

INTERVIEW

«Viele scheitern am Logikmangel»

Ältere Leute könnten von bequemen Online-Diensten, E-Mail-Kontakten und E-Banking besonders profitieren. Sozialwissenschaftler Reto Eugster erklärt, warum viele Senioren dennoch auf der Strecke bleiben – und wie es anders ginge. Interview: Dani Winter

Beobachter: Handy, PC und Internet prägen unseren Alltag immer mehr. Hat die ältere Generation den Anschluss an die digitale Zeit verpasst?

Reto Eugster: Von «der» älteren Generation kann man schlecht reden. Es gibt unterschiedliche Gruppen von Seniorinnen und Senioren. Die einen sind im Rentenalter sehr autonom und haben einen Lebensentwurf, zu dem die aktive Auseinandersetzung mit gesellschaftlichen Fragen und ihrer Umgebung gehört. Dann gibt es jene, die das Altsein als verdienten Ruhestand betrachten. Die Frage muss man für jede Gruppe einzeln stellen, und das macht es relativ kompliziert. Es gibt eine Gruppe, die ist weitgehend abgehängt von diesen Entwicklungen. Es gibt aber auch Gruppen, die sehr aktiv dabei sind. Und dann gibt es grosse Unterschiede bei den einzelnen Technologien. Nicht alle bereiten Seniorinnen und Senioren gleich viel Mühe.

Na gut, Fernsehen kann heute wohl jeder. Womit haben Senioren besonders Mühe?

Sie lernen anders. Sie lernen nicht auf Vorrat, sondern problemorientiert. Was den PC angeht, eignen sich die jungen Leute in der Schule eine Menge Vorkenntnisse an, etwa über Betriebssysteme oder Basistechnologien. Ältere Leute lernen nicht schlechter, aber ihr Lernen ist auf die konkrete Anwendung ausgerichtet. Technologien, die ihren persönlichen Alltag erleichtern, begreifen sie relativ rasch. Mehr Mühe haben sie mit einem Lernen, das über das Anwenden plausibel wird.

Dann besteht Hoffnung, dass auch ältere Generationen von den Segnungen des Internets profitieren werden?

Das Internet gewinnt in der Alltagsbewältigung immer mehr an Bedeutung. Anwendungen wie das Online-Einkaufen, von denen sie speziell profitieren, werden sich die Seniorinnen und Senioren rasch aneignen. Ein Beispiel dafür ist der Bereich der Kontaktbörsen. Mit 70 oder 80 jemanden

kennenzulernen ist etwas anderes als mit 40. Es gibt bereits einige Plattformen für kontaktsuchende Senioren. Man muss auch bedenken, dass gerade eine neue Generation von Alten entsteht, die bereits einen viel besseren Zugang zu den neuen Technologien hat.

Voraussetzung ist, dass sie sich den Umgang mit dem Computer aneignen.

Was ihnen nicht einfach gemacht wird. Zu jeder Technologie gehört ein bestimmtes Nutzungssetting. Das Erscheinungsbild des Computers ist geprägt von der Metapher «Desktop», alles ist schreibischtisch angeordnet. Diese Metapher ist in einer bestimmten Zeit und einem bestimmten kulturellen Umfeld entstanden. Wenn Sie die Metapher verstehen, werden Sie mit dem Gerät rascher klarkommen, als wenn Sie diese Grundidee der Anwendung nicht verstehen. Gestaltet man die PC-Oberfläche neu, ordnet man die Funktionalität beispielsweise entlang eines Tagesablaufs,

verändert sich das Nutzungssetting. Nun können plötzlich ganz andere Leute mit dem Computer umgehen als noch zuvor. Das haben wir in Versuchen beobachtet.

Was macht den Umgang mit Computer und Handy so schwierig?

Wenn Sie im Zeitalter des Mechanischen aufgewachsen sind, erwarten Sie einen Knopf, an dem Sie das Gerät ausschalten können. Ein Windows-Notebook entspricht dieser Erwartung nicht. Der Rechner will «heruntergefahren» werden. Um ihn fachgerecht auszuschalten, müssen Sie auf die Schaltfläche «Start» klicken. Wenn Sie mit den Metaphern der virtuellen Welt aufgewachsen sind, ist Ihnen das umstandslos klar. Senioren, die das nicht sind, kommen an diesem Logikmangel oft nicht vorbei und scheitern bei der Nutzung. Neue Technologien gehören bei den Jungen im Alltag dazu. Sie sind wie selbstverständlich einfach da. Alte haben es da schwerer. Sie treffen im Alltag nicht auto-



«Senioren lernen nicht auf Vorrat, sondern problemorientiert»: Reto Eugster

matisch auf Chatrooms, digitale Fotoalben, SMS und Ähnliches.

Was hindert denn eine ältere Dame daran, sich vom Enkel ein Gerät so einrichten zu lassen, dass es ihren Erwartungen und Fähigkeiten entspricht?

