehlen, die zur Schilderung der Lebensumstände passen
- Viele kleine Lösungen sind oft besser, als eine große
- Beratung muss Erlebnisräume schaffen: anfassen und ausprobieren

6 Ursachen der Zurückhaltung

6.3 Technische Primärsozialisation

- Techniklevel der eigenen Jugend lebenslang prägend
- Digitale Technik für viele Ältere „Neuland“, das mit Undurchschaubarkeit und Unbeherrschbarkeit gleichgesetzt wird

Konsequenzen:

- Technische Innovationen werden nicht als Lösung, sondern als zusätzliches Problem betrachtet
- Um diese neuen Probleme zu vermeiden, meide ich die Beratung

6 Ursachen der Zurückhaltung

Handlungsempfehlungen:

- Beratung und Bildung verknüpfen (z.B. Sprechstunden zu Themen wie Smartphone, Internet usw.)
- Beratung immer vom Einfachen zum Komplizierten
- ablehnende Haltungen akzeptieren, nicht missionieren
- Kümmerer und deren Handlungskompetenzen beachten
- aktiv auf mögliche Unterstützung / Erreichbarkeit in der Umsetzungsphase hinweisen

6 Ursachen der Zurückhaltung

6.4 Betonung der Kosten

- Innovationen im Lebensumfeld verursachen Kosten, nicht nur monetär
- z. B. auch Informationskosten, Aufwand für das Erlernen neuer Routinen, Angst vor Hilflosigkeit im Störungsfall

Konsequenzen:

- Subjektive Betonung der Kosten gegenüber vermutetem Nutzen demotivieren die Zielgruppe

6 Ursachen der Zurückhaltung

Handlungsempfehlungen:

- Subjektiv eingeschätzte Kosten verringern:
  - Beratung immer vom Einfachen zum Komplizierten
  - „leicht verdauliche“ Teillösungen (Schritt für Schritt)
  - Dauerhafte Unterstützung anbieten
- Konzentration auf wesentliche Kernfunktionen empfohlener Lösungen

6 Ursachen der Zurückhaltung

3.5 Verweigerung langfristiger Perspektiven

- Kurzfristige Zeithorizonte des (meist zufriedenstellenden) Alltags dominant
- Hypothetischer Nutzen einer vorausschauenden Verhältnisprävention eher gering geschätzt

Konsequenzen:

- Beratungsangebote, die nicht unmittelbar am Alltag des „jetzt und hier“ ansetzen, sind wenig attraktiv

6 Ursachen der Zurückhaltung

Handlungsempfehlungen:

- Aktiv zuhören, um Planungshorizont der Klienten zu identifizieren
- Lösungen empfehlen, die sich in diesen Planungshorizont einfügen

Das Wichtigste zum Schluss

- Lebenslagenorientierte Beratung älterer Menschen muss stärker gefördert und **auf Dauer** finanziert werden
- Verankerung **in den Kommunen** als Anlaufstelle für Ratsuchende notwendig
- Land, Kranken- und Pflegekassen müssen Kommunen bei dieser Aufgabe unterstützen.

Und jetzt die Werbung …

Birgit Apfelbaum, Nina Efker, Thomas Schatz:

Technikberatung für ältere Menschen und Angehörige. Praxis-Tipps für ein Serviceangebot in der Kommune.

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V., Hand- und Arbeitsbücher (H 22).

Und jetzt die Werbung …

www.AssistenzImAlter.de

Ratgeber für die Beratungspraxis
Für Kommunen, Vereine, Beratungsstellen und die Wohnungswirtschaft

Vielen Dank!