

einem Pflegeheim, trotz der Pflege und den Versuchen der PflegerInnen, die BewohnerInnen so gut und mitfühlend wie möglich zu betreuen, innerhalb von 3 Wochen deutlich geschwächer wahrgenommen wurden. 93% der Personen hingegen, die dazu ermutigt wurden, selbst Entscheidungen zu treffen, denen Verantwortung für etwas gegeben wurde was nicht sie selbst betraf, fühlten sich aktiver und zufriedener, und zeigten insgesamt deutliche Verbesserungen bei der geistigen Leistungsfähigkeit und Aufmerksamkeit und nahmen vermehrt an diversen Aktivitäten teil. Dies legt nahe, dass Situationen vermieden bzw. verändert werden sollten, die reale oder wahrgenommene Verantwortlichkeiten von alten Menschen reduzieren oder aufheben, um ein Gefühl der Kontrolle und Kompetenz sowie das Recht, Entscheidungen zu treffen, wieder zu etablieren und somit bestimmten Defiziten die mit dem Alternsprozess mit einhergehen können, entgegenzuwirken (vgl. Brose 2003: 218ff, Langer / Rodin 1976: 193ff).

Brose merkt anhand ihrer Untersuchung von alten Personen, die noch einmal angefangen haben zu studieren, an, dass sie in den Ergebnissen wenig bis keine der klassischen altersspezifischen Merkmale aus der Literatur (Fiehler 1997, Coupland / Coupland / Giles 1991) gefunden hat, und spricht sich auch gegen die Annahme, dass das Lebensalter nicht bestimmend ist für die Art und Weise, wie ein Mensch kommuniziert. Stattdessen ist sie überzeugt, dass dies davon abhängt, wie man als Kind gelernt hat zu kommunizieren, und wie sich die Lebenssituation gestaltet. Sie weist aber auch darauf hin, dass für aufschlussreiche und signifikante Ergebnisse zur Frage von Zusammenhang von Kommunikation, Sprache und Alter über einen längeren Zeitraum hinaus Längsschnittstudien durchgeführt werden müssten. Es existiere zu wenig Material, um exakte Aussagen über altersspezifische Kommunikation treffen zu können. Ihre Hypothese lautet, dass Sprache und Kommunikation im Alter „eine Funktion aus Sozialisation, Bildungsgrad, Erfahrung, bisheriger Lebensführung und aktueller Lebenssituation darstellen“ (Brose 2003: 227) – was bedeutet, dass man bereits die Kinder und Jugendlichen für ein erfolgreiches Alter entsprechend vorbereiten müsste, wo besonders die kognitiven und kommunikativen Kompetenzen gefördert werden müssten (vgl. Brose 2003: 223ff).

Auch Cherubim und Hilgendorf sehen eine Betrachtungsweise, die nur von einer sprachlichen Regression im Alter ausgeht, als problematisch und zu einseitig. Man kann natürlich nicht von einer kontinuierlichen Weiterentwicklung über das ganze Leben bis ins hohe Alter ausgehen, aber man sollte auch die Möglichkeit prüfen, ob sich nicht auch positive

Veränderungen feststellen lassen. Auch sie lehnen das pauschalisierende Konzept einer „Alterssprache“ ab. (vgl. Cherubim / Hilgendorf 2003: 235).

5.2. Sprachliche Kompetenz und sprachliche Performanz: sprachliche und kommunikative Veränderungen im Alter

Ryan und Kwong See schlagen vor, wenn man sich mit altersbedingten Unterschieden in Kommunikation und Sprache beschäftigt, zwischen der Sprachkompetenz einerseits und dem sprachlichen Handeln andererseits zu unterscheiden. Light (1988 zitiert nach Ryan / Kwong See 2003: 57) stellt fest, dass die Sprachkompetenz relativ stabil bleibt, sofern es sich um gesunde ältere Personen handelt. Sprachliches Handeln auf der anderen Seite kann durch sensorische wie kognitive Faktoren, welche im Alter auftreten können, beeinflusst werden, wobei Stine, Soederberg und Morow (1996 zitiert nach Ryan / Kwong See 2003: 58) anmerken, dass viele ältere Menschen diese Einschränkungen kompensieren können. Hierbei helfen die lebenslang antrainierten sprachlichen und kommunikativen Fähigkeiten. Dieser Ausgleich kann aber in Situationen nicht stattfinden, die beunruhigend oder beängstigend sind, die außerhalb der Routine liegen und flexible Anpassung an ungewohnte Sachlagen oder schnelles Reagieren erfordern, oder wo das Umfeld nicht unterstützend eingreifen kann. Problematisch sind Verallgemeinerungen von altersbedingten Unterschieden wo bei den Studien unterschiedliche oder ungenaue Definitionen von „alt“ getroffen werden. Meist beziehen sich die Studien auf kleine Gruppen und berücksichtigen Faktoren wie den sozioökonomischen Status oder das Bildungsniveau nicht (vgl. Ryan / Kwong See 2003: 57ff).

5.3. Altersbedingte sensorische und kognitive Veränderungen

Kynette und Kemper führten in den 1980er Jahren eine Studie zum Verlust grammatischer Formen im Alter durch. Die 32 untersuchten Personen waren in gleich große Gruppen von 50 – 90-Jährige unterteilt: die erste Gruppe umfasste die 50 – 59-Jährigen, die zweite Gruppe die 60 – 69-Jährigen, die dritte Gruppe die 70 – 79-Jährigen, und die vierte Gruppe die 80 – 89-Jährigen. Der Fokus lag auf der Analyse von 5 Kategorien: syntaktische Strukturen, Formklassen, Zeitformen, Lexikon und Flüssigkeit des Sprechens. Die Ergebnisse zeigten, dass eine Reduktion der Variabilität und Fehlerfreiheit bei syntaktischen Strukturen, Verbzeitformen und Formklassen festzustellen war. Ebenso zeigt sich ein Rückgang bei der

Verwendung von einfachen und komplexen syntaktischen Strukturen. Die erste und zweite Gruppe (50 – 69 Jahre) verwendeten mehr und auch korrekter grammatische Formen, als die dritte und vierte Gruppe (70 – 89 Jahre). Die Länge der Aussagen variierte jedoch nicht. Auf lexikalischer Ebene genauso wie bei der Flüssigkeit der Sprache konnten Kynette und Kemper keine Unterschiede feststellen. Generell machten die 70 – 89 Jährigen mehr Fehler bei der Flexion von Vergangenheitsformen, ordneten Subjekt und Verb Person und Numerus falsch zu, und ließen Artikel und possessive Marker teilweise weg. Generell zeigte sich außerdem, dass alte Menschen keine grammatischen Formen oder syntaktischen Strukturen verwendeten, die hohe Gedächtnisleistungen erforderten. Rechtsverzweigte Strukturen sind einfacher und stellen keine so großen Anforderungen an das Gedächtnis; sie sind leichter zu verstehen und zu produzieren als linksverzweigte grammatische Strukturen wo sich die Konstituenten unterbrechen (wie zum Beispiel die Verwendung von Gerundien, mehrfachen Einbettungen, Partizipien, Nebensätze, etc.). Durch die Verwendung von einfachen Strukturen konnten die untersuchten Personen die Länge ihrer Aussagen bewahren und außerdem Flüssigkeitsfehler vermeiden. Allerdings waren diese Kompensationsstrategien nicht immer erfolgreich, da auch in diesen Bereichen Fehler gemacht wurden (vgl. Cherubim / Hilgendorf 2003: 241; Kynette / Kemper 1986: 65, 67ff). Eine Studie (14 Personen mit dem Durchschnittsalter von 51,9 Jahren und 13 Personen mit dem Durchschnittsalter von 76,2 Jahren) von Glosser und Deser hingegen konnte keine markanten Unterschiede auf phonologischer, lexikalischer oder syntaktischer Ebene feststellen. Allerdings ergab die Studie, dass es Unterschiede bei der Kohärenz der Themen gab: es gelang den älteren Personen zwar, einzelne Sätze miteinander sinnvoll zu verknüpfen, aber sie konnten dies nicht in Bezug auf das übergeordnete Thema des Gesprächs (vgl. Cherubim / Hilgendorf 2003: 241, Glosser / Deser 1992)

Ein weiteres Problem sind die unterschiedlichen Sprachmodelle, welche Faktoren diese mit einbeziehen, und welche nicht. Burke und Shafto betrachten eingehend Sprachmodelle, die als Rahmen für kognitive Alternstheorien dienen, und diese Modelle gehen davon aus, dass Wörter und Sätze während des Verstehens- und Produktionsprozesses berechnet werden, im Gegensatz zu Modellen, die im Vorherein vorhandene einheitliche Repräsentationen annehmen. Modelle des Sprachverstehens weisen darauf hin, dass Sprachdefizite durch Einschränkungen der Kapazitäten des Arbeitsgedächtnisses⁹ auftreten können. Im Gegensatz dazu befassen sich Modelle der Sprachproduktion kaum mit Kapazitätsbeschränkungen.

⁹ Weiterführende Literatur zum Arbeitsgedächtnis z.B.: Baddeley (2012).

Dementsprechende Unterschiede finden sich dann auch bei den verschiedenen Erklärungsversuchen von altersspezifischen Veränderungen beim Sprachverstehen und der Sprachproduktion (vgl. Burke / Shafto 2008: 376ff). Brébion beispielsweise lehnt die Theorie ab, dass Defizite der Spanne des Arbeitsgedächtnisses hauptsächlich auf Kapazitätsrückgänge zurückzuführen sind. Er ist der Ansicht, dass eher zunehmende Verarbeitungsschwierigkeiten dazu führen, nicht eine reduzierte Speicherkapazität. Die von Brébion durchgeführten Experimente haben jedenfalls einen altersbedingten strukturellen Rückgang des Arbeitsgedächtnisses gezeigt, was sich in einer Abnahme der Ressourcenkapazität, einer Verlangsamung und einer beeinträchtigten Effizienz der aktiven Prozesse geäußert hat. Dennoch hängen die meisten Veränderungen nach Brébion von der Funktionalität des Arbeitsgedächtnisses ab und nicht von dessen Kapazität, und diese funktionalen Veränderungen führen dazu, dass verschiedene Sprachverarbeitungsstrategien implementiert werden, ohne das generelle Sprachverstehen zu beeinflussen. Er weist allerdings auch darauf hin, dass dieses Thema sehr kontrovers ist und weitere Forschungen diesbezüglich notwendig sind (vgl. Brébion 2003: 271ff, 299).

Als zentraler Prozess des Alterns wird eine allgemeine Verlangsamung von unterschiedlichen Wahrnehmungsoperationen und kognitiven Operationen angesehen. Diese Verlangsamung der Ausführung von kognitiven Prozessen soll nach der Theorie von Salthouse (vgl. 1996, vgl. auch Salthouse 1985) für viele der altersbedingten Veränderungen beim Gedächtnis und anderen kognitiven Funktionen sein. Dieser Prozess ist insofern von Bedeutung, als er unter anderem auch das Sprachverstehen beeinflusst. Normale Gespräche bestehen aus rund 140-180 Wörtern pro Minute, und die Hörerin/der Hörer muss während des Gesprächs die Wörter identifizieren und weiters strukturelle Beziehungen zwischen ihnen herstellen. Dies wiederum muss in den Kontext des bisher Gehörten eingebettet werden. Alle Prozesse, die nicht gleichzeitig mit dem Hören des Gesprochenen verarbeitet werden können, müssen mit Hilfe des Gedächtnisses zeitversetzt abgearbeitet werden (vgl. Wingfield / Grossman 2006: 2831f).

Verschiedene Studien (beispielsweise Wingfield et al. 1999, Gordon-Salant / Fitzgibbons 1997, Wingfield 1996) haben ergeben, dass alte Menschen größere Schwierigkeiten haben, schnell Gesprochenes zu verstehen und im Gedächtnis zu speichern (vgl. Wingfield / Grossman 2006: 2832ff). Auch Wingfield und Grossman führen eine Abnahme der Kapazität des Arbeitsgedächtnisses als Teil der kognitiven Veränderungen im Alter an, was zum einen Ursache dafür ist, dass komplexe syntaktische Strukturen unter Umständen im Alter nur

eingeschränkt verstanden werden können, und zum anderen, dass manche alte Menschen es vermeiden, solche komplexen Äußerungen zu formulieren, da dies eine größere Belastung eben für das Arbeitsgedächtnis bedeutet (vgl. Wingfield / Grossman 2006: 2832, Kemper 1992 zitiert nach Wingfield / Grossman 2006: 2832). Der dritte Faktor der das Sprachverstehen beeinflusst ist das zunehmende Auftreten einer Abnahme des Hörvermögens, speziell die höheren Frequenzen betreffend, welche innerhalb des Frequenzbereiches liegen, der entscheidend für die Sprachwahrnehmung ist (dieser Bereich umfasst die Frequenzen von 500, 1000, 2000, 4000 Hz). Hörverlust bedeutet für einen alten Menschen nicht nur, dass eventuell einzelne Wörter nicht verstanden werden, sondern auch, dass eventuell, um dieses Defizit auszugleichen, Ressourcen angestrengt werden, die andernfalls verfügbar wären, um das Gesagte im Gedächtnis oder für übergeordnete Verstehensoperationen zu kodieren (vgl. Wingfield / Grossman 2006: 2832; Morrell et al. 1996: 1950, 1959ff).

Sprachliches Wissen und prozedurale Regeln, um dieses Wissen einzusetzen, bleiben beim Alternsprozess gesunder Menschen hingegen gut erhalten, und verschiedenste Kompensationsstrategien kommen zum Einsatz um etwaige sensorische und kognitive Rückgänge auszugleichen. Zum einen bedingt Sprachverstehen, die wortrelevanten Informationen gleichwie das Weltwissen abzurufen, was sich beides augenscheinlich mit dem Alter nicht verändert bzw. sich sogar verbessert. Andererseits übt Sprachverarbeitung in Echtzeit unumgänglich einen gewissen Zeitdruck aus und löst eine Reihe von Prozessen aus, welche im Alter beeinträchtigt sind (vgl. Federmeier / Kutas / Schul 2010: 150, Wingfield / Grossman 2006: 2832). Dies in Kombination mit abnehmendem Hörvermögen trägt außerdem dazu bei, dass es alten Menschen schwerer fällt, Gesprächen zu folgen, in Situationen wo Hintergrundgeräusche vorkommen. Eine Studie von Pichora-Fuller, Schneider und Daneman (1995) ergab, dass die Verarbeitung der wahrgenommenen Geräusche in einer lauten Umgebung bei alten Menschen von internen Störgeräuschen begleitet wird, was sich bei klinisch signifikantem Hörverlust noch steigert. Bereits +8 Dezibel Signal-Rausch-Verhältnis bereiteten den untersuchten alten Personen mit fast normalem Hörvermögen schon Schwierigkeiten, während die alten Personen, die an Altersschwerhörigkeit litten, wesentlich größere Schwierigkeiten beim Sprachverstehen hatten. Um diese Schwierigkeiten auszugleichen, greifen alte Menschen oft auf den Kontext zurück, um Sprache in Alltagssituationen verstehen zu können – was bedeutet, dass es alte Menschen oft als mühsam empfinden, Gesprächen zu folgen (auf Grund der stärker beanspruchten Ressourcen) und nicht, dass sie Probleme haben, etwas nicht zu verstehen. Während die alten untersuchten

Personen bei kontextarmen und kontextreichen Situationen Probleme hatten, so ist vor allem die Differenz zwischen kontextarmen und kontextreichen Situationen bei den alten Personen markant, teilweise wurde in einer kontextreichen Gesprächssituation eine Verbesserung des Verstehens von bis zu 60% festgestellt. Allerdings weisen Pichora-Fuller darauf hin, dass es stark individuelle Unterschiede diesbezüglich geben wird (alle untersuchten Personen hatten hohes Bildungsniveau) (vgl. Federmeier / Kutas / Schul 2010: 150; Pichora-Fuller / Schneider / Daneman 1995: 594, 604ff).

Abgesehen von dieser Kompensation mit Hilfe des Kontexts bei Hörproblemen wurde jedoch generell festgestellt, dass alte Menschen mehr Probleme haben, kontextuelle Informationen zu verwenden, als junge. Dies wurde beispielsweise festgestellt, wenn es darum geht, Wörter auf Grund des Kontextes vorherzusagen. Um semantische, morphosyntaktische, phonologische und auch orthographische Merkmale von Wörtern vorab zu aktivieren, die mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit folgen werden, nimmt das System des Sprachverstehens bei jüngeren Menschen die gegebenen Kontextinformationen zu Hilfe. Diese Vorabaktivierung erleichtert die semantische Verarbeitung von Elementen, deren Merkmale vorher schon abgerufen wurden. Die Vorhersage von folgenden Wörtern wird erleichtert, wenn es sich um erwartbare Elemente handelt, und wird schwieriger, wenn man auf unerwartete Wörter stößt, wie beispielsweise bei dem Satz „They wanted to make the hotel look more like a tropical resort. So along the driveway they planted rows of ...“ (Federmeier / Kutas 1999: 473), wobei das erwartete folgende Element *palms* wäre, ein unerwartetes Element aus derselben Kategorie *pin*es, und ein unerwartetes Element aus einer anderen Kategorie *tulips* (was aber immer noch in die gemeinsame Kategorie *plants* fällt). Verschiedene Studien zeigen, dass diese Verarbeitungsschwierigkeiten spezifisch bei unerwarteten Elementen auftreten, die plausibel sind. Dies wiederum legt nahe, dass das System ein gewisses Bedürfnis hat, die neue Information in die aktuelle Repräsentation zu assimilieren, und dass es sich nicht um eine allgemeine Auswirkung von Unerwartetem oder Unpassendem handelt. Aber auch hier weisen die Autoren auf individuelle Unterschiede hin (vgl. Federmeier / Kutas / Schul 2010: 150, 159; vgl. auch Laszlo / Federmeier 2009, Federmeier et al. 2007, Federmeier / Kutas 1999).

Die Untersuchung von Federmeier, Kutas und Schul (2010) ergab auch, dass bei alten Menschen kein altersbedingter Rückgang der Sprachproduktionsgeschwindigkeit festzustellen war. Die Autorinnen schlussfolgern, dass dem Sprachverstehen viele verschiedene

Mechanismen zugrunde liegen, die sich darin unterscheiden, ob sie primär impulsgetrieben oder durch top-down, kontextbasierende Erwartungen festgelegt werden. Der Alternsprozess scheint also einen Wechsel von Verständnismechanismen, die stark durch Erwartungswerte geprägt sind, hin zu Mechanismen, die stärker auf Reize reagieren (*stimulus-driven*) und auf aufsteigender (*feed-forward*) Sprachverarbeitung basieren, zu bedeuten (vgl. Federmeier / Kutas / Schul 2010, Federmeier 2007). Bei Sprachverarbeitung, die auf *feed-forward* Erkennung basiert, werden zuerst akustische Merkmale in phonetische Repräsentationen umgewandelt. Dann werden diese Repräsentationen wiederum in phonologische Darstellungen konvertiert, und schließlich wird auf die lexikalische Einheit, basierend auf seiner phonologischen Struktur, zugegriffen. Vereinfacht ausgedrückt bedeutet dies, dass die durch das Ohr empfangenen Vibrationen in Abstraktionen im Gehirn transformiert werden. Der Gegensatz dazu ist die *feed-back* Spracherkennung, wo unser bereits vorhandenes Wissen über phonologische Klangbilder und lexikalische Einheiten bei der Zuordnung bzw. Umwandlung von akustischer Information zu bzw. in sprachliche Information (vgl. Poeppel / Monahan 2011: 936) behilflich ist.

5.4. Wie verändern sich soziale Beziehungen im Alter?

Soziale Beziehungen sind in jeder Altersphase ein wichtiger Bestandteil unseres Lebens. Veränderungen dieser Beziehungen sind auch Teil des Alternsprozesses, und gehen großteils mit der biographischen Entwicklung einher. Beispielsweise wurde herausgefunden, dass sich die sozialen Netzwerke einer Person mit dem Alter verkleinern. Diese Netzwerke umfassen die Art der Beziehung, sowie die Art und auch die Anzahl der Personen, die Teil des sozialen Umfeldes sind. Sie beschreiben die Ausdehnung und Qualität der Beziehungen, und wie eng das Netzwerk verflochten ist, ebenso wie Ziele, Funktionen und Rollen der vernetzten Personen. Forschungen in dieser Richtung haben ergeben, dass viel dafür spricht, dass Menschen, zu denen man im frühen bzw. mittleren Erwachsenenleben eine Beziehung aufgebaut hat, und diese auch aufrecht erhalten hat, auch eine große Rolle im Alter spielen. Dies heißt jedoch nicht, dass man nicht auch im Alter neue Menschen kennen lernt und diese sich in das soziale Netzwerk einfügen. Soziale Beziehungen sind wichtig, weil diese Menschen Stütze und Hilfe bieten, zum Wohlbefinden beitragen, emotional wie kognitiv stimulierend wirken können und Wissen über die Welt und einen selbst vermitteln. Man fühlt sich vertraut und angenommen (Kruse / Wahl 2010: 158ff).

Carstensen (1987, 1995) entwickelte Ende der 1980er/Anfang der 1990er eine Theorie, die die bis dato verbreitete Theorie des *Disengagements* (Cumming / Henry 1961) von ihren negativen Aspekten löste und so hin zum Positiven wendete. Die Disengagementstheorie besagt, dass alte Menschen sich aus Verpflichtungen, sozialen Rollen und Beziehungen zurückziehen. Weil der Tod für jeden unausweichlich ist, und im Alter auch die Kräfte tendenziell nachlassen, lösen alternde Menschen und die anderen Menschen in der Gesellschaft gegenseitig ihre Beziehungen auf. Dies ist dadurch bedingt, dass durch Gebrechlichkeit und Krankheiten das gesellschaftliche Funktionieren nicht mehr gewährleistet ist, und die Bereitschaft zum Engagement alter Menschen abnimmt (vgl. Tesch-Römer 2010: 46ff). Allerdings gibt es kaum Belege für die Haltbarkeit dieser Theorie, schon Lehr hat in den 1970er Jahren festgestellt, dass diese postulierte Isolation der Alten (für europäische Länder) nicht dem typischen Alternsprozess entspräche (Lehr 1972: 229). Tesch-Römer weist auch darauf hin, dass durch die gestiegene Lebenserwartung und Fitness die Phase des Ruhestandes nicht mehr als „Restlebenszeit“ angesehen werden kann, die als „Lebensabend“ quasi die Vorbereitung zum Tod darstellt (vgl. Tesch-Römer 2010: 51).