Zum Beispiel, dass sie keine Enkel hat! Tatsächlich haben ältere Menschen in der Regel einen besseren Zugang, wenn es in ihrem Umfeld jemanden gibt, der ihnen die Technik erklärt. Wo es einen solchen Mediator nicht gibt, ist es schwieriger.

Macht uns der Altersstarrsinn lernunfähig?

Nein, aber die Lernperspektive älterer Menschen, die Bereitschaft, noch fürs Leben zu lernen, ist eine andere als bei Jungen. Eine altersgerechte Form des Lernens ist das Coaching-Lernen. Es gibt dabei keinen Lehrenden, der bloss vorträgt, erläutert, prüft und so weiter. Ein Coach arbeitet mit den Möglichkeiten des Lernenden, das Lernen wird eine Koproduktion zwischen Lernendem und Coach, mit teilweise offenen Zielen. Das Coaching-Lernen ist problemorientiert: Wir machen einen Ausflug und erstellen ein digitales Fotoalbum davon. Viele heute praktizierte Lehr- und Lernformen entstammen der Zeit unmittelbar nach Erfindung des Buchdrucks. Bezeichnenderweise zeigen sie gerade bei älteren Menschen, wie schlecht sie zu den heutigen Anforderungen passen.

Warum bietet die Industrie kaum geeignete Geräte an?

Man muss da differenzieren. Nehmen Sie eine Kompaktkamera von heute: Wenn Sie die beiden Hauptknöpfe finden, ist die Chance, dass Sie brauchbare Bilder machen, sehr gross. Kameras sind einfacher zu bedienen denn je, und die Digitaltechnologie in der Fotografie hat sich sehr erfolgreich und rasch durchgesetzt. Schwierig wird es erst, wenn Sie die Bilder auf den PC laden wollen, und zwar nicht nur weil der PC ein komplexeres System ist, son-

dern auch weil das Nutzungssetting problematisch ist.

Und warum geht das bei anderen Geräten nicht?

Probleme gibt es immer da, wo ein fundamentaler Wechsel von der «alten Welt» in eine neue passiert. Früher hatte das Telefon eine einzige Funktion. Heute können Sie damit fotografieren, E-Mails versenden, Termine verwalten und vieles mehr. Die zentrale Funktion rückt in den Hintergrund, die Vielfalt neuer Funktionen führt zu einer Überforderung, besonders bei Leuten, die in der «alten Welt» sozialisiert worden sind. Ein mechanisches Gerät konnte man aufschrauben, und wenn ein Draht ab war, konnte man es flicken. Heute sehen Sie nur noch eine Platine, wenn Sie das Gerät überhaupt aufkriegen.

Also doch das Vier-Tasten-Handy?

Das Vier-Tasten-Handy entspricht durchaus einem Bedürfnis. Aber ich kenne einige Betagte, die sich schämen würden, so ein Gerät zu verwenden. Die Kunst besteht darin, das User-Setting zu vereinfachen, ohne zu banalisieren – ein schwieriger Spagat. Der Regelfall ist aber, dass man Ihnen ein Handy mit möglichst vielen Funktionen verkaufen will. Denn über diese Zusatzfunktionen grenzen sich die einzelnen Produkte voneinander ab.

Was ist die am besten geeignete Methode für ältere Menschen, um den Umgang mit Elektronik zu lernen?

Es gibt hier ganz wenige wirklich innovative Konzepte. Gefragt ist gecoachtes, problembezogenes, situatives Lernen. Wenn Sie sich für einen traditionellen Computerkurs anmelden, kriegen Sie oft als Erstes einen dicken Ordner, in dem unter anderem der Unterschied zwischen verknüpften Icons und Dateien auf dem PC erklärt wird. Das ist schlicht nicht das, was Menschen in der dritten Lebensphase brauchen. Aber der Seniorenbereich ist nicht

Reto Eugster, 48, ist an der FHS St. Gallen, Hochschule für angewandte Wissenschaften, tätig. Er leitet das Kompetenzzentrum Generationen, das sich mit Fragen des «neuen Alterns» beschäftigt und auch Unternehmen, Kantone und Gemeinden berät.

Weitere Infos

- www.retoeugster.ch
- www.fhsg.ch, www.ifsa.ch
- www.computerias.ch

der einzige, in dem zeitgemässe Lernformen nur schwer Fuss fassen können – in der Schule ist es nicht anders.

Was kann man einem älteren Menschen raten, der sich technisch fit machen will?

Es gibt durchaus vielversprechende Ansätze. Im Grunde geht es darum, im Alltag Situationen zu erzeugen, in denen das zu Lernende geübt werden kann. Sehr spannend sind auch Tauschformen: Wer sich mit dem Handy auskennt, hilft dem, der fotografieren kann, und umgekehrt. Situativ lernt es sich zum Beispiel bei der Computeria oder in den Seniorenakademien.

