

PRAXISTIPPS FÜR POLIZISTEN

8 Praktische Tipps für die Kommunikation mit älteren und hochaltrigen Menschen

Aus: Vielfältige Begegnungen. Ein Leitfaden für die gelungene Kommunikation mit älteren und hochaltrigen Menschen im öffentlichen Raum (KIRAS-Projekt SI-ALT, 2018)

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 und Polizisten befragt wurden.

1 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!

2 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 Älterwerden? 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?

3 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.

4 DEFIZITE UND RESSOURCEN WAHRNEHMEN

Lange Zeit über galt das Alter vorrangig als ein von Defiziten geprägter Lebensabschnitt. Zu einer realistischen Wahrnehmung und einem wertschätzenden Umgang mit älteren und hochaltrigen Menschen gehört es aber vielmehr, sowohl etwaige Defizite als auch Anpassungskompetenzen wahr- und ernst zu nehmen. Erkennen Sie etwaige körperliche,

kognitive oder psychische Defizite eines älteren/hochaltrigen Menschen und versuchen Sie trotzdem, seine Ressourcen und Anpassungsstrategien wahrzunehmen und zu verstehen.

5 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.

6 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 im Rollstuhl sitzt) oder sanfte (keine ruckartigen) Bewegungen.

7 ANSPRECHPARTNER 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.

8 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 und Vertreter 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.

WEITERE INFORMATIONEN

[Link zum Leitfaden \(PDF\)](#)

[Link zum Curriculum \(PDF\)](#)