Carstensen's *Theorie der sozioemotionalen Selektivität* hingegen stellt sich gegen das Postulat der sozialen Inaktivität im Alter als normalen Prozess der Anpassung an eine neue Lebensphase. Soziale Kontakte werden durch unterschiedliche Ziele motiviert, wie beispielsweise ganz einfach durch den Überlebenstrieb, oder psychologische Beweggründe (die Entwicklung eines Selbst-Konzeptes und die Regulierung der Emotionen) (vgl. Carstensen 1995: 152). Empirisch wurde in der Forschung schon des Öfteren belegt, dass alte und besonders hochbetagte Menschen weniger soziale Beziehungen, also kleinere soziale Netzwerke haben, was nahe legt, dass die alten Menschen darunter leiden. Allerdings ist letztere Annahme nicht belegt, im Gegenteil: Emotionen wie Glück und Zufriedenheit mit dem Leben bleiben oft erhalten. Dieses scheinbare Paradoxon erklärt Carstensen mit ihrer Theorie (vgl. Tesch-Römer 2010: 80f). Sie ist der Ansicht, dass die unterschiedlichen Motivationen zu sozialem Kontakt zwar über das ganze Leben hinweg mehr oder weniger dieselben sind, dass sich jedoch die Gewichtung ändert. Im Alter wird der Beweggrund der Emotionalen Regulation immer wichtiger, und dies führt dazu, dass man wesentlich selektiver bei der Wahl der sozialen Kontakte wird. Das junge und mittlere Erwachsenenalter hingegen repräsentiert die Phase der Motivation durch Informationssuche, wo neue, unbekannte Personen wichtig für das soziale Netzwerk sind. Im Alter wird emotionale Stabilität, Intimität. Zufriedenheit und Glück wichtiger, und man konzentriert sich auf Menschen, die einem nahe

stehen (vgl. Tesch-Römer 2010: 81ff, Carstensen 1995: 152). Eine weitere Komponente spielt dabei die Zeit: wird im Alter die Zukunft als begrenzt angesehen, so priorisiert man die Beziehungen, die man als positiv erfahren hat, und man strebt nach deren Erhaltung, anstatt Zeit und Emotionen in neue, ungewisse soziale Beziehungen zu investieren. Dies würde dann aber bedeuten, dass sich soziale Netzwerke von alten Menschen eher nicht verkleinern, weil sich diese zurückziehen, sondern weil diese eine bewusste oder auch unbewusste Selektion vornehmen (vgl. Kruse / Wahl 2010: 162f, Carstensen 1995: 153). Auch wenn beispielsweise Studien in Deutschland ergeben haben, dass der Anteil der Menschen, die sich öfter einsam fühlen, in keiner Lebensphase überwiegt, so soll dies jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass es trotzdem nicht zu vernachlässigende Gruppen von alten Menschen gibt, die unter Einsamkeit leiden. Hauptsächlich tritt dies auf, wenn die Person alleine lebt, an Depressionen leidet (wobei hier noch nicht der Ursache/Wirkungszusammenhang geklärt ist), oder schwere Krankheit und auch Kinderlosigkeit vorliegt (vgl. Kruse / Wahl 2010: 163).

Ein weiteres theoretisches Modell, das die sozialen Beziehungen von alten Menschen zu erklären versucht, ist das *Modell des sozialen Konvois* (Kahn / Antonucci 1980). Im Mittelpunkt steht die Frage nach dem Einfluss von sozialen Beziehungen auf die Gesundheit und das Wohlbefinden. Weiters soll es die Hauptkomponenten sozialer Beziehungen kohärent und konsistent organisieren: die sozialen Netzwerke, soziale Unterstützung und die Zufriedenheit mit der Unterstützung. Soziale Unterstützung wirkt sich positiv auf die Individuen aus, und sie stellen eine solche Unterstützung, die hauptsächlich aus Zuneigung, (emotionaler) Bestätigung und Hilfe besteht, einerseits bereit, und sind andererseits auch gleichzeitig die Empfänger. Das soziale Netzwerk eines Menschen unterliegt im Laufe des Lebens Veränderungen, begleitet den Menschen aber wie ein Konvoi durchs Leben (vgl. Tesch-Römer 2010: 89ff, Antonucci / Birditt / Akiyama 2009: 247ff). Aus Perspektive der Person kann das soziale Netz, von dem das Konvoi Modell ausgeht, als Kreis mit mehreren Ebenen beschrieben werden. Auf der innersten Ebene befindet sich die Person selbst. Der innere Kreis, der diese Ebene direkt umschließt, beinhaltet die Personen, die einem am wichtigsten sind (beispielsweise PartnerIn, Kinder, Eltern, sehr enge Freunde). Dem mittleren Kreis werden Personen zugeordnet, deren Beziehung zur Person auf Zuneigung und auf einer sozialen Rolle basiert (beispielsweise Angehörige, Freunde, etc.). Im äußeren Kreis sind all jene angesiedelt, die rein auf einer sozialen Rolle basieren (beispielsweise NachbarIn, ArbeitskollegIn, DienstgeberIn, etc.). Während der innere Kreis am stabilsten ist, ist der äußere Kreis relativ instabil (vgl. Tesch-Römer 2010: 90f).

Das Konvoi Modell legt nahe, dass soziale Beziehungen sich positiv auf die psychische und physische Gesundheit auswirken. Indem man einer Person soziale Unterstützung zukommen lässt, kann man deren Gesundheitszustand verbessern, kurzfristig wie auch langfristig. Die Unterstützung sorgt dafür, dass das Selbstvertrauen der betroffenen Person zunimmt, und dies wiederum steht in engem Zusammenhang mit einem besseren gesundheitlichen Zustand (vgl. Antonucci / Birditt / Akiyama 2009: 252ff, 257ff).

In Hinblick auf Ambient Assisted Living Systeme weisen Kruse und Wahl auf die zunehmende Verbreitung von beispielsweise Robotertieren hin. Für die Zukunft wird die Arbeit mit Robotern – vor allem auch im Pflegebereich – eine große Rolle spielen. Nicht zuletzt, um die kostenintensive menschliche Pflege zu entlasten, wenn immer mehr Hochbetagte teilweise oder ganz auf Pflege angewiesen sein werden. Weiters könnte es von Vorteil sein, hoch qualifizierte Pflege mit maschineller Pflege zu verbinden, um die heute übliche Kombination aus hoch qualifizierter Pflege und unqualifizierter Pflege zu ersetzen (vgl. Kruse / Wahl 2010: 173f).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass soziale Beziehungen besonders auch im hohen Alter eine große Rolle spielen. Dies mag daran liegen, dass durch den Ruhestand, dem Austritt aus dem Arbeitsleben, ein bedeutender Aspekt, der den bisherigen Alltag geregelt hat, wegfällt. Umso mehr rücken nun soziale Beziehungen in den Mittelpunkt. Und auch wenn viel dafür spricht, dass man alte Menschen nicht pauschal als isoliert, einsam und zurückgezogen ansehen sollte, darf man die potentielle Gefahr der Isolierung und daraus resultierenden Vereinsamung trotzdem nicht unterschätzen. Im Sinne des Konvoi Modells wäre es denkbar, dass eine Ambient Assisted Living Systemkomponente quasi eine soziale Netzwerkkomponente darstellt.

In Kapitel 5 wurden verschiedene Veränderungen betrachtet, die einen Einfluss auf die Kommunikation im Alter haben (können). Allerdings muss auch die soziale Komponente Eingang finden, da Kommunikation als zwischenmenschliche Interaktion verstanden wird, und auch (vgl. Kapitel 4) durch soziale Interaktionen Identitäten konstruiert werden. Es wurden mehrere theoretische Modelle vorgestellt, die sich mit den sozialen Beziehungen alter Menschen beschäftigen, und besonders das Modell des sozialen Konvois scheint einen guten Ansatz zu bieten, um in ein Ambient Assisted Living System, das mehr sein soll als eine rein

auf Aufgabenabarbeitung konzentrierte Maschine, integriert zu werden. Diesbezügliche Überlegungen werden in Kapitel 8 einfließen.

Kapitel 6 und 7 weisen auch einen starken Bezug zueinander auf. Hier geht es nämlich nicht (nur) um das, was *gesagt* wird, sondern hauptsächlich um das, was *kommuniziert* wird (und auf welche Weise), vgl. zur Differenzierung Kapitel 7. Denn in Kapitel 6 geht es nicht nur darum, wie denn nun „Alter“ kommunikativ konstruiert werden kann, sondern im Besonderen auch um die Diskriminierung von alten Menschen durch verschiedenste kommunikative Strategien. Es ist essentiell, diese herauszuarbeiten, um sodann Hinweise zur Vermeidung von (auch unbewusster) Altersdiskriminierung geben zu können, und um die Menschen dafür zu sensibilisieren, die dann die Verantwortung für die technische Entwicklung der Maschinen tragen, die mit natürlicher Sprache operieren.

6. Die kommunikative Konstruktion von Alter und Überlegungen zu den Auswirkungen von Altersdiskriminierung

6.1. Zwei theoretische Prämissen

Bevor ich mich dem eigentlichen Thema dieses Kapitels widme, erachte ich es als notwendig, zwei Konzepte vorzustellen, auf denen dieses Kapitel aufbaut. Zum einen wird - in aller Kürze – das *face* Konzept von Brown und Levinson vorgestellt. Dieses Modell liefert meiner Meinung nach (und auch nach Meinung verschiedener AutorInnen, vgl. Kapitel 7.4.) ein methodisches Grundgerüst, das auch für die technische Kommunikation verwendbar scheint. Für dieses Kapitel ist es insofern relevant, als die Vermeidung von Gesichtsbedrohung auch eine Rolle bei Altersdiskriminierung spielt bzw. spielen kann und einen zentralen Punkt meiner Argumentation im Schlusskapitel ausmacht. Als zweites stelle ich die Theorie der akkommodativen Kommunikation vor, die analysiert, wie Menschen in kommunikativen Situationen ihre Kommunikation an die Gesprächspartnerin/den Gesprächspartner anpassen. Dies wiederum dient als Basis für das Konzept der Überakkommodation bzw. des sekundären Baby-talks in Kapitel 6.3.1.

6.1.1. Das *Face* Konzept

Die in der Sprachwissenschaft 1987 von Brown und Levinson etablierte Theorie der Höflichkeit ist essentiell eine Theorie der Gesichtsbewahrung (*face-saving*). Sie basiert auf dem Grice'schen Kooperationsprinzip¹⁰:

„Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged.“ (Grice 1975: 45)

Und weiters basiert sie zum Teil auf Erving Goffmans *face* Konzept, verändert dies jedoch auch (vgl. Watts 2003: 85).

¹⁰ Ausführlicher zu diesem Thema siehe Grice (1991 [1989]).

Goffman definiert *face* folgendermaßen:

„The term *face* may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes [...]. If events establish a face for him that is better than he might have expected, he is likely to ‘feel good’; if his ordinary expectations are not fulfilled, one expects that he will ‘feel bad’ or ‘feel hurt’.“

(Goffman 2005 [1967]: 5f [Hervorhebung im Original])

Das Modell versucht zu zeigen, wie Individuen sprachliche Höflichkeit produzieren, und ist essentiell SprecherInnen-orientiert. Konkret geht es darum, dass die Modellperson von Brown und Levinson in der Lage ist, die optimalen Mittel auszuwählen, um ihr/sein kommunikatives Ziel zu erreichen, ohne dabei das *face* der Hörerin/des Hörers (und somit auch ihr/sein eigenes) zu bedrohen. Das *face* Konzept unterteilt sich in ein *positive face* und ein *negative face*. Bei dem *negative face* handelt es sich nach Brown und Levinson um das eigene Bedürfnis, das eigene Territorium, die Selbstbestimmung zu wahren. Negative Höflichkeit besteht demnach hauptsächlich aus Vermeidungsstrategien, Zurückhaltung und Förmlichkeit. Die Sprecherin/der Sprecher signalisiert, dass sie/er das *negative face* der Hörerin/des Hörers respektiert und deren/dessen Handlungsfreiheit nicht einschränken will. Im Gegensatz dazu besteht das *positive face* aus dem positiven Selbstbild, das eine Person von sich hat. Übertriebene Kritik, oder das Imitieren oder auch Ignorieren des anderen zählen zu Angriffen auf das *positive face* (vgl. Watts 2003: 85f, Brown / Levinson 1987: 70ff).

Grundsätzlich wird man versuchen, FTAs zu vermeiden – dies ist jedoch oft nicht möglich, da die Überlegung, wie wichtig es ist, den Inhalt des FTA zu kommunizieren, eine große Rolle spielt (vgl. Brown / Levinson 1987: 68). Da es im Interesse aller GesprächspartnerInnen liegt, die Gesichtsbedrohungen so weit wie möglich zu minimieren, muss die Modellperson Strategien anwenden, die entweder darauf abzielen das *positive face* des Gegenübers zu unterstützen oder aufzuwerten, was als *positive politeness* angesehen wird; oder aber vermeiden, die persönliche Handlungsfreiheit und Freiheit von Zwängen des Gegenübers durch gesichtsbedrohende Handlungen (*face threatening acts*, FTA) einzuschränken (*negative politeness*). Um die beste Strategie zu kalkulieren, müssen drei soziale Variablen berücksichtigt werden: die wahrgenommene soziale Distanz zwischen SprecherIn und

HörerIn, die wahrgenommene Machtdifferenz und den kulturellen Stellenwert des Sprechaktes zwischen ihnen. FTAs bedingen Sprechakte, die entweder darauf hinführen, dass die Hörerin/der Hörer eine Handlung durchführt, die unter „normalen“ Umständen nicht in seinem Interesse wäre, oder dass die Hörerin/der Hörer eine Bewertung über sich oder seine Welt akzeptieren muss, die sie/er wiederum unter „normalen“ Umständen als negativ empfinden würde. Hier stellt sich allerdings die Frage, was man als „normal“ definiert. Da es eher im Interesse der Sprecherin/des Sprechers liegt, einen FTA durchzuführen, liegt es nahe, die Machtperspektive mit einzubeziehen: einen FTA durchführen kann auch als ein Versuch gewertet werden, Macht auszuüben. Eines der größeren Probleme der Theorie von Brown und Levinson stellt die rationale Entscheidung dar, welche die Sprecherin/der Sprecher treffen muss, um eine angemessene Strategie zu wählen. Das Modell als binäres Modell legt nahe, dass die Sprecherin/der Sprecher jeden einzelnen Schritt durch das gesamte System durchführen muss, um am Ende die angemessene Äußerung für den FTA formulieren zu können, was außerdem suggeriert, dass nur eine einzige Strategie (und nicht zwei oder mehr) gewählt werden kann¹¹ (vgl. Watts 2003: 87f, 95f). Mir sind die Probleme und Kritikpunkte an der Theorie von Brown und Levinson bewusst; dennoch denke ich, dass sie einer von mehreren Ansätzen sein kann, um sich mit Ageismus auseinanderzusetzen. Deshalb soll auch deutlich gemacht werden, dass die Theorie in dieser Arbeit nicht als universelle Höflichkeitstheorie betrachtet und/oder gehandhabt wird, sondern explizit als *facework* Theorie, wie auch Watts anmerkt: „Politeness Theory can never be fully equated with Face Theory“ (Watts 2003: 117).

6.1.2. Die Theorie der akkommodativen Kommunikation

Die Theorie der kommunikativen Akkommodation (*communication accommodation theory*, CAT) geht auf die Theorie der sprachlichen Anpassung (*speech accommodation theory*, SAT) zurück. Als Basis dient der SAT die Annahme, dass sprachliche Akkommodation einer Kosten-Nutzen Rechnung zugrunde liegt; es wird hauptsächlich nach dem sozialen Gewinn und der Anerkennung der AdressatInnen gefragt. Die sprachliche Anpassung beruht einerseits auf der Konvergenz und andererseits auf der Divergenz. Es wird davon ausgegangen, dass persönliche Meinungen, Werte und Absichten durch die Anpassung des Sprechstils den

¹¹ Für eine Beschreibung der einzelnen Strategien und der Theorie im Gesamten siehe Brown / Levinson 1987 und Watts 2003. Für eine ausführliche Kritik an der Theorie von Brown und Levinson siehe beispielsweise Watts (2003 Kapitel 4), oder Penman (1990).

HörerInnen gegenüber manifestiert werden (vgl. Thimm et al. 1996: 8ff, Giles / Coupland / Coupland 1991: 5ff).

Versucht man sich in seinem sprachlichen Verhalten an die Gesprächspartnerin/den Gesprächspartner anzunähern, so spricht man von konvergentem Sprachverhalten, was als Prozess der sozialen Integration gedeutet wird. Dies soll die Sympathie der Rezipientin/des Rezipienten steigern. Divergentes Sprachverhalten bedeutet im Gegensatz dazu, dass man sich distanziert, was als soziale Dissoziation gesehen wird (vgl. Thimm et al. 1996: 9f, Giles 1982: 255). Thakerar, Giles und Cheshire kritisieren diesen Standpunkt als naiv, da in diese Annahmen Stereotypen, interaktive Asymmetrien oder auch Erwartungen nicht mit einbezogen werden, und unterscheiden zwischen einer angenommenen Konvergenz und Divergenz (subjektive Anpassung) und einer faktischen Konvergenz und Divergenz (objektive Anpassung) (vgl. Thakerar / Giles / Cheshire 1982: 247).

Prinzipiell kann man unterscheiden, ob HörerInnen die Kommunikation als akkommodativ, überakkommodativ, unterakkommodativ oder kontraakkommodativ wahrnehmen. Ebenso können SprecherInnen abschätzen, ob sie als beispielsweise über- oder unterakkommodativ empfunden werden. Es wird als durchaus möglich gesehen, dass Akkommodationsstrategien nicht nur Einfluss auf den psychologischen Zustand und kommunikatives Verhalten haben, sondern auf lange Sicht auch die physische Gesundheit beeinträchtigen können¹² (vgl. Coupland et al. 1988a: 8f).

Die SAT wies jedoch in der Theorie wie in der Methodik Mängel auf, die schließlich dazu führten, dass die Theorie zur kommunikation Anpassung erweitert wurde. Es wurden erstmals größere Diskurseinheiten miteinbezogen, und Ziel war es, in dieser Theorie auch kulturelle Normen sowie interaktive Kategorien zu berücksichtigen. Es handelt sich nicht mehr um ein rein sozialpsychologisches Modell, sondern um eine integrierte, interdisziplinäre Theorie von aufeinander bezogenen Prozessen in kommunikativer Interaktion (vgl. Thimm et al. 1996: 14, Giles / Coupland / Coupland 1991: 2). Weiters sollte der Kontext berücksichtigt werden, was bei der SAT bislang nicht Teil der Konzeption war. Ebenso neu war eine andere Herangehensweise an die Thematik der Konvergenz und der Divergenz: Sie werden in der Interaktion ausgehandelt, werden durch Annahmen der Gesprächspartner festgelegt und jede

¹² Siehe dazu auch beispielsweise Dunkel-Shetter / Wartman (1982) oder Kaplan / Cassel / Gore (1979) .

Interaktion kann mit neuen Zielen verbunden sein (vgl. Thimm 2000: 116ff, Thimm et al. 1996: 10ff).

Coupland et al. (1988a) haben ein Modell (siehe Abbildung 4) entwickelt, um zu zeigen, wie die Orientierung der Sprecherin/des Sprechers kommunikativ eher konvergent oder divergent zu handeln, beeinflusst werden kann durch die Erfahrungen, Bedürfnisse und andere Einstellungen und Zustände der Sprecherin/des Sprechers, sowie durch die speziellen Anforderungen, die der gegebene Kontext stellt. Coupland et al. sind der Ansicht, dass man mit diesem Modell überprüfbare Vorhersagen über die kommunikativen Strategien, die gewählt werden, und wie sie wirken, treffen kann: „When a speaker has particular relational goals for an interaction [...], she or he will select from a range of sociolinguistic (and non-verbal) strategies *attending to or anticipating the recipient's own communication characteristics*“ (Coupland / Coupland / Giles 1991: 26 [Hervorhebung im Original]). Das Modell ist ebenso dazu geeignet, unterschiedliche Formen von Diskrepanzen der Kommunikationsstile, seien diese nun intendiert oder nicht, zu erklären. Weiters zielt es darauf ab, deren Ursprung, sowie die Auswirkungen und Implikationen auf individueller Ebene und auf Gruppenebene nachzuvollziehen (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 26ff).

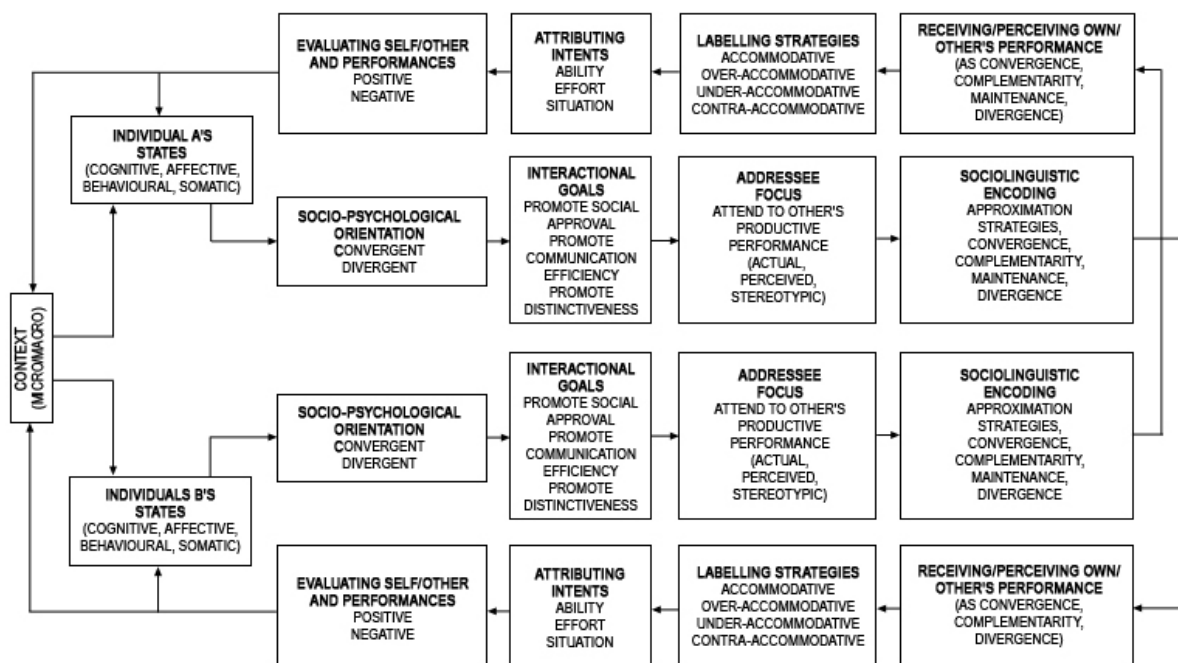


Abbildung 4: Ein generalisiertes Modell der CAT Prozesse(Coupland et al. 1988a: 8)

Das Modell in Abbildung 5 erweitert nun die strategischen Möglichkeiten des Modells in Abbildung 4 indem es zeigt, wie unterschiedliche Anpassungsstrategien an verschiedene Arten des *addressee focus* (Fokus auf die Hörerin/den Hörer) gebunden sind:

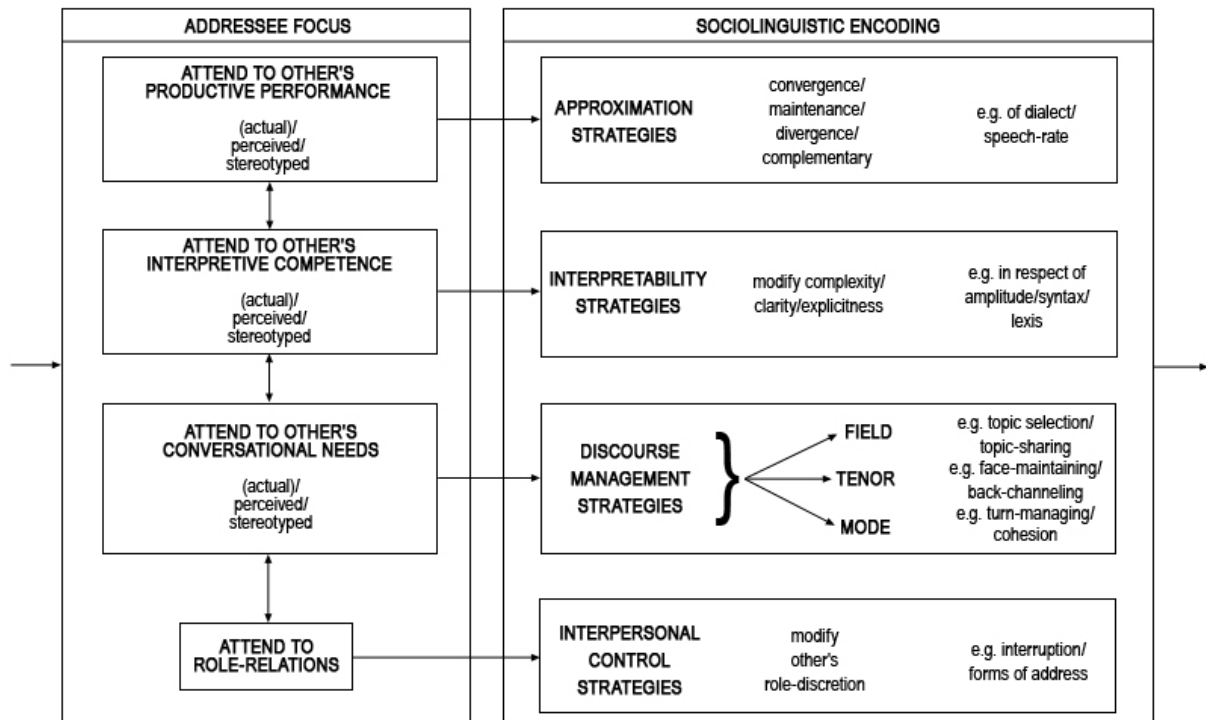


Abbildung 5: Ein erweitertes Modell soziolinguistischer Prozesse in CAT(Coupland et al. 1988a: 28)

Will sich die Sprecherin/der Sprecher and die Hörerin/den Hörer angleichen (*approximation strategies*), so fokussiert sie/er auf den sprachlichen Output der Hörerin/des Hörers und baut ihre/seine Konvergenz, etc., dementsprechend darauf auf. Ebenso können Strategien involviert sein, die damit zusammenhängen, wie die Sprecherin/der Sprecher die Fähigkeit der Gesprächspartnerin/des Gesprächspartners wahrnimmt, sie/ihn zu verstehen und mit der Interaktion umzugehen – als wie sie/er die rezeptive Kompetenz der Hörerin/des Hörers wahrnimmt. Auf diese Weise kann zum Beispiel Sekundärer Baby-talk sehr präzise durch dieses Modell beschrieben werden (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 28).