Computer sind ja nicht die einzigen Geräte, die schwierig zu bedienen sind. Viele Hörgeräte liegen in Schubladen, weil ihre Besitzer mit der Bedienung nicht klarkommen.

Auch das ein Beispiel, in dem situationsbezogenes Coaching-Lernen am aussichtsreichsten ist. Standard ist, dass Ihnen das Gerät einmal erklärt wird, und dann sind Sie allein damit. Was Sie bräuchten, ist jemand, der Sie ins Restaurant und auf eine Zugreise begleitet und Ihnen zeigt, wie man das Gerät für die jeweiligen Situationen einstellt. Es sind übrigens nicht nur Senioren, die so am besten lernen. Auch Sprachen lernt man am schnellsten, wenn man sie direkt anwenden kann. ■



«Eine Entscheidung zugunsten des wirklichen Lebens»: Helene Hess verbringt ihre Zeit lieber beim Klöppeln als am Computer.

COMPUTERVERZICHT

«Je mehr Maschinen, desto weniger Zeit»

Helene Hess, 62, verzichtet auf einen Computer. Nicht, dass sie der modernen Technik feindlich gegenübersteht – ihr Verzicht geschieht im Namen der Lebensqualität.

Stünde ich als Bauführerin noch im Berufsleben, wäre die Arbeit am Computer wohl eine Selbstverständlichkeit – vielleicht würden mich Rechner und Internet sogar begeistern. Nicht Technologiefeindlichkeit hat meinen Verzicht bestimmt, ebenso wenig die finanziellen Aufwendungen. Der Entscheid, den mein Mann und ich fällten, geschah in Freiheit. Wir betrachten ihn als Entscheid zugunsten der Lebensqualität, zugunsten des Zeithabens füreinander, zugunsten des wirklichen Lebens und gegen das virtuelle Leben.

Aus denselben Gründen verzichten wir auf einen Fernseher. Und wir haben nur ein Auto. Zwei Autos bedeuten auch zweimal Ölwechsel, zweimal Winterpneus montieren und so weiter. Mag sein, dass der Online-Fahrplan bequemer ist als das Kursbuch, dass die Reservation fürs Konzert via Internet schneller geht als per Telefon – doch der Zeitgewinn ist minimal. Hie und da beschleicht mich das Gefühl, je mehr Maschinen wir besitzen, desto weniger Zeit haben wir füreinander. Eine Bekannte sagte mir letzthin: «So freundlich wie mein Hund begrüsst mich niemand.» Na ja, da fragte ich mich schon, ob denn das so sein muss. Zumindest dem Partner sollte man doch etwas Zeit schenken – auch zur Begrüssung. Daran vermag auch die perfekte Vernetzung am Computer nichts zu ändern.

Entscheidend ist doch das direkte Erlebnis einer Theateraufführung, die unmittelbaren Eindrücke auf einer Reise

oder einer Wanderung. Selbst wenn man den gleichen Ausflug zweimal macht, sind die Eindrücke verschieden – je nach Wetter und Jahreszeit. Die Bilder des Fernsehens vermögen dies nie zu ersetzen.

Erstes Gebot am Fernsehen ist ja, dass man dranbleibt. Sonst verpasst man, ob und wie der Kommissar den Mörder überführt. Ein Buch kann ich weglegen und den Faden später wieder aufnehmen. Geschichten, die das Leben schrieb, muss ich nicht ab Matscheibe konsumieren. Dafür ist unsere Verwandtschaft gross genug. Natürlich fressen meine Hobbys auch Zeit. Zum Beispiel das Klöppeln – das alte Handwerk zum Herstellen von Spitzen. Nur fröne ich dieser Beschäftigung in einem Frauenzirkel, wo auch die Unterhaltung nicht zu kurz kommt. Stunden sitze ich daran, und die Befriedigung ist jedes Mal gross, wenn die Spitzen im Leintuch eingearbeitet sind. **Aufgezeichnet von Urs von Tobel**

**Es gibt gute Gründe,
im Alter keine waghalsigen
Bergtouren zu unternehmen.
Blasenschwäche ist keiner.**



Von unkontrolliertem Harnabgang sind in der Schweiz rund 500 000 Menschen betroffen, denen geholfen werden kann. Bereits bei leichter Blasenschwäche lohnt es sich, statt Damenbinden die speziell entwickelten Secure-Produkte zu wählen. Dank mehr Saugfähigkeit und sicherer Geruchsbindung begleitet Sie Secure ultra light einen aktiven Tag lang diskret und zuverlässig. Die komplette Secure-Palette für Frauen und Männer gibts in Ihrer Migros. Probieren Sie Secure einfach aus und bestellen Sie Gratis-Muster unter www.secure.ch. Secure, mit Sicherheit mehr Lebensqualität.

MIGROS
SO ODER SO