Anpassung kann aber auch auf der Ebene des Diskursmanagements (*discourse management strategies*) und der zwischenmenschlichen Kontrolle (*interpersonal control strategies*) realisiert werden, da kommunikative Anpassung eng damit zusammenhängt, die kommunikativen Bedürfnisse der Gesprächspartnerin/des Gesprächspartners sowie deren/dessen Freiheit, bestimmte Interaktionsrollen anzunehmen, zu antizipieren oder darauf zu reagieren. Diskursmanagement ist generell eine sehr weit gefasste Kategorie, die die

zahlreichen Möglichkeiten zusammenfasst, durch welche ein gewisses Maß an konversationeller Anpassung, sei es nun größer oder kleiner, in der Interaktion erreicht werden kann, und mit welchen dazu in Beziehung stehenden Motiven und Konsequenzen. Coupland, Coupland und Giles (1991: 28) schlagen eine Dreiwegklassifikation vor: das *Feld* (*field*), was sich auf die Bildung von ideellem/referentiellem Gehalt des Gesprächs bezieht; den *Tenor* (*tenor*), der bestimmt, wie die zwischenmenschlichen Positionen, Rollen und *faces* gehandhabt werden; und der *Modus* (*mode*), der sich auf die prozeduralen/textlichen Dimensionen bezieht, die die Interaktion strukturieren. Dieser Konzeption liegt die systemisch funktionale Linguistik (SFL) zugrunde, die auf Michael Halliday zurückgeht (vgl. Halliday 1985), und die Sprache als System (→ „systemisch“) versteht, welches den SprecherInnen eine Reihe von Auswahloptionen in Hinblick auf die Produktion von unterschiedlichen Bedeutungen zur Verfügung stellt. Der Gebrauchsaspekt von Sprache steht im Zentrum der Theorie, insofern versteht sie sich als Werkzeug, als „funktional“ (vgl. Smirnova / Mortelmans 2010:49ff, Halliday 1985: xiii).

Erfolgt die kommunikative Anpassung über Macht- und Kontrollverteilung, so wird ein psychologisch konvergentes Handeln der Gesprächspartnerin/dem Gesprächspartner einen angemessenen Rahmen zur individuellen Gestaltung und Entscheidungsfreiheit ermöglichen. Handelt die Sprecherin/der Sprecher hingegen autoritär in der Interaktion, so limitiert sie/er stark die Möglichkeiten der Gesprächspartnerin/des Gesprächspartners, Themen selbst zu wählen, ihre/seine (kommunikativen) Ziele zu verfolgen und zu erreichen (vgl. Coupland et al. 1991: 28).

6.2. Die kommunikative Konstruktion von Alter

Wenn man von der Konstruktion von Alter durch Kommunikation spricht, so dient als Basis die Vorstellung einer Wirklichkeit, die sozial und kommunikativ konstruiert wird. Diese Wirklichkeit kann insofern also nur symbolisch wie sozial, durch Kommunikation vermittelt, wahrgenommen werden, und es handelt sich hierbei stets um etwas Subjektives. Das was jeder unter „alt“, „Alter“, „Altern“ etc. versteht, ist das, was in unserer und durch unsere jeweilige Gesellschaft sozial etabliert wurde. Dies ist ein kontinuierlicher Prozess, der ständigen Veränderungen unterworfen ist, wo jederzeit neue Einstellungen, Ideologien, Bewertungen etc. einfließen und somit dieses soziale Konstrukt transformieren können. Zahlreiche Forschungen zu dem Thema, Artikel, Bücher, Medienberichte und öffentliche Diskussionen haben dafür gesorgt, dass sich die Wahrnehmung der demographischen

Alterung der Gesellschaft als *Problem* in unserer sozialen Wirklichkeit manifestiert hat. Die Verwendung von „älter“ an Stelle von „alt“ sieht Amann als Ausweichmanöver vor der Angst vor dem Alter und dem Altern, Diskriminierung alter Menschen am Arbeitsplatz beispielsweise ist das Resultat von verallgemeinernden, stigmatisierenden Altersstereotypen, die sozial konstruiert und in unserer Gesellschaft gefestigt sind. Diese Vorstellungen von Alter, die gesellschaftlich-kommunikativ generiert werden, bezeichnet man als Altersbilder. Altersbilder sind also immer nur eine subjektive Perspektive, und zeigen kaum, was Alter tatsächlich (faktisch) bedeutet (vgl. Amann 2006: 1ff). Altersbilder sind aber nicht nur Fremdbilder, sondern auch Selbstbilder. Ihnen sind Vorstellungen über Rechte und Pflichten, Krankheit, Abhängigkeit, Potenziale, Defizite, Kompetenzen, Möglichkeiten und Einbußen inhärent, sowie Gedanken zum Tod und über das Sterben. Sie erfüllen nicht nur eine erklärende und beschreibende Funktion, sondern sind gleichzeitig auch wertend und normativ (Hildebrandt / Kleiner 2012: 15).

Solche Konstruktionen entstehen immer in Interaktionen und durch Kommunikation, indem aus Ideen, welche einer spezifischen Semantik unterliegen, in einem kreativen Prozess Objekte geformt werden. Wurden diese Objekte einmal von der Gesellschaft anerkannt, so existieren sie fortan als soziale Tatsachen, welche faktisch bestehen. Solche sozialen Tatsachen, begrifflich formuliert von Emile Durkheim, prägen die Gesellschaft als ein System, dem gewisse Verhaltensregeln und Handlungserwartungen innewohnen, die durchaus auch zwingenden Charakter annehmen können, und die nicht auf individuelle Tatsachen reduzierbar sind (vgl. Durkheim 1970 [1895]).

So sind beispielsweise die Konstrukte „Familie“, „Staat“, „Geschlecht“ und auch „Alter“ soziale Tatsachen. Durch die gemeinsame Situationsdefinition werden diese Konstruktionen institutionalisiert, und die semantischen Felder sind an sie gebunden. Semantiken wie „Rentnerdasein“ oder „unproduktives Alter“ sind nur einige wenige Beispiele. All diesen Semantiken ist es gemein, dass sie der Heterogenität und Differenziertheit derer, die in der Gruppe der „Alten“ zusammengefasst werden, nicht gerecht werden. Dies führt dazu, dass immer neue Konstruktionen gefunden werden müssen, um einen neuen Aspekt abzudecken. Ein gutes Beispiel hierfür wären die „neuen Alten“, ein relativ junges Konstrukt. Solche Konstruktionen sind typischerweise stark verallgemeinernd und vereinfachend, und sind meistens polarisierend positiv oder negativ. Amann, Ehgartner und Felder merken hierbei an, dass solche Konstruktionen die sozialen Ordnungen, die von ihnen geschaffen werden sollen, gerade durch ihre Einseitigkeit und den Mangel an Präzision gefährden, und dass sie auch

immer das Vorhandensein einer Krise aufzeigen (vgl. Amann / Ehgartner / Felder 2010: 184ff, Amann 2006: 7f).

Thimm (2003) spricht nicht von sozialen Tatsachen, sondern von sozialen Kategorien, wenn es sich um „Alter“, „Geschlecht“, „nationale Identität“ oder ähnliches handelt. Sie bezieht sich hierbei auf Kallmeyer (1989) und Lakoff (1987), und betrachtet Kategorien als Solidarisierungs-, Zugehörigkeits- und Abgrenzungsmöglichkeit. Sie strukturieren unser Wissen und stellen eine Form der sozialen Ordnung dar und stehen als kognitive Einheiten in Verbindung mit Handlungs- sowie Eigenschaftszuschreibungen. Diese Fähigkeit zu Kategorisieren dient zur Komplexitätsreduktion wie zur Begriffszuordnung und strukturiert das Denken. Zusammenfassend sieht Thimm soziale Kategorien als „Möglichkeit, die soziale Welt zu strukturieren, zu ordnen und – letztlich – sinnhaft zu deuten“ (Thimm 2003: 73). Auch wenn Durkheims soziale Tatsachen nicht deckungsgleich mit den sozialen Kategorien sind, so finden sich doch großteils Parallelen, wie auch beispielsweise die Vorstellung, dass in beide Bewertungen, Eigenschaftsmerkmale und Zuschreibungen einfließen, die dann das Handeln beeinflussen. Die sozialen Kategorien sind jedoch enger gefasst als die sozialen Tatsachen, insofern verstehe ich soziale Kategorien als einen Teil von sozialen Tatsachen. Soziale Kategorien – vereinfacht ausgedrückt – beziehen sich auf Personen als wahrgenommene und/oder zugeordnete Mitglieder oder Nichtmitglieder einer Kategorie/Gruppe, wobei es sich sowohl um Selbstwahrnehmung bzw. Selbstzuordnung wie auch Fremdzuordnung und –wahrnehmung handeln kann. Man kann die eigene Kategorisierung nicht kontrollieren oder beeinflussen, jedoch kann man den Stellenwert der Zugehörigkeit durch das eigene Handeln wenigstens teilweise steuern (vgl. Thimm 2003: 73). Insofern, wenn es sich also um solche konkreten Kategorien handelt, spreche ich von „sozialen Kategorien“, und wenn es um allgemeine Konstruktionen geht, von „sozialen Tatsachen“.

Während sich die Forschung schon mit den sozialen Kategorien wie Geschlecht, Jugend oder nationale Identität im Zusammenhang speziell mit kommunikativ kreierten Konstruktionen beschäftigt hat, hielt sich wenigstens die deutschsprachige Linguistik bei der Kategorie „Alter“ noch zurück. Dies ist nach Meinung von Thimm (2003) besonders in Hinblick auf die demographischen Veränderungen und die Veränderungen der Familienstrukturen ein Punkt, dem wesentlich mehr Beachtung geschenkt werden muss. Gerade dadurch, dass alte Menschen in der heutigen Zeit nicht mehr so eng in die Familie eingebunden sind und zum

Großteil auch nicht in der Familie leben, sind sie viel mehr auf Kommunikation mit Nicht-Familienmitgliedern angewiesen. Welche Rolle spielt nun „Alter“ als soziale Kategorie in Konversationen zwischen alten Menschen, und wie wird es in und durch die Kommunikation konstruiert und bearbeitet? (vgl. Thimm 2003: 72ff) Nach Gumperz (1982) ist soziale Identität keine festgeschriebene Eigenschaft, sondern wird tagtäglich interaktiv neu ausgehandelt und konstruiert. Kallmeyer (1994: 24f) folgt diesem interaktionistischen Ansatz, und auch diese Arbeit geht von dieser Auffassung aus.

Bei der linguistischen Analyse ist jedoch nicht nur die Zugehörigkeit beispielsweise zur sozialen Kategorie „alt“ von Bedeutung, sondern besonders auch ob und wie diese Kategorisierung in der Interaktion eine Rolle spielt. Anzunehmen, dass eine Markierung von Alter in intergenerationeller Kommunikation per se gegeben ist, ist allerdings eine altersdiskriminierende Annahme – bei gruppenübergreifender Kommunikation zwischen verschiedenen Geschlechtern oder ethnischen Gruppen beispielsweise geht man davon aus, dass die Merkmale potentiell markiert werden können, und nicht, dass dies unvermeidbar wäre (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 70f).

Mit Hilfe von sozialen Referenzen wird kommunikativ auf soziale Einheiten Bezug genommen. Als Basis von Selbst- und Fremddarstellung dienen auch Veranschaulichungen von besonderen Eigenschaften dieser Einheiten. Grammatisch drückt sich dies vor allem mit Hilfe der personalen wie auch der lokalen und temporalen Deixis aus (z.B. ich/wir – der/die andere/die anderen, hier – dort, jetzt – früher, etc.) und es handelt sich oft um Personenreferenzen. Veranschaulicht werden die Eigenschaft durch ein direktes Hinweisen/Benennen/Beschreiben, sowie dadurch, wie die Art wie jemand kommuniziert markiert ist. Dabei ist auch der Kontext von Bedeutung. Referieren wird in diesem Sinne als aktive sprachliche Handlung verstanden (vgl. Thimm 2003: 75ff, Kallmeyer 1994: 25).

Für Thimms Untersuchung, die 14 Mitschnitte von Gesprächen zwischen jeweils 2 Frauen (60-86 Jahre) umfasst, ist hauptsächlich von Bedeutung, wie explizit bzw. implizit auf das eigene Alter verwiesen wird, das der jeweiligen Gesprächspartnerinnen und das dritter Personen. Im Deutschen wird bei pronominaler Anrede bekanntlich zwischen „Du“/„Sie“ unterschieden. Die Anrede mit „Du“ kann eine vertrauliche und intime Beziehung der GesprächspartnerInnen signalisieren, aber auch abwertend oder patronisierend wirken, während „Sie“ als höfliche Anrede gilt, die Distanz schafft. In einem der transkribierten Gespräche kommt man überein, sich zu duzen, da man sich der gleichen sozialen Kategorie, nämlich der Altersgruppe, zugehörig fühlt (vgl. Thimm 2003: 77ff).

32 [A: so// # mArta. ja. ja. ** ja:.. mEin
 33 [B: ja. und sIE?]

34 [A: name is Anneliese- * ja. ja.
 35 [B: ja. woll mer uns net gleich]

36 [A: #mm # joa:.. warum #nich?# #Alter-#
 37 [B: dU#zen?# #wir han so Ungefähr im selben #Alter?]

38 [A: * ja. ich glaube jA. #außerdem# ham
 39 [B: oder?# ja:.. also gut. #blei//#]

40 [A: wir uns ja\ schon mal gesEhn. *
 41 [B: ja:.. bleiben wir beim]

42 [A: #dU. (ECHO)# ja also mArta. so is es.
 43 [B: d#U.# nE? ja. un wie gE:hts]

(Thimm 2003: 79) Sprecherin A = 63 Jahre, Sprecherin B = 62 Jahre

Indem man sich zur selben Kategorie zuordnet, wird das solidarische Potenzial der Kategorisierung wirksam. In vielen der aufgenommenen Gespräche wird jedoch „Alter“ auch als problematisch und abwertend als Fremdgruppe konstruiert. Thimm weist darauf hin, dass speziell Verweise auf *Aktivitätsdefizite* als Unterscheidungsmerkmal zu anderen sozialen Kategorien dienen können, die zumeist durch Aktivitäten gekennzeichnet werden, die für diese Kategorien charakteristisch sind (vgl. Thimm 2003: 79ff).

51 [A: wir hattn leider nicht * schönes wEtter aber aber sonst so
 52 [A: die ganze reise war- * (HOLT TIEF LUFT) äh: * d|war auch
 53 [A: beque:m insofern daß ebn äh- da rücksicht genomn wird daß
 54 [A: da|s waren ja auch Achzigjährige dabei. #ne?# #die#//
 55 [B: #ja.# ja die #könn#]

56 [A: #die könn nich so. |# die könn nich so. * äh so viel
 57 [B: ja auch #nimmer so laufe.#]

58 [A: 71AUfn.\ #un un könn nich so viel unternehm.# nä? und
 59 [B: #hmhm- hmhm. \hmhm. Hmhm.#]

60 [A: dadurch is das (HOLT LUFT) * bequEm gewesn. nech?
 61 [B: jA. ja.]

(Thimm 2003: 82f) Sprecherin A = 73 Jahre, Sprecherin B = 65 Jahre

Hier werden die Aktivitätsdefizite „*nicht mehr so laufen können*“ und „*nicht mehr so viel unternehmen können*“ herausgestrichen. Weiters wird auch eine Untergruppe der Kategorie „alte Menschen“ – nämlich die „Achtzigjährigen“ – konstruiert. Eine weitere solcher Untergruppen, zu der man sich distanzieren kann, wäre beispielsweise die Gruppe der „pflegebedürftigen Alten“ (vgl. Thimm 2003: 82f). Der Aspekt der zeitlichen Referenz spielt auch in Gesprächen zwischen alten und jungen sowie zwischen alten Menschen unter sich eine große Rolle (vgl. Fiehler 1997, Kruse / Thimm 1997: 125ff, Coupland / Coupland / Giles 1989, Coupland et al. 1988b zitiert nach Thimm 2003: 85).

Der Grund warum sich dieses Kapitel mit Altersbildern, die in engem Zusammenhang mit der Altersdiskriminierung stehen, beschäftigt liegt in der Tatsache, dass obwohl diese Altersbilder sozial in der Interaktion konstruiert werden, sie deshalb nicht weniger wirklich sind. Sie sind wirklich, indem soziale Tatsachen das Handeln und die Wahrnehmung eines jeden Mitglieds der Gesellschaft prägen. Hiermit ist jedoch nicht gemeint, dass diese Konstruktionen der Alterswirklichkeit entsprechen! Meinungen und Annahmen sind Teil von Altersbildern, genauso wie Vorurteile und Stereotype, und diese manifestieren sich in den Vorstellungen und Handlungen der Gesellschaft und fließen auch in diskriminierende Praktiken ein. Altersbilder beeinflussen aber auch die alten Menschen selbst. Ob Altersbilder nun positiv oder negativ sind, sie können Einfluss darauf haben, welche Potenziale genutzt werden. Positive Altersbilder, die beispielsweise die Chancen und Möglichkeiten des Alters akzentuieren, können für alte Menschen neue Handlungsspielräume eröffnen. Neue Ressourcen können erkannt und genutzt werden, um individuelle Bedürfnisse zu verwirklichen. Negative Altersbilder hingegen können dazu führen, dass jemand durch diese Etikettierung die stereotypen Charakteristika tatsächlich auch übernimmt, und Handlungschancen verloren gehen. Der gegenwärtige Prozess der Konstruktion der Alterung unserer Gesellschaft als Problem ist ein Beispiel einer solchen Generalisierung, die dazu führt, dass effektiv der Handlungsspielraum der Betroffenen eingeschränkt wird. In diesem Fall werden die Altersbilder instrumentalisiert um bestimmten Interessen zu dienen (vgl. Hildebrandt / Kleiner 2012: 15ff, Amann / Ehgartner / Felder 2010: 185ff).

6.3. Ageismus – Diskriminierung einer bestimmten Altersgruppe

„Sprachlicher Ageismus verdeutlicht und bedient das überwiegend negative Bild vom Alter als der unmittelbaren Lebensphase vor dem Tode, von 'pflegenahen Jahrgängen' und nutzlosen, nicht mehr anpassungs- und leistungsfähigen Alten. Dieses Stereotyp vom Alter ist durch Sprache stets präsent, wird von ihr permanent reproduziert und z.B. durch Neologismen oder Wortbildungen 'aufgefüllt'.“
(Kramer 2003: 272)

Der Begriff *ageism* wurde nach Kramer bereits 1969 von dem Mediziner und Gerontologen Robert N. Butler geprägt (Butler 1969: 243), Kramer selbst deutsch ihn zu „Ageismus“ ein, was sich in die Reihe der Begriffe wie Rassismus und Sexismus gut eingliedern lässt (vgl. Kramer 2003: 259).

Für diese Arbeit wird von der Definition von Stigmatisierung ausgegangen, die Link und Phelan (2001) ausgearbeitet haben, die wiederum die Definition von Jones et al. (1984) und Goffman (1986 [1963]: 2ff) um den Faktor der Diskriminierung erweitern. Sie nennen fünf miteinander in Wechselwirkung stehende Komponenten von Stigmatisierung:

1. „People distinguish and label human differences
2. Dominant cultural beliefs link labeled persons to undesirable characteristics – to negative stereotypes
3. Labeled persons are placed in distinct categories so as to accomplish some degree of separation of 'us' from 'them'
4. Labeled persons experience status loss and discrimination that lead to unequal outcomes
5. Stigmatization is entirely contingent on access to social, economic, and political power that allows the identification of differentness, the construction of stereotypes, the separation of labeled persons into distinct categories, and the full execution of disapproval, rejection, exclusion, and discrimination“

(Link / Phelan 2001: 367)

Das bedeutet, dass dann von Stigmatisierung ausgegangen wird, wenn die Komponenten der Etikettierung und Stereotypisierung von Menschen gemeinsam mit den Elementen der Isolierung und Abtrennung, von Statusverlust und Diskriminierung in einer Situation der Macht (sei es soziale, politische oder ökonomische) auftreten, die es den einzelnen Bestandteilen ermöglicht, sich zu entfalten (vgl. Link / Phelan 2001: 367).

Das Besondere an Stigmatisierung liegt darin, dass es sich hierbei im Grunde nicht um zwei sich gegenüberstehende Gruppen von Individuen handelt, den stigmatisierten und den „normalen“, sondern eigentlich um einen sozialen Prozess der alles durchdringt, in dem jedes Individuum in unterschiedlichen Lebensphasen und Situationen teil an beiden Rollen hat – der stigmatisierenden und der stigmatisierten. Wie Goffman ausführt, handelt es sich tatsächlich nicht um Personen, sondern um *Perspektiven*, welche in sozialen Situationen geschaffen werden. So kann es leicht geschehen, dass ich ein Leben lang stigmatisiert werde, weil ich einer bestimmten ethnischen Gruppe angehöre, ich aber in Bezug auf andere Charakteristika genauso vorurteilsbehaftet anderen gegenüber bin. Die stigmatisierenden Eigenschaften bestimmen nicht ein für alle mal welche der beiden Rollen man einnimmt, sondern sie bestimmen nur die Häufigkeit, mit welcher man die eine oder die andere Rolle annimmt (vgl. Goffman 1986 [1963]: 137f). Wie in Kapitel 6.2. erläutert, sind Altersbilder nicht nur Fremd- sondern auch Selbstbilder. Und wie in Kapitel 6.3.1. dargestellt wird, kann Altersdiskriminierung auch dazu führen, dass sich schließlich die Betroffene/der Betroffene selbst den Stereotypen entsprechend fühlt, wahrnimmt und verhält. Wenn nun Stigmatisierung nach Goffman als sozialer Prozess verstanden wird, der Perspektiven schafft und Rollen die dynamisch angenommen werden, so erklärt dies meiner Meinung nach diesen Prozess am schlüssigsten.

Butler (1980) identifiziert drei zusammenhängende Schlüsselphänomene, die Ageismus ausmachen, und sich gegenseitig bestärken:

1. „Prejudicial attitudes toward the aged, toward old age, and toward the aging process, including attitudes held by the elderly themselves;
2. Discriminatory practices against the elderly, particularly in employment, but in other social roles as well; and
3. Institutional practices and policies which, often without malice, perpetuate stereotypic beliefs about the elderly, reduce their opportunities for a satisfactory life and undermine their personal dignity.“

(Butler 1980: 8)

Diese vorurteilsbehafteten Haltungen der Gesellschaft den Alten gegenüber sowie der Alten gegenüber sich selbst, die aufgestellten sozialen und institutionellen Normen und Richtlinien sowie die diskriminierenden Handlungen haben dazu beigetragen (und tragen dazu bei), dass eine Wahrnehmung von Alter als soziales Problem die Tatsache der Natürlichkeit des Alternsprozesses ab- und aufgelöst hat, und die Betroffenen, die alten Menschen, die Konsequenzen dafür tragen müssen (vgl. Butler 1980: 8).

Unsere eigenen Ängste und Unsicherheiten werden generalisiert und dadurch zu Vorurteilen transformiert. Dies gilt eben nicht nur, wenn es um Themen wie Rassismus oder Sexismus geht, sondern auch besonders wenn es sich um alte Menschen handelt – denn wer hat noch nie die Angst vor dem Älterwerden, dem körperlichen Verfall und der damit verbundenen Todesnähe verspürt? Durch die Pensionierung, das Ende der Erwerbstätigkeit, wird eine weitere soziale Grenze gezogen zwischen Jung und Alt; jene, die nicht mehr arbeiten, befinden sich meist auch jenseits des Mainstreams des Lebens. Ageismus betrifft zwar nicht nur alte Menschen, wie Butler betont, diese stellen allerdings die Hauptzielgruppe dar, mit der sich auch diese Arbeit beschäftigt (vgl. Butler 1969: 243ff).

Neben Rassismus, Sexismus und anderen Formen der Diskriminierung darf Ageismus nicht unterbewertet werden, denn Butler meint: „We don't all grow white or black, but we all grow old“ (Butler 1969: 245) – selbst wenn es heutzutage nicht unmöglich ist, beispielsweise das Geschlecht zu ändern, vielleicht sogar die Hautfarbe, so betrifft diese Art von Diskriminierung eine bestimmte Gruppe. Und obwohl die „ewige Jugend“ der heilige Gral

der heutigen Gesellschaft zu sein scheint, kann sich dennoch letztendlich niemand dem Alternsprozess entziehen: wir werden alle einmal alt, egal, welches Geschlecht oder welche Hautfarbe man hat, oder welcher Konfession man sich zugehörig fühlt. Und dies macht den speziellen Charakter von Ageismus aus. Irgendwann wechselt man von der (potentiell) diskriminierenden Seite zur diskriminierten. Ageismus kann zusätzlich die Abwertung von Personen, die schon durch ihre Zugehörigkeit zu einer bestimmten Herkunft, einem bestimmten Geschlecht oder einer Konfession diskriminierendem Sprachgebrauch ausgesetzt sind, noch vertiefen (vgl. Kramer 2003: 272, Nuessl 1982: 273).

Sicher liegt auch darin die Wurzel des Phänomens der Altersdiskriminierung. Die Angst, einmal so zu werden – unselbstständig, abhängig von anderen, gebrechlich – lässt uns unbewusst die Grenze ziehen zwischen uns und dem, was wir nie sein werden, was nicht sein darf. Hohes Alter ist grundsätzlich mit einer stark negativen Konnotation versehen und eng verbunden mit der wahrnehmbaren Todesnähe. Verschlechterungen des physischen und geistigen Zustandes vermitteln das Gefühl, die Kontrolle über den eigenen Körper und sein Leben zu verlieren. Diese Ängste sind großer Wahrscheinlichkeit nach kulturspezifisch und zeigen sich am deutlichsten in westlichen Industrieländern, denn diejenigen, die an ein Weiterleben nach dem Tod glauben (in welcher Hinsicht und Form auch immer) scheinen weniger von der Angst vor dem Tod betroffen zu sein, da sie das eigene Leben aus einer anderen Perspektive wahrnehmen. Insofern sehen sie auch den Alternsprozess anders, wie es zum Beispiel bei traditionellen östlichen Kulturen der Fall ist. Doch auch in solchen Kulturen ist ein Wandel bemerkbar, was die Einstellung alten Menschen gegenüber betrifft. Und obwohl jeder Mensch unweigerlich altert, beschäftigt sich die Forschung erst seit einiger Zeit mit dieser Art von Diskriminierung, wenn auch in wesentlich geringerem Ausmaß als es bei Rassismus und Sexismus der Fall ist (vgl. Nelson 2011: 37ff; Nelson 2005: 207ff, 214; Kite / Wagner 2002; Levy / Langer 1994).

Kramer merkt allerdings an, dass man nicht von einem rein negativen Altersbild in unserer Gesellschaft (zumindest in den deutschsprachigen Ländern) ausgehen kann. Sie verweist auf neuere Forschungen, die darauf hinweisen, dass es auch positive Wahrnehmungen von Alter(n) gibt, und dass die negativen Altersstereotype abnehmen, zugunsten von neuen, positiven wie zum Beispiel die „aktiven Alten“, „gutsituierten Alten“, und „gesunden Alten“ etc., die alle eine Vorstellung der „neuen Alten“ prägen. Dieses Altersbild ist jedoch Ambivalent, da diese neuen Alten auch als soziale Last gesehen werden, die von den Jungen,

den Arbeitnehmern, getragen werden muss. Anzumerken ist hierbei, dass es sich bei beiden angeführten Studien um Arbeiten von 1991 handelt, die schon zur Zeit des Erscheinens des Artikels von Kramer (2003) 12 Jahre alt waren, und dass sie 2010 wie 2003 davon spricht, dass eine allmählich bemerkbare Differenzierung in der Sprache auf die Veränderung und den Abbau geläufiger Altersstereotype hoffen lässt (vgl. Kramer 2010: 107, Kramer 2003: 257f, Lehr / Niederfranke 1991: 39, vgl. auch Tews 1991).

Auch Kruse und Schmitt sprechen von einer „behaupteten Dominanz eines negativen Altersbildes“ (Kruse / Schmitt 2005: 58), und bewerten aufgrund einer von ihnen durchgeführten Studie mit 1275 Teilnehmern zwischen 45 und 75 Jahren die These einer altenfeindlichen Gesellschaft als falsch (Kruse / Schmitt 2005: 58ff), wobei es sich bei den Ergebnissen nach meinem Verständnis um die Einstellung der Befragten handelt (Messung anhand einer Skala, beispielsweise „Was ich von einem Menschen erwarte, hängt zu einem guten Teil von seinem Alter ab“). Inwieweit antwortet man auf solche Fragen ehrlich, bewusst oder unbewusst? Weiters merken sie ausdrücklich an, dass die Aussagen nur für die 45- bis 75-jährigen Deutschen repräsentativ seien (vgl. Kruse / Schmitt 2005: 58), wobei jedoch meiner Ansicht nach gerade die Altersgruppen interessant wären, die bei der Studie ausgeklammert wurden, beispielsweise in Hinblick auf Altenfeindlichkeit in Soziolekten wie etwa der Jugendsprache (vgl. Kapitel 6.3.4; Kramer 2006, 2003; Schlosser 1996). Sie weisen darauf hin, dass negative genauso wie besonders positive Altersbilder Anteil daran haben, dass die vorhandenen Potenziale alter Menschen nicht optimal genutzt werden können. Geht man von einem zu positiven Altersbild aus, könnten daraus Verpflichtungen deduziert werden (durch die Gesellschaft oder auch die Betroffenen selbst), die zu Überforderung oder einem Gefühl der Ausnutzung führen können. Gefordert wird deshalb weniger eine Betonung der Stärken und Ressourcen des Alters oder die Etablierung eines speziell positiven Altersbildes, sondern es geht hauptsächlich um die Schaffung eines *differenzierten* Bildes von Alter und Altern (vgl. Kruse / Schmitt 2005: 58).

Wie Nelson (2011) allerdings richtigerweise fragt, worin besteht Ageismus eigentlich, und gibt es dieses Phänomen überhaupt? Tatsächlich basiert die Diskriminierung von alten Menschen auf einer Pauschalisierung und Stereotypisierung gewisser Eigenschaften (wie das ja bei jeder Art von Diskriminierung der Fall ist): alten Menschen werden gewisse typische Charakteristika zugeschrieben, denen man im Alltag begegnet. Die Abstraktion „alter Mensch“ wird gefüllt mit Kriterien wie „langsam“, „unflexibel“, „mürrisch“, „unwillig, etwas

Neues zu lernen“, „technophob“, „physisch, psychisch und kognitiv beeinträchtigt“, etc. Dass dies nicht zutrifft, wurde schon dargelegt, und auch Nelson betont, dass es eine homogene Gruppe der „alten Menschen“ in der Form nicht gibt. Jede Form einer solchen Eigenschaftszuschreibung sei Stereotypisierung, und Stereotypisierungen seien eben auf Grund ihrer Annahme einer solchen einheitlichen Gruppe immer unsachgemäß (vgl. Nelson 2011: 37f). An dieser Stelle soll aber festgehalten werden, dass die Sprache des Ageismus nicht gleich dem Lexikon des Alterns ist. Begrifflichkeiten, die dem Ageismus zugeordnet werden, sind nach Nuessl erniedrigend und abfällig, weil sie alten Menschen hauptsächlich negative Eigenschaften und nicht wünschenswerte Merkmale zuschreiben. Die Sprache des Alter(n)s hingegen ist eher technisch oder an griechisch-lateinischen Derivaten orientiert, und die meisten Begriffe kommen aus dem klinischen Bereich wie zum Beispiel „Altersheilkunde“/ „Geriatric“ (vgl. Nuessl 1982: 273). Wie weiter unten noch dargestellt wird, umfasst die Sprache des Ageismus aber nicht mehr rein negative Begriffe. Auch Konstruktionen, die stark positiv konnotiert sind, können als Ageismus verstanden werden.

Ageismus im Sinne von Altersdiskriminierung existiert, und er (bzw. dessen Vermeidung) spielt meiner Meinung nach auch eine große Rolle bei der Konzeptualisierung von Mensch-Maschine-Kommunikation in Bezug auf Kommunikation mit alten Menschen. Nelson (2011) führt zwei Gründe an, wieso sich die Einstellung alten Menschen gegenüber geändert hat. Früher wurde es als Privileg angesehen, wenn man ein hohes Alter erreichte. Die Alten wurden als weise angesehen, deren Rat man suchen sollte, und sie wurden in ihrer Gemeinschaft respektiert und hatten eine gewisse Macht auf Grund ihres über die Jahre angesammelten Wissens und als Bewahrer der Geschichte der Gemeinschaft. Als ersten Faktor nennt Nelson die Erfindung der Druckerpresse, was zur Folge hatte, dass die Alten nicht mehr die einzigen Informationsspeicher von Wissen und Geschichte waren. Zweitens macht er die Industrielle Revolution dafür verantwortlich, da diese nun von den Familien mehr Mobilität und eine schnellere und flexiblere Anpassung an den Markt verlangte. Dies hatte zur Folge, dass Familien die älteren Mitglieder aus der Familienstruktur ausschlossen, um die Mobilität zu steigern (vgl. Nelson 2011: 37ff, Branco / Williamson 1982).

Ageismus wird oft deshalb nicht als gleichwertiges Phänomen wie Sexismus oder Rassismus gesehen, weil die meisten Menschen davon ausgehen, dass die Vorurteile und Zuschreibungen der Realität entsprächen. Man wertet bestimmte Äußerungen nicht als negative Stereotype, sondern als Fakten. Als anschauliches Beispiel bringt Nelson die Grußkartenindustrie: während die meisten Geburtstagskarten die Botschaft übermitteln,

„sorry to hear you are another year older“ (Nelson 2011:40), wäre es undenkbar, Grußkarten mit dem Text „sorry to hear you’re Black“ (Nelson 2011:41) zu drucken. Die negative Botschaft wird, wenn auch immer in einen Scherz verpackt, deutlich vermittelt: Altern ist negativ, Altsein ist schlecht (Nelson 2011: 40ff). Hier sei angemerkt, dass wenigstens am deutschsprachigen Geburtstagsgrußkartenmarkt definitiv auch (zumindest an der Oberfläche) positive Botschaften vermittelt werden: „Frauen in deinem Alter sind die Allerbesten!“, oder „Alter spielt keine Rolle, es sei denn, man ist ein Rotwein“. Dennoch beziehen sich auch solche Texte eindeutig auf die generell akzeptierte negative Konnotation von Alter. Nach eigener Recherche überwiegen die Grußkarten, die sich offensichtlich negativ auf Alter beziehen, jedoch massiv. Und selbst die augenscheinlich positiven hinterlassen ein negatives Gefühl. Wenn man so explizit darauf hinweist, dass Alter eigentlich keine Rolle spielt, so impliziert dies, dass es das im Endeffekt wohl doch tut.

Das Beispiel der Grußkartenindustrie soll zeigen, dass dies unter anderem auch vermittelt, dass die Gesellschaft es duldet, dass über das Alter solche negativen Aussagen gemacht werden. Eine ähnliche Botschaft, nämlich dass Altern gesellschaftlich als Defizit angesehen wird, wird durch die unzähligen Maßnahmen vermittelt, denen man sich unterzieht, um die optischen Alterserscheinungen unsichtbar zu machen. Altersdiskriminierung ist existent und wird als Teil der tagtäglichen Kommunikation durch verschiedenste Mechanismen (die Grußkartenindustrie ist nur einer davon) reproduziert. Um Altersstereotype zu beseitigen, wäre eine tief greifende Veränderung des Konzeptes von „Alter“ in unserer Gesellschaft notwendig. Man müsste schon im Kindergarten und der Vorschule beginnen, aktiv daran zu arbeiten, die Angst vor dem Altern gar nicht erst aufkommen zu lassen, es als normalen und nicht negativen Aspekt des Lebens zu vermitteln. Werte wie Weisheit, Lebenserfahrung und Perspektive in den Mittelpunkt stellen anstelle von körperlichem Verfall, Unmündigkeit und Würdelosigkeit. Die Gesellschaft müsste sich dahingehend verändern, als dass alte Menschen als Ressource und nicht als Bürde perzipiert werden, Mitleid sollte Respekt weichen. Es ist klar, dass solche tief greifenden Änderungen schwierig erscheinen, jedoch würde früher oder später jede die/jeder der alt wird davon profitieren (vgl. Nelson 2011: 41f, 45). Das Ziel das Nelson hier anspricht, ist letztendlich die Steigerung der Lebensqualität alter Menschen, und dies ist auch das Ziel dieser Arbeit, wenn auch von einem anderen Ausgangspunkt her. Nämlich unter anderem dadurch, dass Altersstereotype in der Kommunikation vermieden werden, um nicht ein negatives Alters- und Selbstbildnis zu reproduzieren, was wie oben

erwähnt auch dazu führen kann, dass diese Altersstereotype gefestigt werden, in einem selbst wie in der Gesellschaft.

Ryan und Kwong See stellen die Wirkungsweise von Kommunikationspräjudizien als zirkulären Prozess dar, welcher es alten Menschen schwer macht, effektiv zu kommunizieren. Dieser Prozess basiert auf der Theorie der kommunikativen Anpassung, nach der das kommunikative Verhalten (verbal wie nonverbal) an die jeweiligen GesprächspartnerInnen angepasst und modifiziert wird, um so effektiv und erfolgreich wie möglich kommunizieren zu können. Speziell bei der Kommunikation mit alten Menschen wird davon ausgegangen, dass die GesprächspartnerInnen ihr Verhalten auf Grund von falschen Auffassungen und ihnen inhärenten Altersstereotypen anpassen. Bei der Begegnung mit einem alten Menschen werden bewusst und/oder unbewusst bestimmte Altersmerkmale festgestellt, welche auf Grund von stereotypen Erfahrungen dazu führen, das kommunikative Handeln angepasst und modifiziert wird. Diese Modifizierung wiederum führt dazu, dass eventuell altersstereotypes Verhalten verstärkt wird, was die Kommunikationsmöglichkeiten einschränkt. Dies wiederum kann in reduzierter geistiger Aktivität und sozialer Interaktion sowie einer Verringerung der persönlichen Kontrolle und dem Selbstbewusstsein resultieren, was sich schlussendlich in einer Zunahme von Altersmerkmalen äußert, die bei der nächsten Begegnung den Prozess wieder von vorne auslöst (vgl. Ryan / Kwong See 2003: 61f, Coupland / Coupland / Giles 1991: 32ff, Rodin / Langer 1980 zitiert nach Kwong See / Ryan 2003: 62).

6.3.1. Patronisierende Kommunikation: Überakkommodation & Sekundärer Baby-talk

Nelson weist darauf hin, dass es im Alltag oft der Fall ist, dass Menschen mit einer grundsätzlich positiven Einstellung älteren Menschen gegenüber trotzdem negativen Stereotypen entsprechend mit ihnen kommunizieren. Dies äußert sich in der *patronisierenden Kommunikation*, wozu etwa der so genannte *sekundäre Baby-talk* (SBT)¹³ zählt, dessen primäres Ziel die Sicherung von Verständnis ist, ebenso wie eine positive emotionale Botschaft vermittelt werden soll: ich spreche ja nur so, um es dir leichter zu machen, da ich dir zugetan bin. Es handelt sich um ein vereinfachtes Sprachregister, wo man mit höherer Stimme als gewöhnlich und übertriebener Intonierung spricht, sich häufig wiederholt und

¹³ Beim primären Baby-talk sind die AdressatInnen, im Gegensatz zum sekundären Baby-talk, Säuglinge und Kinder. Wenn in dieser Arbeit von sekundärem Baby-talk (*secondary babytalk*) bzw. SBT die Rede ist, so ist immer die Definition von Sachweh (1998b: 53) gemeint, die sich auf Ferguson (1997) bezieht.

charakteristische Wörter und Kosenamen verwendet, und in einfachen und kurzen Sätzen spricht (vgl. Nelson 2005: 209, Sachweh 1998a: 154, Sachweh 1998b: 53ff, Caporael / Culbertson 1986 zitiert nach Nelson 2005: 209).

Auch die echte Babysprache, also der „primäre Baby-talk“, ist durch bestimmte lexikale Besonderheiten gekennzeichnet. Begriffe wie der „Onkel Doktor“ wenn man zum Arzt muss, oder „Heia machen“ für „schlafen“ finden sich in der Erwachsenensprache für gewöhnlich nicht. Ebenso finden sich beim Baby-talk häufig Doppelformen wie „Wauwau“ (Hund) oder „Brumm Brumm“ (Auto), „Pipi“ oder „Popo“. Wenn ein Kind etwas tun soll, so wird häufig der Begriff „schön“ verwendet: „du musst jetzt schön schlafen gehen“, und positive Dinge werden oft mit „fein“ quittiert (vgl. Sachweh 2012: 120). Dieser spezielle Wortschatz wird oft auch in der Kommunikation mit Alten angewendet, vor allem in der Altenpflege. Speziell vieles, das sich auf den Körper und dessen Ausscheidungen bezieht, wird in dieser Form kommuniziert. Das Wort „schön“ repräsentiert in dieser Beziehung Mütterlichkeit. Einerseits vermittelt es emotionale Zuwendung, andererseits aber legt es die Positionen der GesprächspartnerInnen fest: die Mutter hat die Macht, zu loben oder aber zu bestrafen/tadeln. Dies trägt auch dazu bei, die asymmetrische Beziehung zwischen SprecherIn und HörerIn zu unterstreichen (vgl. Sachweh 2012: 123ff).

Was ist aber die Funktion von SBT? SBT wird (wie schon erwähnt) hauptsächlich eingesetzt, um das Verstehen von Sprache zu vereinfachen. Diese Strategien zielen darauf ab, das Kurzzeitgedächtnis der alten Person so wenig wie möglich zu beanspruchen. „Große Tonsprünge und die hohe Stimme gehören zu den verdeutlichenden Strategien. Sie dienen dazu, die Aufmerksamkeit der BewohnerInnen [des Alten- oder Pflegeheims] auf die Sprache und das Pflegegeschehen (zurück) zu lenken“ (Sachweh 2012: 126). Ebenso gibt es aber auch emotionale Motivationen, wobei diese nett gemeint sein können, oder aber herablassend (vgl. Sachweh 2012: 126f).

Ebenso zählt „Überakkommodation“ zur patronisierenden Kommunikation. Ryan et al. (1986 zitiert nach Coupland et al. 1988a: 10f, vgl. auch Thimm 2000: 117f) identifizieren vier Strategien der Jüngeren gegenüber den Alten:

1. Überakkommodation beruhend auf physischen und sensorischen Einschränkungen: die Sprache wird über das optimale Verhältnis hinaus angepasst, wenn SprecherInnen zu Recht oder zu Unrecht gewisse Einschränkungen wahrnehmen.
2. Abhängigkeitsbezogene Überakkommodation: auf diese Weise kann eine jüngere Person die Beziehung kontrollieren, und möglicherweise sogar ein bestimmtes Abhängigkeitsverhältnis hervorrufen. Die angesprochene Person wird als hilfsbedürftig und unselbstständig dargestellt, was zur Folge hat, dass diese Person auch an Autonomie beispielsweise bei Entscheidungen verliert.
3. Altersbezogene Divergenz: die SAT prognostiziert, dass SprecherInnen durch Überakkommodation eine Unterscheidung zwischen der eigenen sozialen Gruppe und der der Alten treffen.
4. Gruppenübergreifende Überakkommodation: die Wahrnehmung einer Person als alt und einer gleichzeitigen Annahme von Abhängigkeit und Versinnbildlichungen der Eigengruppe reichen meistens aus, um negative Rückschlüsse auf den physischen und psychischen Zustand, sowie die sozialen Verhältnisse zu ziehen. Dies tritt besonders dann auf, wenn die Gruppe der Alten als nicht weiter differenziert angesehen wird, und führt zu einer sprachlichen Depersonalisierung¹⁴.

Um die Defizite dieser einseitigen Betrachtungsweise zu entschärfen, weisen Coupland et al. (1988a: 23ff) darauf hin, dass man auch Strategien der Anpassung durch die alten GesprächspartnerInnen berücksichtigen muss, um die unterschiedlichen Perspektiven miteinander zu kontrastieren. Sie typologisieren Strategien der gruppenübergreifenden Unterakkommodation, wobei angenommen wird, dass sich die alten SprecherInnen nicht oder nur mangelhaft auf die kommunikativen Bedürfnisse ihrer jüngeren GesprächspartnerInnen

¹⁴ Thimm übersetzt „*linguistic depersonalisation*“ (Coupland et al. 1988a: 12) als „*linguistische Depersonalisierung*“ (Thimm 2000: 118). In diesem Zusammenhang empfinde ich es jedoch als richtig, von sprachlicher Depersonalisierung zu sprechen, da es hier vorrangig um aktiv sprachliches Handeln geht, und nicht primär um eine sprachwissenschaftliche Aussage.

einstellen, wie zum Beispiel durch einen ständigen thematischen Bezug auf die Vergangenheit oder häufiges Preisgeben von Informationen über sich selbst:

1. Unterakkommodation als Selbstschutz (*self-protective underaccommodation*): um Situationen zu vermeiden, die zu unangenehmen Vergleichen des sozialen Status führen könnten, um die eigene Identität zu bewahren und möglicherweise ebenso, um der Gesprächspartnerin/dem Gesprächspartner den Druck und die Verantwortung zu ersparen, die Sensibilität der Kommunikation zu bewältigen. In diese Kategorie fallen auch Strategien zur Vermeidung von Gesichtsbedrohung. Diese Strategie kann durchaus auch dazu führen, dass die SprecherInnen in der Kommunikation nicht gänzlich sie selbst sein können. Charakteristischerweise wird die eigene Perspektive stark betont.
2. Altersbezogene Selbsteinschränkung (*age self-handicapping*): diese Strategie gilt als defensiv und gesichtsbewahrend. Dadurch dass altersbedingte Einschränkungen thematisiert werden, rechtfertigt man (mögliche) performative oder kommunikative Defizite. Treten diese Defizite jedoch nicht auf, so wird die Fähigkeit der Person, die altersbezogenen Einschränkungen überwinden zu können, in den Vordergrund gestellt, was zu einer gewissen Selbstaufwertung führt. Somit kann die Sprecherin/der Sprecher ihr/sein Gesicht aufrecht erhalten. Aussagen wie „Das ist wahrscheinlich mein letztes Weihnachten“ oder „Es bringt nichts, mir das zu kaufen, ich werde nicht mehr so lange leben“ können die HörerInnen dazu bringen, diese Selbsteinschätzung zu bestreiten und abzumildern, oder sie können die Sprecherin/den Sprecher von unerwünschten Aufgaben oder Verantwortlichkeiten befreien. Im Extremfall kann die Strategie sogar zu manipulativen Zwecken verwendet werden, indem man die HörerInnen quasi emotional erpresst.
3. Selbststereotypisierung (*self-stereotyping*): ein Prozess der Depersonalisierung durch die Sprecherin/den Sprecher selbst. Differenzen in der eigenen Gruppe werden abgemildert, und es kann vorkommen, dass man selbst die stereotypen Eigenschaften annimmt. Wenn in intergenerationeller Kommunikation „Alter“ markiert wird, so wird die entsprechende altersmarkierte Identität getriggert, und die kommunikativen Strategien dementsprechend angepasst. Selbstverständlich gilt nicht, dass in jeder solcher Situationen dieselben Selbstkategorisierungen hervorgerufen, manche der alten Menschen wehren sich im Gegenteil vehement dagegen. Die verschiedensten

sozial-psychologischen Situationen können eine solche Selbststereotypisierung ermöglichen: die visuelle und altersdiskriminierende Repräsentationen von alten Personen, die wahrgenommene Assoziation von alten Personen als psychisch, kognitiv und physisch eingeschränkt, und ähnliches.

4. Gruppenübergreifende Divergenz (*intergroup divergence*): als abweisende Reaktion auf überakkommodative Kommunikation von Jüngeren. Eine ganze Bandbreite von Strategien ist hier denkbar, vom höflichen darauf hinweisen bis zu scharfer verbaler Aggression. Vehemente Reaktionen wie letztere würden dazu führen, dass sich die Stereotype bei den Jüngeren noch vertiefen (alte Leute seien grantig, gereizt und leicht erregbar).

(vgl. Coupland et al. 1988a: 23ff, vgl. auch Thimm 2000: 118f)

Überakkommodation ist ein übermäßiges Anpassen der Kommunikation im Allgemeinen und der Sprache im Speziellen, indem man lauter, langsamer, und höflicher spricht. Was das Vokabular betrifft werden weniger Wörter mit mehreren Silben, eher kindliche Begriffe und Verkleinerungen und modifizierte Pronomen verwendet. Grammatikalische Veränderungen sind an den einfachen Sätzen und Konstruktionen erkennbar, an häufigen Wiederholungen, angehängten Fragen, der vielfachen Anwendung von Imperativen und Fragmenten. Thematisch wird oft auf die Vergangenheit rekurriert, die Inhalte gehen selten in die Tiefe und es kommt oft zu Unterbrechungen. Auch wird des Öfteren auf Themen die von anderen eingebracht werden nicht eingegangen. Kennzeichnend ist auch oft übertriebenes Lob. Für die Anrede ist bezeichnend, dass diese oft übermäßig familiär erfolgt, was sich in der Verwendung von den jeweiligen Vornamen der angesprochenen Person, Kosenamen und kindlichen Bezeichnungen äußert. Ein weiteres Merkmal ist das Sprechen über die Person statt mit ihr. Auch hier wird gewöhnlich stärker intoniert und betont, und mit höherer Stimme gesprochen. Patronisierende Aussagen können durch ein oder mehrere dieser Merkmale gekennzeichnet sein, müssen jedoch nicht immer alle gleichzeitig enthalten (vgl. Nelson 2011: 41ff, Ryan / Kwong See 2003: 63ff, Ryan / Hummert / Boich 1995 zitiert nach Kwong See / Ryan 2003: 64).

Zu beachten ist dabei, dass besonders durch Widersprüchlichkeiten zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation bestimmte Aussagen als patronisierend wahrgenommen werden. Während nun rein semantisch betrachtet der lokutionäre Akt (vgl. hierzu Kapitel 7.1.2.) „Möchten Sie im Speisezimmer essen?“ eine Frage darstellt, so kann, wenn die

Sprecherin/der Sprecher diesen Satz besonders laut spricht und ungeduldig gestikuliert, tatsächlich mit dem illokutionären Akt einen Befehl durchgeführt werden. Der perlokutionäre Akt, der die Auswirkungen die der Sprechakt hervorruft umfasst, wäre dann das Resultat, dass die/der Angesprochene dann tatsächlich im Speisezimmer isst (vgl. Bianchi 2003: 64f, Kwong See / Ryan 2003: 64).

Nelson weist darauf hin, dass die Reaktionen älterer Menschen auf diese Art von Kommunikation unterschiedlich sind. So zeigen Edwards und Noller sowie O'Connor und Rigby, dass manche ältere Menschen es sogar als positiv empfinden, wenn so mit ihnen gesprochen wird (vgl. O'Connor / Rigby 1996, Edwards / Noller 1993).

Es wurde jedoch auch gezeigt, dass viele der älteren Menschen, die sich mit SBT oder übertrieben angepasster Sprache konfrontiert sehen, dies sehr wohl als negativ empfinden. Es vermittelt ein Gefühl der Respektlosigkeit, und oft fühlen sie sich dadurch gedemütigt und entwürdigt. Diese Art von Kommunikation ist aber auch diskriminierend und beleidigend, da die Sprecherin/der Sprecher damit eine Abhängigkeit der Hörerin/des Hörers gegenüber der Sprecherin/dem Sprecher impliziert. Die Angewohnheit, so mit alten Menschen zu sprechen, scheint aus den Altersstereotypen zu stammen, dass alte Menschen grundsätzlich kognitiv beeinträchtigt wären, und deshalb diese Art von Kommunikation notwendig wäre, damit sie einen verstehen könnten (vgl. Nelson 2005: 210; vgl. auch Giles et al. 1994, Ryan / Hamilton / Kwong See 1994, Caporalet / Culbertson 1986 zitiert nach Nelson 2005: 210).

Besonders interessant ist, dass verschiedene Studien zu dem Ergebnis kamen, dass hauptsächlich diejenigen der Befragten Ageismus und speziell SBT besonders negativ empfinden, die noch selbstständig leben und wohnen. Personen, die sich in einem Abhängigkeitsverhältnis befinden, wie zum Beispiel in einem Alters- oder Pflegeheim, waren eher zufrieden mit der Kommunikation, ebenso würde dies auf Personen zutreffen, die funktionell weniger leistungsfähig und deshalb auch auf Hilfe von anderen angewiesen sind. Diese Art mit ihnen zu sprechen vermittelte den befragten Personen, dass man sich um sie sorgt und sich um sie kümmert, und ihnen Empathie entgegenbringt. In manchen Fällen jedoch schließt man von körperlichen Defiziten auch auf geistige und sprachliche Defizite, auch wenn dies bei der betroffenen Person gar nicht der Fall ist (vgl. Nelson 2011: 44, Thimm 2000: 120ff, Ryan / Bourhis / Knops 1991: 442, 447f; Caporalet / Lukaszewski / Culbertson 1983: 752, vgl. auch Edwards / Noller 1993, Ryan / Cole 1990).

Doch auch wenn SBT von den Betroffenen zum Teil sogar positiv empfunden wird und Fürsorglichkeit vermittelt werden soll, so kann diese Art von Kommunikation trotzdem auch nachteilige Wirkung haben. Es könnte dadurch die Situation der Pflegebedürftigen/des Pflegebedürftigen, ihre/seine Abhängigkeit, dadurch noch verstärkt werden, indem die Hilflosigkeit und Unselbstständigkeit durch diese Interaktion reproduziert wird. Die so angesprochenen Personen werden nicht mehr als ebenbürtig, sondern als hilfsbedürftig betrachtet, und dementsprechend behandelt (vgl. Nelson 2005: 210, Grant 1996: 10ff, vgl. auch Giles et al. 1994, Giles / Fox / Smith 1993).

Ebenso kann eine erfolgreiche intergenerationelle Kommunikation verhindert werden. Weiters scheint es auch möglich zu sein, dass – im Sinne einer sich selbst erfüllenden Prophezeiung – durch solch ein patronisierendes Sprechen bei älteren Menschen Verhalten, das Altersstereotypen entspricht, vermehrt auftritt (vgl. auch Kapitel 6.3.). Dies führt dazu, dass sich auf der einen Seite die Vorurteile den Alten gegenüber zu bestätigen scheinen, während auf der anderen Seite die älteren Menschen immer frustrierter werden, und sich selbst als „alt“ wahrnehmen, und auch dementsprechend agieren. Es ist wohl gerade in der Altenpflege begreiflich, dass das Pflegepersonal zu einer solchen Art von Kommunikation greift, um eben Fürsorglichkeit und Empathie auszudrücken. Die Tätigkeiten, die bei der Altenpflege verrichtet werden, ähneln ja auch bis zu einem gewissen Grad dem Umgang mit Säuglingen, sei es bei der Körperpflege oder der (bei alten Menschen unter Umständen) reduzierten Sprachfähigkeit (vgl. Sachweh 1998a: 143f, 154ff; Hummert / Ryan 1996). Sachweh bringt dies auf den Punkt: „Das Dilemma ist meines Erachtens, dass es im Deutschen keine Sprachvariante gibt, die gleichermaßen Respekt und Fürsorglichkeit auszudrücken in der Lage wäre“ (Sachweh 1998a: 155f). Sie weist darauf hin, dass es natürlich Argumente für die Verwendung von SBT genauso wie Argumente dagegen gibt. Pauschal kann also nicht entschieden werden, ob man SBT eher anwenden sollte, oder nicht – das ist immer von den individuellen Bedürfnissen abhängig, und man sollte genau auf die Reaktionen achten. Aber da eben die Gefahr dieser sich selbst erfüllenden Prophezeiung besteht – wenn alte Menschen tagtäglich wie Kinder behandelt werden, und sich schließlich dann auch so verhalten – so schadet dies der betroffenen Person, da es sich auch auf die Selbstständigkeit auswirkt. Aus diesem Grund empfiehlt Sachweh, vor allem alte Menschen, die man noch nicht (gut) kennt, auf jeden Fall wie Erwachsene zu behandeln (vgl. Sachweh 2012: 135ff).

Diese Empfehlung bezieht sich in diesem Fall auf die BewohnerInnen von Altenpflegeheimen, ich denke jedoch, dass dies durchaus auch auf die Interaktion mit jedem anderen alten Menschen zutreffen sollte.

6.3.3. Diskriminierung durch Gesichtsbedrohung

Ein weiterer, besonders auch für diese Arbeit zu beachtender Punkt, den Sachweh (1998a) bei ihrer Untersuchung über die Pflegekommunikation anmerkt, ist gesichtsbedrohendes Kommunikationsverhalten.

Sachweh bringt Beispiele aus einer Studie, die sie in einem Pflegeheim durchführte. In Ihrem zweiten Artikel (Sachweh 1998b) zieht sie anscheinend die selbe Studie heran, wobei sie in einem Artikel von 33 PflegerInnen und 71 BewohnerInnen (Sachweh 1998a: 144) spricht, und im anderen Artikel von 33 PflegerInnen und 70 BewohnerInnen, die einer Aufnahme ihrer Gespräch zustimmten (Sachweh 1998b: 53). Sachweh untersucht die von ihr aufgezeichneten Gespräche zwischen Pflegepersonal und BewohnerInnen unter anderem auf diese Strategien, wobei die Vermeidung solcher Gesprächsstrategien nach meiner Ansicht auch eine große Rolle bei der Mensch-Maschine-Kommunikation von Ambient Assisted Living Systemen spielen sollte. Im Gegenteil zu SBT, der, wie soeben gezeigt, durchaus auch positive Resonanz finden kann, wirken sich gesichtsbedrohende Strategien wahrscheinlich rein negativ aus. Die/der Angesprochene wird nicht als erwachsene, mündige Person angesprochen, sondern als Kind. Dies äußert sich beispielsweise dadurch, dass die Person namentlich angesprochen wird, und nicht pronominal, als ob sie das Ich-Konzept noch nicht begriffen hätten wie es bei Kleinkindern der Fall ist (oder nicht mehr?). Manchmal wird die höfliche Anrede mit Namen mit dem Imperativ der 2. Person Singular verbunden, was unterschiedlich gedeutet werden kann und nur auf den ersten Blick respektvoll wirkt. Allgemein stellt Sachweh jedoch fest, dass deutsche PflegerInnen manchmal den Imperativ, um Höflichkeit auszudrücken, vermeiden. Imperativformen werden dann mit Hilfe von Ellipsen, Infinitiv- und Modalverbkonstruktionen umgangen. Wird der Imperativ verwendet, wird er oft durch die Verwendung des Konjunktivs und von Modalpartikeln abgemildert (vgl. Sachweh 1998a: 149, 1998b: 55).

Auch kommt es vor, dass im Gespräch zwischen Siezen und Duzen gewechselt wird – die Verwendung des Vornamens, oft in Kombination mit Diminutiva oder Kosewörtern, verdeutlicht den Status eines Kindes und ein asymmetrisches Verhältnis zwischen SprecherIn

und HörerIn, wobei die/der Angeredete sich in der abhängigen Position befindet (vgl. Sachweh 1998a: 156ff). Im zweiten Artikel von Sachweh (1998b: 55) erwähnt sie dasselbe Phänomen, allerdings in einem weit weniger negativen Zusammenhang. Sie schreibt lediglich, dass in dem konkreten Fall, wo die Bewohnerin nicht pronominal sondern mit Nachnamen angesprochen wird, dies geschieht um auszudrücken, dass die Pflegerin mit und über die Bewohnerin spricht.

Das *negative face* wird beispielsweise dann nicht beachtet, wenn in deren Anwesenheit über die Personen gesprochen wird, oder auch durch reduplizierte SBT-Formen und abwertende Begriffe. Oft werden alte Menschen unterbrochen oder es wird ein Satz für sie beendet, wenn die Hörerin/der Hörer ungeduldig ist und die Sprecherin/der Sprecher Probleme bei der Formulierung zeigen, oder nicht schnell genug aussprechen (was allerdings meist auch gut gemeint ist, da man helfen will) (vgl. Sachweh 1998a: 157ff).

Um Gesichtsbedrohungen auszugleichen, welche im institutionellen Pflegekontext nur schwer vermieden werden können, werden neben Kosenamen auch Strategien wie häufiges Loben oder Ermunterungen angewendet. Dies soll verdeutlichen, dass das Pflegepersonal nicht nur Anweisungen erteilt, sondern auch Anteil an den von ihnen betreuten Menschen nehmen (vgl. Sachweh 1998b: 57; vgl. auch Hummert / Ryan 1996, Grainger 1990, Culbertson / Caporael 1983:308ff).

Sachweh bringt als Beispiel folgenden Transkriptausschnitt aus ihrer Studie:

Extract 3: N25-R51

- 1 N25: oh how fantastically you are standing! ((admiring intonation))
 - 2 you are really strong today! ((admiring intonation))
 - 3 R51: ((shouts)) (8.0) ((shouts))
 - 4 N25: right? and now you may push the wheelchair (2.0) into the bathroom
 - 5 N25: (careful?) (6.0) ve::ry good very good
- (Sachweh 1998b: 57)

Wobei sich hier die Frage stellt, ob solche Strategien tatsächlich nicht gesichtsbedrohend wirken. Jemanden für eine Aktivität zu loben, die eigentlich als selbstverständlich gilt (außer eben bei Säuglingen und Kleinkindern, die das Stehen erst lernen müssen), könnte durchaus auch als ein Angriff auf das *positive face* gewertet werden. Hiermit wird ja impliziert, dass

man eigentlich nicht erwartet hätte, dass die angesprochene Person diese „Leistung“ zuwege bringt. Es wird angedeutet, dass diese Person fragil, körperlich in schlechtem Zustand ist, und es etwas Besonderes ist, wenn sie es doch schafft, zu stehen. Selbst wenn dies tatsächlich der Fall ist, so kann dies trotzdem als Gesichtsbedrohung gedeutet werden.

Generell sollte also auch bei technischer Kommunikation darauf geachtet werden, dass Gesichtsbedrohungen vermieden werden. Besonders wenn es sich um Systeme handelt, die sowieso schon mit gewissen Akzeptanzproblemen zu kämpfen haben, ist es sicherlich ratsam, auch auf diesen Aspekt der Altersdiskriminierung zu achten. Denn wenn das *positive* oder das *negative face* der Benutzerin/des Benutzers verletzt wird, so trägt dies dazu bei, die Akzeptanz eines solchen Systems zu verringern.

6.3.4. Ageismus auf lexikalischer Ebene

Altersdiskriminierung kann sich auch auf lexikalischer Ebene auf unterschiedliche Weise manifestieren. Es finden sich Lexeme gleichsam in den Dialekten, der Umgangs- und der Standardsprache, genauso wie in Soziolekten (zum Beispiel der Jugendsprache) und schließlich auch als Teil von sich ausbauenden und verändernden Wortschatzbereichen (Wortbildungskonstruktionen, Neologismen, Archaismen, Abkürzungen, Entlehnungen, Bedeutungswandel, Euphemisierungen). Beispiele hierfür wären Wörter wie etwa „Ruheständler“, „Altenlast“, „Grufti“, „Oldtimer“, etc. Synonymisch („abgelegt“, „verbraucht“, „verkalkt“) ist Ageismus oft auch in paradigmatischen Relationen sowie auf syntagmatischer Ebene zu finden, und es existiert eine große Zahl an Phrasemen und Sprichwörtern (vgl. Kramer 2010: 105ff, 2006: 47f, 2003: 260f). Während Kramer einerseits noch davon spricht, dass erfreulicherweise neuere Forschungen einen Wandel hin zu einem positiveren Altersbild belegen (vgl. Kramer 2003: 257f), weist sie an anderer Stelle auf einen dokumentierten sich verfestigenden Konflikt zwischen den Generationen hin (vgl. Kramer 2003: 261; vgl. auch Schlosser 1996: 53).

Aber auch in der Öffentlichkeit, speziell den Medien, finden Begriffe wie „Überalterung“ und „Vergreisung“ oder „Altenlast“ häufig Anwendung, was Kramer als gezielte Etikettierung wertet. Der Mythos der neuen Alten, denen ja auf der einen Seite die positiven Charakteristika wie agil, fitter, etc. zugeschrieben werden, wird durch Bezeichnungen wie „Rentnerschwemme“ („Rentnerlawine“, „Rentnerboom“, „Rentnerlast“, „Rentnerwelle“) ins

Negative katapultiert. Zum einen wird dadurch eine Parallele zu Naturkatastrophen impliziert, gegen welche man sich wehren müsse, und zum anderen wird die Gruppe der Alten objektiviert und somit entmenschlicht (vgl. Kramer 2010: 106ff, 2006: 46). Wenn man sich mit dem Wort „alt“ an sich in deutschen Wörterbüchern beschäftigt, so findet sich, dass das Wort heute hauptsächlich mit Negativem verbunden ist. Wenn man sich jedoch mit der Etymologie des Wortes beschäftigt, so zeigt sich eine ursprünglich eher neutral bis positive Bedeutungsstruktur, im Etymologischen Wörterbuch der deutschen Sprache (Kluge 1883: 6) findet sich als Bedeutungsherkunft „aufwachsen“, „hervorbringen“, eigentlich „aufgewachsen“. Dies bedeutet jedoch nicht, dass es zu früheren Zeiten keine Altersdiskriminierung gab. Anlass zu Interpretationen geben auch die verschiedenen Antonyme zu „alt“: „neu“, „später“, „jung“ oder „frisch“ beispielsweise. Schon 1897 findet sich im Deutschen Wörterbuch (vgl. Paul 1897: 14) eine Bedeutungserweiterung von alt mit „unangenehm“, wobei dies als aus dem Norddeutschen in vulgärer Rede vorkommend markiert ist. Auf diese explizite Markierung weist Kramer hin, sowie auf die neue Referenz auf Personen und Gegenstände, Dinge (vgl. Kramer 2010: 99ff, 2006: 46, 2003: 261ff).

Beschimpfungen, die mit dem Attribut „alt“ versehen sind, stehen nicht immer in Beziehung zu hohem Alter, sind aber fast immer mit einer Devaluation der betroffenen Person verbunden. Da „Alter“ bestimmte Attribute zugeschrieben werden, etwa dass es lästig sei, unbrauchbar, widerlich oder störend, kann das Adjektiv „alt“ eben zusätzlich als Beleidigung eingesetzt werden. Sprachliche Diskriminierung kann beispielsweise an den Termini „überaltert“ und „überjählig“ festgemacht werden. „Überaltert“, das sich eigentlich auf technische Geräte bezog, wurde seit den 1930er Jahren zunehmend auf eine Gruppe oder Gesellschaft hin angewendet, und Kramer verortet in beiden Begriffen die Implikation einer Gruppe, sowie beide auch fixieren und devaluieren, wobei das Präfix „über-“ eine Abweichung vom Normalen anzeigt und augmentativ wirkt. Wenn von einer „Überalterung der Gesellschaft“ die Rede ist, so wird auch hier der Mechanismus der Objektivierung (und Instrumentalisierung) angewandt, der aus Individuen ein angreifbares Etwas macht, gegen das man sich zur Wehr setzen muss. Ein negativ geprägtes Altenbild zeigt sich auch in diversen Wortneubildungen. Wortneubildungen passieren nicht nebenher, sondern sind bewusste Vorgänge, wo man neue Lexeme mit Hilfe von überlieferten Mustern und motivierten Konstituenten bildet. Aus der Intention lässt sich annehmen, dass es sich hierbei um eine Einstellung handelt, die gesellschaftlich größtenteils geteilt wird. Dabei kommt es zu Konstruktionen wie „greiseneinfach“ (im Gegensatz zu „kinderleicht“) als Eigenschaft eines

Computerprogramms, „pflegenah“ als Bezeichnung für Menschen über 60, was Charakteristika wie unproduktiv, körperliche und geistige Defizite, nicht wieder herstellbar suggeriert oder „Alterslast“, was den demographischen Wandel hin zu einer „alten Gesellschaft“ verdeutlichen soll, wobei *Last* ganz deutlich auf die vorrangig negativen Auswirkungen hinweisen soll. Dieser Begriff geht meist einher mit ähnlichen Begriffen: „Rentenlast“ und „Pflegelast“ (vgl. Kramer 2010: 104, 2006: 47f, 2003: 267ff; Schlosser 1996: 54). Dies hat zur Folge, dass auch diejenigen Personen, die diese Wortneubildungen mit einschließen, ebenso vermehrt als Bedrohung gesehen werden: „wer als Last bezeichnet wird, wird zur Last“ (Kramer 2003: 270). Für diejenigen, die sich als von der Last betroffen fühlen, und die Personen, die in der Gruppe der „Altenlast“ mitgemeint sind, empfinden dies dann wahrscheinlich ebenso. Und während der Begriff *ageism* seit nunmehr fast 40 Jahren (seit 1973) in den englischsprachigen Wörterbüchern zu finden ist, waren Termini wie Altenfeindlichkeit oder Ageismus im Duden des Jahrganges 1999 (DGWB 1999 zitiert nach Kramer 2006: 48) nicht zu finden, lediglich das Adjektiv „altenfeindlich“ (vgl. Kramer 2010: 98, 2003: 48). Auf Duden online (URL12, Duden online, 6.5.2012) finden sich Einträge zu „altersfeindlich“, „Altersdiskriminierung“ und „Ageism“, nicht aber „altenfeindlich“ oder „Altenfeindlichkeit“.

Im deutschen Sprachraum trifft man jedoch mittlerweile auch auf positiv besetzte Termini. „Altenkompetenz“ und „Senior-Experten“ oder „Anti-Stress-Generation“, „Generation Gold“ sind nur einige Beispiele dafür, die darauf hoffen lassen, dass die gängigen Altersstereotype langsam aufbrechen. Hieß es vor einigen Jahren noch „Altersheim“, so finden sich immer mehr Begriffe wie „Seniorenheim“ oder „Seniorenresidenz“. Schlosser vermerkt eine generelle Präferenz des Wortes „Senioren“ um ältere Menschen zu benennen, was das negativ belastete „alt“ gänzlich außen vor lässt, und jedenfalls momentan noch eine hohe Geltung aufweist. Eine empirische Studie von Germann 2007 belegt diese positive Einschätzung des Begriffes „Senior“ (vgl. Kramer 2010: 108, Germann 2007, Schlosser 2007: 107). Während Nelson (vgl. 2005, 2011) von einem stark negativ geprägten Altenbild vor allem in den USA spricht, sieht Kramer in den USA eine Veränderung in positivere Richtung. Dies manifestiere sich besonders an speziellen Benennungen, Abkürzungen oder Akronymen mit neutraler oder positiver Konnotation, wie zum Beispiel *resource persons* statt *senior citizens*. In den meisten Fällen handelt es sich allerdings um Eigenbenennungen die als Identitätsmerkmale wirken und Mittel zur Identifikation sein sollen, wie etwa *YOLLIES* – *young old leisurely living people* oder *GRAMPIES* – *growing retired active moneyed people in an excellent state* (vgl.

Kramer 2003: 274). Wobei sich hier die Frage stellt, ob man in diesem Fall tatsächlich von einer generellen Veränderung des Altenbildes hin zum Positiven sprechen kann, da es sich bei den genannten Beispielen hauptsächlich um Eigenbezeichnungen handelt – bei einer Veränderung der Altersstereotypen müsste sich dies im Sprachgebrauch der gesamten Gesellschaft zeigen.

Und diese so stark positiv aufgeladenen Neubildungen sind in ihrer Einseitigkeit ebenso falsch (vgl. Amann 2006: 7). Die mannigfaltigen Diskussionen über positiv/negativ aufgeladene Begriffe betreffend, und welche denn nun – im Sinne der politischen Korrektheit – verwendet werden sollten, meldet sich Amann kritisch zu Wort und bringt die Überlegung ins Spiel, all diese umstrittenen Begriffe gänzlich über Bord zu werfen:

„Wenn über die Alten nicht mehr gesprochen werden darf, hat es auch keinen Sinn mehr, vom Alter zu sprechen – spricht man aber bewusst von den Alten, dann verbunden mit einer reflektierten Haltung, die dem Alter eigenes Recht und Würde zuerkennt. Im Zeitalter narzisstisch motivierter Beschönigungen dessen, was so schön vielleicht nicht ist, würde dem der Vorzug gegeben, das die Tatsachen deutlicher benennt.“ (Amann 2006: 4)

Eine Ansicht, der ich auf alle Fälle zustimme. Was er kritisiert, ist dass es zum einen schon fast pathologisch vermieden wird, „alt“ in jeglicher Form zu benutzen; selbst Menschen über 80 werden noch als „älter“ und nicht als „alt“ bezeichnet. Worauf Amann also hinaus will, ist eine *bewusste, reflektierte* Verwendung des Altersbegriffes, anstatt neuen Stereotypen aufzusitzen, indem man Euphemismen für etwas erfindet, die den negativen Beigeschmack und das Diskriminierungspotenzial kaum gänzlich beseitigen können (vgl. Amann 2006: 4).

Nicht eine Beobachtung, sondern eine bewusste Einflussnahme soll das Desiderationsprogramm darstellen, das in Kapitel 8 für eine Mensch-Maschine-Kommunikation entwickelt wird, die speziell auf hochbetagte Menschen ausgerichtet sein soll. Es soll vermieden werden, dass gängige Altersstereotype, die vielen Menschen nicht einmal als diskriminierend bewusst sind, reproduziert und verfestigt werden.

Was die Relevanz von Ageismus für diese Arbeit betrifft, so fasst dies Kramer äußerst treffend in einem Satz zusammen:

„Ageismus als Form sozialer Diskriminierung verschwindet jedoch nicht im Selbstlauf, und die gegenwärtig zu beobachtende sprachliche Devaluation der Älteren verlangt kritische – auch linguistische – Beobachtung und bewusste Einflussnahme, weil die Erkenntnis, dass sprachlicher Ageismus existiert, nur der erste Schritt zu seinem Abbau sein kann.“ (Kramer 2003: 274)

Ob nun in unserer Gesellschaft – sei es die Gesellschaft der westlichen Industrieländer, die deutschsprachige Gesellschaft oder die österreichische Gesellschaft – negative Altersbilder dominieren oder nicht, ist nur von sekundärer Bedeutung; primär ging es in diesem Kapitel darum zu zeigen, dass Ageismus existiert und dass es für eine effektive Kommunikation mit alten Menschen wichtig ist, nicht auf Altersstereotype zurückzugreifen. Demzufolge ist es gerade auch auf dem Gebiet der Mensch-Maschine-Kommunikation, welche ja eine bereits grundlegend bewusst vordefinierte Kommunikation seitens der Maschine darstellt, notwendig sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen, um potentiell altersdiskriminierende Kommunikationsstrategien oder Begriffe zuerst identifizieren zu können, um sie dann zu vermeiden.

Dobbs et al. (2008), die eine Studie zu Stigma und Ageismus in Pflegeheimen und Assisted Living durchgeführt haben, weisen darauf hin, dass man auf Grund der speziellen Eigenschaften von solchen Einrichtungen oft unerwartet auf Stigmatisierungen stößt. Auch wenn bei der Studie Pflegeheime und Assisted Living im Sinne von betreutem Wohnen untersucht wurde, so können die Ergebnisse ohne weiteres dazu dienen, um auf Stigmatisierung und Ageismus im Bereich Ambient Assisted Living zu sensibilisieren. Es wurden 6 Pflegeheime/betreutes Wohnen Settings untersucht, und von 2002 bis 2006 wurden Beobachtungs- und Interviewdaten gesammelt. Bei der Analyse konnten vier Grundtypen von Stigmatisierung unterschieden werden: Ageismus in der Langzeitpflege, Stigma in Verbindung mit körperlichen sowie kognitiven Krankheiten und Leiden, Soziokulturelle Aspekte von Stigma und Pflegeheime/betreutes Wohnen als stigmatisierendes Setting. Auch hier zeigen die Ergebnisse Beispiele von patronisierender Sprache. Das Personal spricht über die BewohnerInnen in deren Anwesenheit, manchmal werden mit ihren Familien Entscheidungen gefällt, ohne die Betroffenen direkt einzubeziehen (vgl. Dobbs et al. 2008:

519ff). Eine Mitarbeiterin/ein Mitarbeiter beschreibt den Umgang mit einer der Bewohnerinnen folgendermaßen: „She doesn’t speak . . . except to say—sometimes she says ‘yes’ or ‘uh-huh’ so like that, but she can follow most of what we tell her. We usually speak with her and we tell her, ‘You’re a good girl’“ (Dobbs et al. 2008: 520). Besonders die Stigmatisierung von Personen mit kognitiven Behinderungen oder Einschränkungen ist auch und gerade bei den BewohnerInnen solcher Einrichtungen zu finden:

„Assisted living is best for somebody like me—some of them in here don’t belong in here—they belong in a nursing home, or whatever you call it, where you have problems with your head—or something like that—I think. Now that’s my opinion . . . a lot of them—I say—don’t know what they are saying— don’t know what they are talking about—and I just think they should be separate from us.“
(Dobbs et al. 2008: 521)

An diesem Ausschnitt sieht man deutlich, wie die Unterscheidung zwischen „mir“ und „ihnen“ getroffen wird, wie den designierten Personen unerwünschte Eigenschaften und Unterschiede zugeschrieben werden, was ganz klar nach den Kriterien von Stigmatisierung (vgl. Kapitel 6.3.) abläuft. In diesem Fall wird nicht einmal mehr von einer Person oder Personen gesprochen, die konsequente Verwendung der Personalpronomina (*they, them*) objektiviert die Personen, die gemeint sind. Die Bedeutung der Verwendung der personalen, temporalen und lokalen Deixis wurde in Kapitel 6.2. schon in Zusammenhang mit Selbst- und Fremdkategorisierung besprochen. Es scheint als würde die konstante Repetition der Personalpronomina (welche in diesem kurzen Zitat 6x als Referenz verwendet werden) noch einmal implizit für die Sprecherin/den Sprecher bekräftigen, was auch explizit formuliert wird: *and I just think they should be seperate from us*. Einerseits wird unterstrichen, dass man selbst nicht so ist und andererseits wird eine Gruppe konstruiert, in die die „anderen“ hineinfallen – all jene, die „Probleme mit dem Kopf haben“.

Diese Personen werden stigmatisiert und diskriminiert indem ihnen die Mündigkeit abgesprochen wird (*„a lot of them [...] don’t know what they are saying [...] don’t know what they are talking about“*) und sie deswegen vom Rest der Gesellschaft bzw. den BewohnerInnen der Einrichtung abgesondert werden sollten.

Ein weiteres Beispiel aus einer Untersuchung von Thimm 2003:

86 [A: ja das große problem heute- * diese vereinsamung- #der#
87 [B: ja. #genAu.#
88 [A: Altn oder Älteren mEnschen. VIEle die ham * gAr keine
89 [B: jAa.
90 [A: möglichkeit gehabt ** an Irgendjemandn an| oder wolltn auch
91 [A: nich anschluss
92 [A: fIndn oder sind #irgendwie verklärt oder ich weiß net was-#
93 [B: #jaā- jaja- oder so Irgndwas-#
94 [A: #und# dAnn auf einmal sin se alleIn. * das is schon
95 [B: #natÜr#lich-#
96 [A: #sE:hr hart.# * (HOLT SCHWER LUFT)
97 [B: #jaa-#

(Thimm 2003: 81) Sprecherin A = 67 Jahre, Sprecherin B = 60 Jahre

In Zeile 86/88 („*der altn oder älteren Menschen*“, „*viele die ham gar keine Möglichkeit gehabt*“) sowie 94 („*dann auf einmal sin se allein*“) sieht man eine klare Distanzierung der Sprecherin von der Kategorisierung „Alte oder ältere Menschen“ und über den gesamten Ausschnitt ziehen sich explizit aufgelistete negative Eigenschaften dieser sozialen Kategorie (Vereinsamung, keine Möglichkeit/kein Wille Anschluss zu finden, verklärt – oder ich weiß nicht was – zu sein, auf einmal allein zu sein). In dieser Liste finden sich auch die schon in Kapitel 6.2. angesprochenen Aktivitätsdefizite, die als Differenzierung zu anderen sozialen Kategorien – und schließlich als altersspezifisches Merkmal – dienen könnten.

Hand in Hand mit diesen Beobachtungen gehen Beobachtungen von stetiger Sorge das Altern und speziell die Vergesslichkeit anderer betreffend sowie mögliche auftretende Erscheinungen derselben in einem selbst. Mehrere der befragten BewohnerInnen führten an, dass sie das Setting in dem sie leben als beklemmend und unterdrückend empfinden, und dass sie das Gefühl hätten, sie würden von den MitarbeiterInnen entmenslicht. Beispielsweise dürften sie keine Zigaretten, Alkohol oder rezeptfreie Medikamente am Zimmer aufbewahren. Dies würde jemandem, der selbstständig im eigenen Heim lebt, nicht passieren. Dies wäre nur einer der vielen Vorteile von Ambient Assisted Living gegenüber Pflegeheimen und betreutem Wohnen – durch den Heimcharakter letzterer werden den BewohnerInnen Regeln und Richtlinien vorgeschrieben, was zusätzlich zu dem Gefühl der Unselbstständigkeit und

Unabhängigkeit beiträgt (vgl. Dobbs et al. 2008: 520ff, Whitehouse 2007: 513ff, Girard / Ross 2005: 4ff).

6.3.5. *Painful self-disclosure* - die Preisgabe von privaten und intimen Informationen

Einer der dynamischen Prozesse der Identitätsbildung durch Kommunikation besteht im Großteil daraus, dass Themen wie körperliche und geistige Gebrechen, Krankheiten, Probleme und Schwierigkeiten im Leben einen Teil der Kommunikation von alten Menschen ausmachen. Das Preisgeben von (schmerzvollen) Informationen, also *painful self-disclosure* (PSD) ist ein Teil des Identitätsmanagements in kommunikativen Situationen, und stellt zugleich eine offene aber auch verdeckte Selbstpräsentation dar. Auch wenn Personen jeden Alters solche Selbstoffenbarungen¹⁵ offen legen können, so zeigt jedoch die Forschung, dass alte Menschen dies wesentlich häufiger tun als junge Menschen. Auch wenn in der Terminologie von *painful* – also schmerzlich – die Rede ist, so sind die preisgegebenen Informationen nicht notwendigerweise für die Sprecherin/den Sprecher¹⁶ noch schmerzlich (Bonnesen / Hummert 2002, Coupland / Coupland / Giles 1991: 76ff).

Coupland, Coupland und Giles (1991), die eine Analyse von 40 kommunikativen Interaktionen durchgeführt haben, haben festgestellt, dass eine solche Informationspreisgabe (wobei sich „Information“ in dem hier verstandenen Sinne nicht nur auf reine biographische Fakten beschränkt, sondern auch emotionale Zustände, Einstellungen, Erfahrungen etc. mit einschließt) aus komplexen interaktionellen Prozessen besteht, die sich auf spezifische Inhalte beziehen, sequentiell organisiert sind, und durch die Interaktion gelenkt werden. Ebenso zeigen die Autoren, dass eine Definition von *self-disclosure* als das Preisgeben von persönlichen Informationen als freiwillig und vor allem auch absichtlich verstanden wird, wobei es sich um Informationen handelt, die die Hörerin/der Hörer nicht auf anderem Wege erlangen könnte (vgl. Berger / Bradac 1982: 85, Pearce / Sharp 1973), so nicht haltbar ist. Es sei schwierig zu bestimmen, was tatsächlich als freiwillig und absichtlich kategorisiert werden kann, und oft wird die Sprecherin/der Sprecher nicht nur durch die Hörerin/den Hörer kommunikativ unter Druck gesetzt, sondern auch durch textuelle Vorgaben (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 75ff). Indem die AutorInnen Variablen wie die Lebensumstände, die verschiedenen Identitäten, Normen und Ziele die diskursiv-interaktionell bearbeitet werden,

¹⁵ Die Übersetzung von „self-disclosure“ mit „Selbstoffenbarung“ folgt Sachweh (vgl. Sachweh 2012: 24).

¹⁶ In diesem Sinne ist in diesem Kapitel mit „SprecherIn“ auch die Person gemeint, die die PSD aktiv durchführt (*discloser* im Englischen).

sowie intergenerationelle Stereotype in ihre Untersuchungen mit einbeziehen, und den Schwerpunkt auf Diskursstrategien setzen, lösen sie sich von der statischen Annahme, dass eine solche Selbstoffenbarung durch demographische Unterschiede gefördert und als Teil der Persönlichkeit gesehen wird (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 77f). Sie sehen diese Strategien als Teil des *facework*, und auch als Aspekt der gruppenübergreifenden Akkommodation, wobei sie sich beispielsweise fragen, inwieweit Abwägungen die das *positive* und *negative face* betreffen, relevant sind, wenn Strategien der schmerzvollen Selbstoffenbarung im Kontext angewendet werden. Weiters stellt sich auch die Frage, welche akkommodativen Intentionen möglicherweise wirksam sein können. Die Preisgabe von intimen Informationen fällt in die Kategorie, die Brown und Levinson als *face-threatening acts* (FTAs) bezeichnen, wobei sie sowohl für SprecherIn als auch HörerIn potentiell gesichtsbedrohend sein kann (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 78ff, 109f).

In einer Randnotiz merken Coupland, Coupland und Giles an, dass es erstaunlich ist, dass Brown und Levinson solche Selbstpreisgaben nicht explizit in die Liste der FTA's aufgenommen haben, dass sie jedoch implizit in die Kategorie des Ausdrückens von heftigen Emotionen fallen könnten, und eventuell auch die der Selbsterniedrigung. Weiters weisen sie auch auf den Bezug auf Schmerzen/Qualen bei Brown und Levinson hin (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 202, Brown / Levinson 1987: 66f, 77f). Die AutorInnen gehen nicht genauer darauf ein, aber interessant ist, dass bei Brown und Levinson der Bezug auf Schmerzen relativ wenig Raum einnimmt, und nur FTA's, die sich auf das *positive face* beziehen, betrifft. Hier geht es darum, den Grad des FTA zu bestimmen, indem das Ausmaß der Schmerzen/Qualen für das *positive face* der Hörerin/des Hörers abgeschätzt wird, ausgehend von der Diskrepanz zwischen dem gewünschten Selbstbild der Hörerin/des Hörers und dem, welches – offenkundig oder stillschweigend – im FTA präsentiert wird (vgl. Brown / Levinson 1987: 78). In diesem Sinne sehe ich jetzt keine Verbindung speziell zu PSDs, vor allem da ich davon ausgehe, dass es sich hierbei um „pain“ eher im übertragenen Sinne handelt, was auch durch die Schreibweise bei Brown und Levinson, nämlich in Kommata, nahe gelegt wird (vgl. Brown / Levinson 1987: 78).

Natürlich sind PSDs potentiell gesichtsbedrohend für SprecherIn und HörerIn, aber da es sich dabei um *Selbstoffenbarung* handelt, die vor allem, wie bei Coupland / Coupland / Giles (1991: Kapitel 5) selbst gezeigt wird, nicht hörerInnenabhängig ist (im Sinne davon, dass PSDs nicht an Personen mit spezifischen Merkmalen gerichtet werden, wie beispielsweise nur an junge Personen), so geht es nicht um das Selbstbild der *HörerInnen*, sondern um die

SprecherInnen selbst. Coupland, Coupland und Giles (1991: 127) schreiben auch, dass das *positive face* der Sprecherin/des Sprechers und das *negative face* der Hörerin/des Hörers bei einer PSD bedroht sind – und bei Brown und Levinson geht es im Zusammenhang mit *pain* dezidiert um das *positive face* der Hörerin/des Hörers. Weiters denke ich, dass auch Punkt (ii)(b) (vgl. Brown / Levinson 1987: 67) durchaus auf PSDs zutreffen kann. Unter diese Kategorie fallen Pietätlosigkeit, das Ansprechen von Tabuthemen (inklusive der Themen, die im spezifischen Kontext unangebracht sind). Dies ist natürlich immer stark kulturspezifisch und subjektiv, aber für die Kultur der westlichen Industrieländer kann wahrscheinlich gesagt werden, dass Krankheit, Alter, Gebrechlichkeit und ähnliches durchaus tabuhaften Charakter haben (vgl. Kapitel 6.3.). Und ganz besonders könnte Punkt (ii)(d) auf PSDs passen:

„(d) raising of dangerously emotional or divisive topics, e.g. politics, race, religion, women’s liberation (S raises the possibility or likelihood of face-threatening acts (such as the above) occurring; i.e., S. creates a dangerous-to-face atmosphere)“
(Brown / Levinson 1987: 67)

Beschreibt dies doch genau, was auch Coupland, Coupland und Giles argumentieren – dass PSDs gesichtsbedrohende Situationen schaffen. Deshalb ist mir nicht ganz klar, wieso dieser Punkt (d) von den AutorInnen (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 127, 202) nicht berücksichtigt wird. Schreiben sie doch:

„PSD is clearly face-threatening in at least two general senses. Acts of disclosing painful experiences predictably threaten the discloser’s positive face (the wish or need to be well regarded); at the same time, they predictably threaten the recipient’s negative face (the wish or need to avoid imposition or encroachment).“
(Coupland / Coupland / Giles 1991: 127)

Dieser zweite Aspekt zeigt bestimmte vorhersagbare Probleme für die GesprächspartnerInnen auf, was zu erheblichen akkommodativen Dilemmata führt. Wenn also PSDs so offenkundig gesichtsbedrohend sind, wieso werden sie dann überhaupt in der Kommunikation angewendet? Es liegt nahe zu vermuten, dass abgesehen von den gesichtsbedrohenden Aspekten auch Aspekte zur *face-promotion* (vgl. Penman 1990: 18f) oder die Befriedigung von Identitätsbedürfnissen wirken können, die für wichtiger erachtet werden. Auch wenn sie

grundsätzlich gesichtsbedrohend sind, so scheinen PSDs auch auf gewisse Weise das eigene *positive face* zu bedienen. Dies kann beispielsweise durch die Tatsache erreicht werden, dass die Sprecherin/der Sprecher berichtenswerte Informationen zur Verfügung hat. Allerdings kann eine solche Selbstoffenbarung auch eine tiefgreifendere Funktionalität haben, nämlich dann wenn sie von der Sprecherin/dem Sprecher als therapeutisch empfunden wird. Ebenso können PSDs eine Dimension von Solidarität schaffen, besonders unter annähernd Gleichaltrigen. Sie können auf nicht-vordergründige verbale oder auch nonverbale Arten kodiert sein, die ihre intrinsische Problematik verleugnen, und es kann sogar sein, dass die Tatsache selbst, dass man viel solcher intimen Informationen preisgibt impliziert, dass die Sprecherin/der Sprecher entweder einen niedrigen Bedrohungswert wahrnimmt, oder dass gewisse *facework* Abwägungen existieren, die die Gefahr der Gesichtsbedrohung außer Kraft setzen. Diese verschiedenen Ebenen der *face* Strategien werden von Brown und Levinson (1987) nicht berücksichtigt (vgl. Watts 2003: 87f, 95f; Penman 1990: 16f). Eine solche hierarchische Anschauungsweise macht es allerdings möglich, (*positive*) *face-threatening acts* auf primärer Ebene als *face-promoting* auf einer sekundären Ebene zu werten (Coupland / Coupland / Giles 1991: 127ff).

Die Hauptthemen, welche in die Kategorie schmerzvoller Selbstoffenbarung fallen, sind folgende:

1. Reported bereavement
 2. Severe ill health
 3. Immobility
 4. Disengagement and loneliness
 5. Others (diverse family, financial and social troubles)
- (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 78f)

Innerhalb der Sequenzen sind 4 Phasen identifizierbar: die vorkontextuelle Phase, die Phase der Informationspreisgabe, die Reaktionen der HörerInnen und eine abschließende Phase. In der Eingangsphase (*pre-contexts*) gibt es essentiell 3 Möglichkeiten, wie PSDs ausgelöst werden können. Erstens können PSDs durch HörerInnen evoziert werden. Dies kann direkt geschehen, etwa durch eine Frage wie „Lebt ihre Frau/ihr Mann noch?“, oder „können Sie in der Nacht gut schlafen?“. In dieser Form wird bis zu einem gewissen Grad eine Preisgabe von persönlicher Information erwartet. PSDs können aber auch indirekt ausgelöst werden. Auf

diese Weise werden sie zwar nicht direkt herausgefordert, aber es wird zumindest die Möglichkeit dazu geschaffen, beispielsweise, wenn die Hörerin/der Hörer eine generelle Frage zur Familie stellt wie beispielsweise „Wo lebt Ihre Familie jetzt?“. Die zweite Möglichkeit, PSDs auszulösen, ist die Initiative der Person, die etwas über sich selbst preisgibt. Ebenso kann es vorkommen, dass PSD durch keinen der Gesprächsteilnehmer ausgelöst wird. Es handelt sich hier um textuell bestimmte Preisgaben von (schmerzvoller) Information, entweder als Antwort auf eine schmerzvolle Informationspreisgabe der Gesprächspartnerin/des Gesprächspartners, oder hervorgerufen durch die (empfundene) textuelle Erfordernis, schmerzvolle Erlebnisse preiszugeben (Coupland / Coupland / Giles 1991: 80ff).

In der Untersuchung von Coupland et al. stellte sich heraus, dass mehr als die Hälfte (52%) aller PSDs interaktionell durch die SprecherInnen selbst initiiert wurden. 26% wurden hingegen von den GesprächspartnerInnen ausgelöst, und 22% wurden textuell generiert. Ein interessanter Aspekt hierbei ist, dass sich die Prozentzahlen kaum unterscheiden, wenn es um die Empfänger der PSDs geht, die durch die SprecherInnen initiiert wurden. Bei Empfängern aus der Gruppe der jungen Personen wurden 53% von den SprecherInnen selbst initiiert, bei der Empfängergruppe der alten Personen waren es 59%. Geht es jedoch um die PSDs, die von den GesprächspartnerInnen ausgelöst wurden, so wurden 34% von den jungen GesprächspartnerInnen ausgelöst, und nur 12% von alten GesprächspartnerInnen, hingegen werden bei alten GesprächspartnerInnen 29% der PSDs textuell hervorgerufen, und nur 13% bei Gesprächen mit den jungen GesprächspartnerInnen (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 118f).

Die Phase der Reaktion der HörerInnen (*next moves*) ist essentiell um die problematischen Aspekte von PSD zu betrachten. Zum einen geben sie durch die impliziten und/oder expliziten Kommentare Hinweise auf die interaktionelle Bedeutung der PSDs, und zum anderen spielen sie eine große Rolle dabei, ob weitere PSDs herausgefordert bzw. ermöglicht werden, oder ob weitere Preisgaben persönlicher Information in der gleichen oder einer neuen PSD Sequenz unterbunden werden. Reaktionen können minimale oder volle „Spielzüge“ sein. Minimale Züge beinhalten meist nur Äußerungen wie zum Beispiel „Mmm“ (neutrale Äußerung), „oh mein Gott“ (Äußerung, die Überraschung ausdrückt) oder „ach je“ (Äußerung die Sympathie vermittelt), wobei diese auch als Einleitung zu einem vollen Zug vorkommen können. Solche sind in dieser Hinsicht funktional jedoch nicht so interessant, als wenn sie alleine stehen würden, da sie in diesem Fall den weiteren Verlauf der PSD Sequenz

determinieren, und ein neutrales „Mmm“ dazu führen kann, dass die Sequenz nicht weiter verfolgt wird, und dass die Hörerin/der Hörer keinen angemessenen vollen Zug durchführen will, oder keinen für die kommunikative Situation angemessenen findet. Verschiedene Strategien eines vollen Zuges haben unterschiedliche Auswirkungen: je nach dem ermutigen sie den/die GesprächspartnerIn zu PSD, oder PSD wird unterbunden. Wenn die Hörerin/der Hörer auf den Gegenstand der PSD eingeht, und somit das Thema aufrechterhält, ist dies eine klare Ermutigung. Dies kann zum Beispiel durch genauere Nachfragen geschehen. Eine auf das Thema fokussierte, (meist positiv) bewertende Antwort ist ebenso noch ermutigend. Als weder ermutigend noch entmutigend gelten nach Coupland, Coupland und Giles Strategien wie neutrale Reformulierungen oder zum Thema passende eigene Informationspreisgaben. Entmutigend hingegen wirken ein Perspektivenwechsel durch die Hörerin/den Hörer, eine Themenverschiebung (*topic shift* im Sinne eines Themenwechsels zu einem auf die Hörerin/den Hörer oder die Sprecherin/den Sprecher bezogenen nicht-schmerzvollen Thema) oder ein Themenwechsel (*topic switch*, im Sinne eines abrupten Themenwechsels hin zu einem neuen Thema) (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 94ff).

Strategien, die die Möglichkeit bergen, PSDs eskalieren zu lassen, tragen in sich das Risiko, dass es auf gewisse Weise für SprecherIn gleichwie HörerIn problematisch werden kann, auf eine PSD zu antworten. Das offensichtlichste Problem für die Hörerin/den Hörer ist das Finden einer Antwort auf eine PSD. Wenn das Risiko einer Eskalation besteht, so besteht auch das Risiko, dass sich die Sprecherin/der Sprecher bei einer ermutigenden Antwort bis zu einem gewissen Grad verpflichtet fühlt, weiterhin etwas preiszugeben, was sie/er als schwierig empfinden könnte. Auf der anderen Seite stellt sich immer die Gefahr, dass viele der Antwortmöglichkeiten den Anschein erwecken, PSD-Darstellungen zu trivialisieren oder Desinteresse zu vermitteln (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 98). Auch Grainger, Atkinson und Coupland weisen auf die inhärente Problematik von PSD Sequenzen hin. Es ist möglich, dass es keine klar bevorzugte oder überhaupt vorzuziehende Reaktionsstrategie gibt. Dieses Dilemma resultiert daraus, dass mitfühlende und unterstützende Antworten eine PSD verlängern können; Antworten die weniger mitfühlend oder unterstützend sind, sind mit großer Wahrscheinlichkeit gesichtsbedrohend und können unterakkommodativ auf die emotionalen und interaktionalen Bedürfnisse der alten Menschen wirken. Egal auf welche Art und Weise die Antwort ausfällt, mit hoher Wahrscheinlichkeit hat sie einen nicht zu vernachlässigenden Einfluss auf die Selbstkategorisierung und Identifizierung der alten Menschen (vgl. Grainger / Atkinson / Coupland 1990: 194).

Perspektivenwechsel oder Themenwechsel sind jeweils Instrumente um ein PSD abzuschließen. Während ein Themenwechsel, wenn er von der Person angewendet wird, die schmerzvolle Informationen von sich preisgibt, eine vorangegangene Preisgabe abschließt, so führt eine Themenverschiebung oder ein Themenwechsel von Seitens der Hörerin/des Hörers nicht immer zu einem Abschluss. Tatsächlich sind Strategien, die einen Abschluss des bearbeiteten Themas herbeiführen, ein rekurrerendes Mittel, um sich aus einer Situation zu befreien, in der über die Probleme des anderen gesprochen wird. Um einen Perspektivenwechsel herbeizuführen kann die Hörerin/der Hörer verschiedene Substrategien anwenden: durch Inversion, Kontextualisierung oder die Fabrikation einer unwahrscheinlichen Lösung können PSDs „aufgelockert“ werden. Mit Hilfe von Inversion wird versucht, die Information auf neue und positive Weise zu interpretieren, um die dargestellte Situation möglicherweise von einer besseren Seite zu sehen. Problematisch kann es werden, wenn die Inversionsstrategie die bereits als schmerzvoll dargestellte Erfahrung auf unpassende Weise umformuliert darstellt, wenn beispielsweise keine „heitere Seite“ einer Situation existiert, aber trotzdem der Versuch gemacht wird (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 100f; Grainger / Atkinson / Coupland 1990: 198ff; Jefferson 1984a: 191f, 1984b).

Kontextualisierung einer PSD ist eine allgemeinere Strategie, um einen Perspektivenwechsel herbeizuführen. Das bedeutet, einen schmerzvollen Zustand, oder ein schmerzliches Ereignis, in seinem breiteren Kontext zu verorten. Indem man auf eine umfassendere Darstellung der Lebensumstände der Sprecherin/des Sprechers fokussiert, kann man einen leichteren Ton erreichen. Die Strategie der Fabrikation von unwahrscheinlichen Lösungen teilt mit der Inversion und der Kontextualisierung das Problem der Unwissenheit. Die Empfänger von PSDs haben zwangsläufig weniger Wissen, was die geschilderte Situation/Erfahrung betrifft, als diejenigen, die sie preisgeben. Insofern können Antworten auf PSDs unangemessen ausfallen und unter Umständen sogar das Gesicht der Sprecherin/des Sprechers bedrohen.

Ein Beispiel für die Fabrikation einer unwahrscheinlichen Lösung wäre die Antwort „Sie werden ja vielleicht wieder zusammenkommen“ auf eine PSD, die die Trennung, die verbittert ausgefochtene Scheidung des Sohnes der Sprecherin und schließlich die schmerzlichen Konsequenzen für die Kinder zum Inhalt hat (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 101ff).

generelle Verantwortung für die GesprächspartnerInnen bedingt, und deshalb problematisch sein kann. Dadurch, dass verschiedene konkurrierende und teilweise sich widersprechende Ziele und Einschränkungen einfließen, ist es schwierig, eine passende Reaktion auszuwählen. Dies involviert gewisse Unsicherheiten darüber, was als akkommodative Kommunikationsstrategie gewertet werden kann. Oftmals wird auf Laienwissen zurückgegriffen, wenn man entscheidet, was als therapeutisches oder nutzbringendes Verhalten gilt. Reaktionen der GesprächspartnerInnen (*next moves*) können schon an sich unzufriedenstellend oder unzulänglich sein, da die GesprächspartnerInnen dazu gezwungen sind, aus einem Set von Reaktionsmöglichkeiten zu wählen, wobei jede dieser Möglichkeiten Risiken birgt, was zu einem Akkommodationsdilemma führt (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 106ff). Diese Alternativen, die alle als nicht wünschenswert gelten, bestehen aus:

- a) aggressiven oder scheinbar ablehnenden entmutigenden Strategien der Themenverschiebung oder gar des Themenwechsels
 - b) potentiell überakkommodativen Sympathie- oder Empathiestrategien
 - c) einer nichtssagenden und eventuell desinteressierten neutralen Strategie
 - d) einer Strategie, die Interesse und Beteiligung signalisiert, was aber das Risiko in sich birgt, dass die PSD fortgesetzt wird oder sogar eskaliert
- (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 106ff)

PSDs können als Hinweise auf hohes Alter dienen, was wiederum stereotype Erwartungen von verringerter Kompetenz oder Egozentrik hervorrufen kann, argumentieren Bonnesen und Hummert (2002). Dadurch, dass sie bestimmte Normen verletzen, was die Preisgabe von Informationen über einen selbst betrifft, können sie alte Menschen in Situationen bringen, wo sie in mehrfacher Hinsicht benachteiligt sind. Tatsächlich werden drei von neun Normen, was die Selbstpreisgabe betrifft, verletzt: man soll neuen Bekannten keine intimen Informationen preisgeben, schon gar nicht, wenn es sich um negativ bewertete Informationen handelt, und sei nicht maßlos bei der Preisgabe von Informationen über dich selbst. (vgl. Bonnesen / Hummert 2002: 276, Berger / Bradac 1982).

Während, wie auch in dieser Arbeit schon mehrmals angesprochen, manche alte Menschen tatsächlich an gewissen Einschränkungen bei der Kommunikation aufgrund von kognitiven und/oder physischen Alterserscheinungen leiden, so trifft dies keineswegs auf alle alten Menschen zu. Aus diesem Grund ist es oft schwierig zu entscheiden, wenn man mit einem

alten Menschen spricht, ob und in welchem Ausmaß akkommodative Strategien notwendig und/oder angebracht sind. Aufgrund dieser Schwierigkeit tendieren Menschen generell dazu, sich nach den stereotypen Erwartungen einer kommunikativen Einschränkung zu richten, an Stelle der eigentlichen individuellen Möglichkeiten der GesprächspartnerInnen. Was häufig dazu führt, dass sie entweder über- oder unterakkommodativ reagieren (vgl. dazu Kapitel 6.3.1). Nach Bonnesen und Hummert könne der Kommunikationsstil von alten Menschen als Hinweis auf „Alter“ dienen, und so stereotype Erwartungen aktivieren. In diesem Sinne können PSDs als kommunikatives Verhalten angesehen werden, das speziell mit negativen Stereotypen in Verbindung gebracht wird, unter anderem dadurch, dass PSDs als sich beklagen/sich beschweren und fordernd gewertet werden. Ebenso können andere negative Stereotype, wie depressiv oder hoffnungslos, hervorgerufen werden (vgl. Bonnesen / Hummert 2002: 278f).

Was aber motiviert PSD? Coupland et al. (1988b) sind der Ansicht, dass PSDs als Selbstschutz dienen. Dadurch, dass alte Menschen auf ihre Gebrechen und ihre Verletzlichkeit hinweisen, können sie ihre Probleme durch äußere mildernde Umstände erklären und entschuldigen. Somit können sie negative Zuschreibungen vermeiden und sich selbst in einem besseren Licht präsentieren. Als zweiten Beweggrund sehen Coupland et al. (1988b) sowie Shaner und Hummert (1996) die Vermittlung von Identität. Durch die Lebensumstände im hohen Alter, wo Bekannte und Verwandte häufiger sterben, wird dies auch zu einem Thema mit Hilfe dessen man jemandem erklären kann, wer man ist. Drittens schlagen Forscher vor, dass alte Menschen versuchen, mit ihrer Situation zurechtzukommen, indem sie über die negativen Aspekte ihres Lebens reden. Als viertes Motiv gilt Kontrolle. Um zu vermeiden, mit einer jungen Person verglichen zu werden, versucht die alte Person, die Kontrolle über das Gespräch zu erlangen und zu behalten. Dies geschieht dadurch, dass die Konversation in gewissen sicheren Bahnen gehalten wird, indem die Themen begrenzt werden, um soziale Vergleiche zu umgehen. Bonnesen und Hummert zählen noch zwei Motive auf, die jedoch eigentlich den *non-painful self-disclosures* zuzurechnen und insofern hier nicht relevant sind. Als letzter Beweggrund für PSD wird die Konformität genannt, was einer gewissen Selbststereotypisierung zuzuschreiben sei. Alte Menschen verwenden PSDs, weil sie eben davon ausgehen, dass von alten Menschen erwartet wird, dass sie all ihre persönlichen Probleme anderen mitteilen. Schließlich kann dieses kommunikative Verhalten aus der Gewohnheit resultieren (vgl. Bonnesen / Hummert 2002: 279ff, Shaner / Hummert 1996, Coupland et al. 1988b zitiert nach Bonnesen / Hummert 2002: 279). Trotzdem darf man auch

nicht vergessen, dass alte Menschen ganz einfach (allein schon basierend auf dem höheren Alter) wesentlich mehr schmerzhaft Informationen mitzuteilen haben als junge Menschen (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 116).

Besonders im medizinischen Kontext und speziell in der Altenbetreuung werden auch politische und soziale Ebenen wirksam, wenn es darum geht, wie *trouble-talk* im Generellen und PSD im Speziellen vom Personal gehandhabt wird. Die Möglichkeiten der Interpretation solcher Informationspreisgaben sind breit gefächert, man kann sie als Ausdruck für mehr oder weniger dringende medizinische oder pflegetechnische Bedürfnisse werten, oder aber, im anderen Extrem, als stereotype Art und Weise, wie ein alter Mensch kommuniziert. Demzufolge kann die Reaktion auf *trouble-talk* verschiedene soziale Prozesse in Gang setzen, wie beispielsweise die Bereitstellung von medizinischer Versorgung, das Herstellen oder Pflegen einer Beziehung (privat oder auch auf professioneller Basis), oder auch die Konstruktion von persönlicher, gruppenspezifischer oder institutioneller Identität (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 181, Grainger / Atkinson / Coupland 1990: 194). Grainger, Atkinson und Coupland vertreten die Position, dass Gespräche kritische Aspekte der Pflege selbst verkörpern, und dass sie eine große Rolle bei der Konstruktion von Pflege- und Betreuungsnormen und -ideologien spielen (Grainger / Atkinson / Coupland 1990: 192ff).

Dabei sind bestimmte Dimensionen zu beachten, die mit den thematisierten Problemen einhergehen: als erstes die *emotionale Belastung* als Einschätzung, wie emotional schmerzlich das Problem für die Person ist. Dies bezieht sich nicht nur auf das Problem selbst, sondern auch darauf, wie belastend das Erzählen für die Person ist. Die zweite Dimension stellen die *physischen und physiologischen Symptome* dar, und als drittes findet sich die Dimension der *ableitbaren Verantwortlichkeit* für die Beseitigung der Probleme. Letztere bezieht sich spezifisch auf den institutionellen Bereich, da einige der Probleme direkt in deren Wirkungsbereich fallen. Weiters ist die *zeitliche Relevanz* von Bedeutung, da man unterscheiden muss, ob das Problem die Ursache für akute Beschwerden ist, oder nicht. Auch die *Dauer* und seine *Reichweite* spielen eine Rolle: geht es um ein temporäres Problem, oder ein länger andauerndes? Betrifft es nur die Erzählerin/den Erzähler, oder auch andere? Schließlich zählt auch die *Lösbarkeit* des Problems zu diesen Dimensionen. Gibt es vorstellbare Lösungen für das genannte Problem? Argumentiert wird, dass die meisten dieser Dimensionen in den Antwortstrategien der PflegerInnen reflektiert werden (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 181f, Grainger / Atkinson / Coupland 1990: 196ff).

6.4. Wie kann die Kommunikation mit alten Menschen verbessert werden?

„Gelingende Kommunikation im höheren Alter ist der Schlüssel zur Bewahrung von Unabhängigkeit.“ (Ryan / Kwong See 2003: 70)

Dobbs et al. sehen verschiedene Möglichkeiten Stigmatisierung zu vermeiden. Eine Perspektive, die auf den Stärken der alten Menschen basiert und nicht auf ihren Problemen oder Einschränkungen, wird in der Sozialarbeit schon häufig angewendet, um die üblichen Stereotype des Alters als kraftlos, krank und unfähig zu bekämpfen. Speziell wenn es um Stigmatisierung von Demenz geht, haben einige Länder vorgeschlagen, auf eine vereinfachte Sprache zurückzugreifen, da der Begriff „Demenz“ als stark abwertend empfunden würde. Japan beispielsweise hat den ursprünglichen Terminus *chiho*, was eine kognitive Krankheit bezeichnet, die mit Schwachsinnigkeit in Verbindung steht, in *ninchisho* geändert, was „Kognitives Syndrom“ oder „Kognitive Symptome“ bedeutet. Kanada versucht das französische Wort *démence* auszurotten, weil es erniedrigend wirkt, und versucht, adäquatere Begriffe zu finden (vgl. Dobbs et al. 2008: 520ff, Whitehouse 2007: 513ff, Girard / Ross 2005: 4ff).

Grundlegend für eine Verbesserung der Kommunikation ist einerseits Respekt für die Person und andererseits der Person effektive Kommunikation auch zu ermöglichen. Dass die Person motiviert und auch in der Lage ist, aktiv an der Kommunikation teilzunehmen, muss als Voraussetzung für jede Kommunikation dienen. Als wichtigste Strategien gelten Zuhören und auf automatische Überreaktionen zu achten. Beim aktiven Zuhören kann man Respekt zeigen und dass man bemüht ist, die Kommunikation so gut wie möglich zu gestalten. Außerdem kann man dadurch erkennen, wie man sein sprachliches Verhalten am besten *in angemessener Weise* an die Person anpassen kann, und man kann lernen, ob die eigenen Bemühungen von der Gesprächspartnerin/dem Gesprächspartner positiv oder negativ empfunden werden. Ein Merkmal von patronisierender Sprache ist die deutliche Überreaktion auf angenommene Altersmerkmale. Deshalb sollte man darauf achten, dass man eine alte Person nicht automatisch sehr laut anspricht, mit stark vereinfachtem Vokabular oder im Stil eines Telegramms spricht. Es wird auch geraten, zu familiäre Umgangsweisen zu vermeiden (immer abhängig von der persönlichen Beziehung, die man mit der angesprochenen Person hat), und die Personen nicht zu bevormunden oder ihnen alles abzunehmen, wie zum Beispiel angefangene Sätze für sie zu beenden. Des weiteren sollten die Themen nicht von vornherein

eingeschränkt werden und keine Entscheidungen über den Kopf der betroffenen Person hinweg getroffen werden. Diese Maßnahmen erfordern ein möglichst individuell angepasstes Kommunikationsverhalten (Ryan / Kwong See 2003: 68f; Ryan et al. 1995: 73, 77ff).

In Kapitel 6 wurde detailliert auf die verschiedenen Arten von kommunikativer Altersdiskriminierung eingegangen. Es wurde die Konstruktion von Alter in der Kommunikation besprochen und gezeigt, dass die soziale Kategorie „Alter“ in der kommunikativen Interaktion von den GesprächsteilnehmerInnen entweder in den Vordergrund gebracht („markiert“) oder im Hintergrund belassen werden kann. Verschiedene Strategien, wie die Überakkommodation, der sekundäre Baby-talk, gesichtsbedrohende Strategien und auch lexikalische Ausdrücke können dafür sorgen, dass alte Menschen diskriminiert werden oder sich zumindest diskriminiert fühlen. Die schmerzvolle Selbstoffenbarung schließlich ist ein Merkmal, das man gehäuft bei alten Menschen vorfindet. Dies ist ein spezielles Phänomen und bedarf auch noch weiterer Untersuchungen. Es ist deshalb wichtig, diese Besonderheit mit einzubeziehen, da sich auch hier Aspekte der Gesichtsbedrohung und der Überakkommodation, sowie der Stigmatisierung wiederfinden. Außerdem bin ich der Ansicht, dass man sich in Hinblick auf die Mensch-Maschine-Kommunikation auch mit diesem Thema beschäftigen und es bewusst als Teil der Kommunikation im Alter in Betracht ziehen sollte, um der Maschine in Zukunft vielleicht die Möglichkeit geben zu können, zu entscheiden, ob es sich um einen akuten Notfall handelt, der berichtet wird (und auf den man reagieren muss), oder nicht.

Kapitel 7 wird nun auf die Schwierigkeiten von natürlicher Sprache in Bezug auf technische Kommunikation eingehen. Diese sehe ich besonders im Bereich der Pragmatik verortet, da sich viele Systeme und Algorithmen zwar mit der Syntax und der Semantik auseinandersetzen, nicht jedoch mit der Pragmatik. Diese Dimension macht jedoch gerade den Teil der Kommunikation aus, die wir als „natürlich“ oder „unnatürlich“ empfinden – wenn beispielsweise jemand eine ironische Aussage wörtlich interpretiert.

7. Pragmatische Aspekte der Kommunikation zwischen Mensch und Maschine

Wie zum Abschluss von Kapitel 5 schon erwähnt, hängen Kapitel 6 und Kapitel 7 durchaus miteinander zusammen. Durch die ganze Arbeit zieht sich der Wunsch nach einem Ambient Assisted Living System, das auf natürlicher Sprache basiert. Dies hat nicht nur den Vorteil, dass es wesentlich leichter (und ohne vorher viel darüber lernen zu müssen) bedienbar wäre. Wie in Kapitel 2.4. vorgestellt, sind es besonders die alten und hochbetagten Menschen, die, sofern sie nicht in einem Heim oder in betreutem Wohnen leben, alleine leben. Dies reduziert notwendigerweise den Kontakt mit anderen Menschen massiv, besonders wenn eine gewisse körperliche Gebrechlichkeit verhindert, allzu oft nach draußen unter Menschen zu gehen. Weiters wurde in Kapitel 5 gezeigt, dass man im Alter die sprachlichen und kognitiven Fähigkeiten trainieren kann. Ein natürlichsprachliches System im Haushalt könnte nun einerseits dafür sorgen, dass die Dialogfähigkeit aufrechterhalten bleibt, dass die Benutzerin/der Benutzer zumindest diese Art von Ansprache hat, und beispielsweise kognitive Trainingsprogramme mit der Benutzerin/dem Benutzer durchführen. Weiters kann es dazu dienen, bei der Aufrechterhaltung der sozialen Kontakte zu helfen (durch Erinnerungen an Geburtstage, automatischen Rufaufbau zu Freunden/Angehörigen, etc.). Und schließlich dient es wahrscheinlich generell der Akzeptanz von solchen Systemen. Was aber sind die (technischen) Hürden auf dem Weg zu einer solchen natürlichsprachlichen Mensch-Maschine-Kommunikation? Das soll in diesem Kapitel vorgestellt werden.

7.1. Definition von Pragmatik

Zanini et al. (vgl. 2005: 1108) bieten in ihrem Artikel, auf den ich in diesem Kapitel noch zurück kommen werde, einen kurzen Überblick über die einzelnen Versuche, die Pragmatik¹⁷ als solche oder aber auch pragmatische Aspekte von verbaler Kommunikation zu definieren, sehen die angeführten Bemühungen aber eher als zu vage an. Schließlich beschreiben sie diese pragmatischen Aspekte verbaler Kommunikation als die Bedeutungen, die einzelne verbale Aussagen annehmen können, immer abhängig vom kommunikativen Kontext, den Intentionen der Sprecherin/des Sprechers, oder dem generellen Weltwissen. Oft wird die Pragmatik als das Gegenstück der Semantik gesehen¹⁸. Auch Levinson weist auf die verschiedenen Definitionen von Pragmatik hin, und die daraus resultierenden Probleme (vgl.

¹⁷ Mit „Pragmatik“ und „pragmatisch“ ist in dieser Arbeit immer der linguistische Begriff gemeint.

¹⁸ Vgl. dazu beispielsweise Turner (1999) oder (Carston 2008).

Levinson 2003 [1983]: 6). Am vielversprechendsten sieht er die Abgrenzung von der Semantik: „The most promising are the definitions that equate pragmatics with ‚meaning minus semantics‘“ (Levinson 2003 [1983]: 32 [Hervorhebung im Original]). Eine Definition, auf die Zanini et al. Levinsons Überlegungen reduzieren (vgl. Zanini et al. 2005: 1108), wobei Levinson noch weitere vielversprechende Definitionen anführt, wie zum Beispiel eine Theorie von Sprachverstehen, die den Kontext mit einbezieht, um die Semantik zu *vervollständigen*. Doch auch bei diesen beiden Auffassungen sieht Levinson Schwierigkeiten, und weist darauf hin, dass es durchaus sein kann, dass auch Theorien der Grammatikalisierung von Teilen des Kontextes in die Theorien von pragmatischen Aspekten mit einfließen könnten (sollten?) (vgl. Levinson 2003 [1983]: 32). Alles in allem sollte hier nur gezeigt werden, dass es eine allein gültige Definition von Pragmatik nicht gibt, und diese zu finden soll auch nicht Ziel dieser Arbeit sein. Insofern reiht sich dieser Begriff sehr schön in die vorangegangenen wie „Alter“ oder „Diskurs“ ein – schwer zu fassende Begrifflichkeiten, die dennoch abgegrenzt und zumindest für den Rahmen dieser Arbeit so gut wie möglich definiert werden sollten. Insofern kann nur eine punktuelle Abgrenzung getroffen werden, der implizit ist, dass sie eben nicht universell und in Zukunft immer gültig sein kann. Levinson meint, wenn man wissen wolle, womit sich ein bestimmtes Feld beschäftige, so müsse man sich einfach ansehen, was die Fachfrauen und –männer in dem jeweiligen Gebiet *tun* (vgl. Levinson 2003 [1983]: 32), und genau damit befasst sich das folgende Kapitel.

7.1.1. Womit sich die Pragmatik beschäftigt

Eine der Aufgaben der Pragmatik ist es zu erklären, wieso syntaktisch und semantisch korrekte Aussagen in gewissen Kontexten des Sprachgebrauches trotzdem unangemessen sein können. Bianchi fasst die Konzepte zusammen, mit denen sich die Pragmatik beschäftigt:

- mit dem Sprachgebrauch (*uso del linguaggio*)
 - mit dem, was eine Sprecherin/ein Sprecher *kommuniziert* (jenseits dessen, oder im Gegensatz dazu, was sie/er *sagt*)
 - mit dem Kontext
 - mit dem Signifikat im Kontext
 - mit dem Signifikat in sozialen Interaktionen
 - mit der Distanz, physisch und sozial, zwischen den GesprächspartnerInnen
- (vgl. Bianchi 2003: 10f)

„Kommunizieren“ bezieht sich in diesem Fall auf eine enger gefasste Definition von Kommunikation, nämlich in Abgrenzung zu dem, was gesagt (also tatsächlich ausgesprochen wird), was oft nicht deckungsgleich ist – denn darauf bezieht sich diese Unterscheidung. Der propositionale Inhalt, also der Gedanke der durch eine Aussage ausgedrückt wird, und deren Wahrheitsbedingungen, ist nicht immer und eindeutig in den semantischen Konventionen festgesetzt. Und zweitens ist es nicht möglich, anhand der semantischen Konventionen zu bestimmen, ob und wenn ja, welcher Sprechakt durchgeführt wurde. Deshalb beschäftigt sich die Pragmatik mit dem Einfluss, den der Kontext auf die Sprache hat (Informationen über die Gesprächssituation, Weltwissen), und mit dem Einfluss der Sprache auf den Kontext. SprecherInnen modifizieren eine Gesprächssituation mit Hilfe des Gesprochenen, speziell um die Annahmen und Aktionen der GesprächspartnerInnen zu beeinflussen (vgl. Bianchi 2003: 11).

7.1.2. Die Sprechakttheorie

Die Sprechakttheorie beschäftigt sich nun mit der sozialen Komponente der Sprache, und speziell mit der Vielfältigkeit der diskursiven Variationen, wo *sprechen* gleichzeitig auch *handeln* bedeutet, und wo jede dieser sprachlichen Handlungen durch bestimmte Normen, Konventionen oder Gewohnheiten geregelt ist, und wurde von John Langshaw Austin erstmals 1955 vorgestellt (Vorlesungen veröffentlicht in Austin 1962). Ein und dieselbe Aussage kann erstaunlich unterschiedlich interpretiert werden, abhängig von den Intentionen und den Umständen. Bei dem Satz „Komm aus dem Zimmer heraus!“ kann es sich um eine Aufforderung, eine Drohung, eine Bitte oder ähnliches handeln – je nachdem, unter was für Umständen, mit welcher Intonation, mit welchen Gedanken und zu welchem Zweck er ausgesprochen wurde. Die einfache semantische Interpretation allein reicht nicht aus, um festzustellen, um welche Art von Handlung es sich handelt. Den konstativen Äußerungen, die die Welt und darin befindliche Status beschreiben, setzt er die performativen Äußerungen, mit denen die Sprecherin/der Sprecher eine sprachliche Handlung vollzieht, entgegen. Performative Aussagen können nicht anhand von wahr/falsch beurteilt werden, sondern für sie gelten so genannte Geglücktheitsbedingungen (*felicity conditions*) (vgl. Bianchi 2003: 55ff; Austin 1962: 3, 6ff, 14ff). Bianchi merkt allerdings an, dass eine Unterscheidung zwischen Konstativen und Performativen eigentlich illusorisch ist, und zugunsten einer generellen pragmatischen Ansicht – nämlich, dass Sprechen immer gleichbedeutend mit Handeln ist – aufgegeben werden soll. Um nun aber eine solche umfassende Theorie

aufzustellen, muss man dennoch die Möglichkeiten, wie Sprache angewendet werden kann, die möglichen Sprechakte also, klassifizieren. Dies fasst Austin in der Theorie der illokutionären Kraft (*illocutionary force*) zusammen. Diese Theorie befasst sich mit dem lokutionären Akt (das Produzieren einer gehaltvollen sprachlichen Äußerung), dem illokutionären Akt (der mit der Aktion korrespondiert, die effektiv durchgeführt wird, gleichbedeutend mit der illokutionären Kraft, die dem, was ausgesprochen wurde, entspricht: eine Versicherung, ein Befehl, eine Drohung, etc.) und schließlich dem perlokutiven Akt (das Herbeiführen von Effekten oder Folgen des illokutionären Aktes, die psychologischen, intentionalen oder verhaltenstechnischen Konsequenzen) (vgl. Bianchi 2003: 61, 64ff). Searle trifft nun eine Klassifikation der illokutionären Akte, und zwar auf Basis der Richtung der Anpassung zwischen Welt und Sprache, sprich: passt sich die Sprache der Welt an, oder umgekehrt? Er unterscheidet fünf Klassen:

1. *Repräsentativa/Assertiva*: Sprechakte, mit denen wir unsere Weltanschauungen ausdrücken (z.B.: versichern, beschreiben, schließen, mitteilen, berichten, etc.). Die Worte passen sich der (Glaubens-)Welt an.
2. *Direktiva*: Sprechakte, mit denen wir andere dazu bringen, etwas zu tun, oder etwas nicht zu tun (z.B.: befehlen, verbieten, verlangen, einfordern, etc.). Die Sprecherin/der Sprecher strebt somit danach, dass sich die Welt an ihre/seine Worte anpasst, und zwar durch das Eingreifen der Hörerin/des Hörers.
3. *Deklarativa*: Sprechakte, die die Welt modifizieren (z.B.: ernennen, taufen, verheiraten, entlassen, Krieg erklären, verdammen, etc.).
4. *Expressiva*: Sprechakte, mit denen wir unsere Gefühle und unseren psychologischen Zustand ausdrücken (z.B.: sich entschuldigen, gratulieren, bedanken, grüßen, freuen, etc.). Nach Searle liegt hier keine Welt-zu-Wort oder Wort-zu-Welt Beziehung vor (vgl. Searle 1985 [1979]: 15). Bianchi jedoch ist der Ansicht, dass in diesem Fall die Sprecherin/der Sprecher darauf abzielt, dass sich ihre/seine Worte an die Welt (in dem Fall ihre/seine Gefühlswelt) anpassen (vgl. Bianchi 2003: 66).
5. *Kommissiva*: Sprechakte, mit denen man sich auf eine Handlung (in der Zukunft) festlegt (z.B.: versprechen, ablehnen, wetten, etwas übernehmen, zustimmen, etc.). Die Sprecherin/der Sprecher verpflichtet sich, dass die Welt sich seinen Worten anpasst.
(vgl. Bianchi 2003: 65f, Searle 1985 [1979]: 12ff)

Sprechakte auf diese Weise zu kategorisieren und zu untersuchen kann dabei helfen, mehr zu lernen, wie natürliche Sprache organisiert ist. Es wird ersichtlich, dass in Konversationen bestimmte Strukturen periodisch auftreten, die auf der illokutionären Kraft der Aussage basieren. Sprechakte stehen in Beziehung zu so genannten Nachbarschaftspaaren, wie beispielsweise Frage/Antwort, Gruß/Gegengruß oder Angebot/Annahme bzw. Ablehnung, und konstituieren zwei Subgruppen innerhalb des umfangreichen Pools der Sprechaktkategorien (vgl. Bell 2003: 26). Diese Nachbarschaftspaare sind nun zwei Äußerungen, die benachbart (aber nicht gezwungenermaßen immer direkt aufeinander folgend) sind, und von verschiedenen SprecherInnen generiert werden. Sie sind insofern typisiert, als die erste Äußerung vorgibt, welche Art von Äußerung als zweiter Teil dieses Paares erwartet wird (vgl. Schegloff / Sacks 1973: 295f). Es ist natürlich nicht einfach, Sprechakte in einer (spontanen) natürlichsprachlichen Kommunikation zu kategorisieren, da ein und dieselbe Äußerung verschiedene illokutionäre Kräfte haben kann, immer abhängig vom Kontext. Weiters geht die Oberflächenform nicht immer einher mit dem, was kommuniziert wird: „Kannst du das Fenster schließen“ präsentiert sich in Form einer Ja/Nein Frage, stellt aber in Wahrheit eine Aufforderung dar, was wiederum mit der Vermeidung von Gesichtsbedrohung zu tun hat. Solche indirekten Sprechakte stellen ein großes Problem für die Dialogfähigkeit von technischen Systemen dar (vgl. Bell 2003: 26f).

7.2. Unterschiede und Ähnlichkeiten von technischer und menschlicher Kommunikation

Wenn es um die kommunikative Interaktion zwischen Mensch und Maschine geht, so ist die zentrale Frage, „wie der technische Partner sich denn nun verhalten muss, damit der menschliche mit ihm klar kommt“ (Frey 2009: 13). Frey weist darauf hin, dass offensichtlich bisher der Fokus viel zu sehr auf der Verbesserung der Prozesse der technischen Kommunikation lag (vgl. hierzu auch Kapitel 2.5.2.). Dies führte zwar dazu, dass die Informationstechnik enorme Fortschritte im letzten Jahrhundert gemacht hat, aber auch dazu, dass die Frage nach den Prinzipien der natürlichsprachlichen Kommunikation zwischen Menschen in Hinblick auf die technischen Entwicklungen vernachlässigt wurde. Solange Maschinen nur unter sich zu kommunizieren hatten, konnten die Botschaften zwischen ihnen relativ problemlos übermittelt und ausgewertet werden. Als nun aber die menschliche Komponente Teil der Kommunikation werden sollte, kam es zu den ersten Schwierigkeiten. Plötzlich kommen andere Regeln ins Spiel – und diesmal handelt es sich um Regeln, über die sich der Mensch zum Teil selbst nicht ganz im Klaren ist. Und ganz konkret meint Frey, dass

sich mit der Einführung von *Ambient Intelligence* das Problem noch erheblich verschärft. Dieses System soll Situationen beurteilen, Entscheidungen *für Menschen* treffen und eventuell gar Weisungen erteilen – Aktionen, für die bisher die Menschen selbst verantwortlich waren. Aus diesem Grund muss sich die technische Kommunikation weit mehr noch als früher an die Prinzipien der menschlichen Kommunikation halten und sie sich selbst zugrunde legen. Ob und wie sehr die Menschen, die dann solche Systeme aktiv nutzen, diese Systeme dann auch akzeptieren und für sich effizient nutzen (können), hängt zu einem großen Teil auch davon ab, inwieweit die Technik diese Regeln und Prinzipien kennt und bei der Konzeption der Systeme einbindet (vgl. Frey 2009: 13ff).

Die technische Kommunikation weist starke Ähnlichkeiten mit der menschlichen Kommunikation auf – was ja nicht verwunderlich ist. Dennoch ist immer noch nicht restlos geklärt, was die beiden denn so grundlegend unterscheidet. Shannon veröffentlichte 1948 seine Arbeit „*A Mathematical Theory of Communication*“. Shannon schreibt:

„The fundamental problem of communication is that of reproducing at one point either exactly or approximately a message selected at another point. Frequently the messages have meaning; that is they refer to or are correlated according to some system with certain physical or conceptual entities. These semantic aspects of communication are irrelevant to the engineering problem. The significant aspect is that the actual message is one *selected from a set* of possible messages. The system must be designed to operate for each possible selection, not just the one which will actually be chosen since this is unknown at the time of design.“
(Shannon 1948: 1 [Hervorhebung im Original])

Um diese Nachricht aus dem Set auszuwählen, schlägt Shannon ein logarithmisches Maß vor. Shannons Kommunikationssystem besteht aus 5 Teilen: der Informationsquelle (*information source*), einem Sender (*transmitter*), der die Nachricht so umformt, dass ein Signal produziert wird, das für die Übertragung über den Kanal (*channel*) tauglich wird. Sodann aus dem Empfänger, der die umgekehrte Operation dessen vornimmt, was der Sender vorher tut, und zwar rekonstruiert er die Nachricht aus dem Signal, und schließlich aus dem Ziel (*destination*), das die Hörerin/den Hörer (oder die Maschine/das System) darstellt, für das die Nachricht gedacht ist. (vgl. Shannon 1948: 2)

Diese Teile können analog zu den physischen Bestandteilen gesehen werden, die beim Sprechen zusammenwirken: Gehirn der Sprecherin/des Sprechers (Informationsquelle), Stimmbänder (Sender), Luft (Kanal), Ohr (Empfänger) und Gehirn der Hörerin/des Hörers (Ziel) (vgl. Frey 2009: 16). Um diese menschliche Kommunikation nun aber zu technisieren ist es notwendig, die einzelnen Elemente die involviert sind, als mathematische Größen zu repräsentieren, und zwar entsprechend idealisiert, um sie den technischen Bedingungen anzupassen. Weiter vergleichbar ist auch der Ablauf der Übermittlung einer Nachricht bei Shannon: Einkodierung der Nachricht – Übertragung – Dekodierung, ebenso wie das Problem des Kanalrauschens – auch bei natürlicher Sprache wird es schwerer, sie zu verstehen, je lauter die Hintergrundgeräusche sind (vgl. Shannon 1948: 1ff, 19ff).

Warum nun die semantischen Aspekte für die technische Kommunikation irrelevant seien (vgl. Shannons Zitat oben), und Shannon pragmatische Aspekte gar nicht erst erwähnt, führt Frey darauf zurück, dass Shannons Modell der Kommunikation auf einem Kodex basiert, wo semantische Relationen zwischen Signifikant und Signifikat von vornherein festgelegt sind. Dies bedeutet aber, dass kein Spielraum für Interpretationen bleibt (bzw. notwendig ist). Deshalb ist der Bedeutungsgehalt der Nachricht irrelevant für den Ingenieur, der für die Übertragung der Zeichen zuständig ist. Ebenso ist die Pragmatik kein Thema für einen Ingenieur der Nachrichtentechnik: er kann sich Sender und Empfänger so bauen, dass diese sich exakt spiegeln, und somit die Dekodierung der Zeichen problemlos gewährleistet ist. Da man sich jahrzehntelang auf die Ähnlichkeiten der technischen und menschlichen Kommunikation gestützt hat¹⁹ (vermutlich auch angeregt durch den „Zauber“ der Einfachheit von Shannons Modell), wurden die Unterschiede vernachlässigt, auf die sogar Shannon selbst in seiner Arbeit hinwies, und die für die Anpassung an die Kommunikation von Technik mit dem Menschen notwendigen Theorien und Methoden wurden nicht in der Weise entwickelt, wie es notwendig gewesen wäre (vgl. Frey 2009: 22ff).

Die Anforderungen an den (technischen) Sender in der Kommunikation mit Menschen sind jedoch ungleich höher, als wenn es sich um rein technische Kommunikation handelt, und diese wurden erstmals von Herbert Paul Grice (die Vortragsreihe von 1967 wurde 1991 [1989] erst vollständig publiziert) angedacht. Allem voran stellt er das Kooperationsprinzip (vgl. Kapitel 6.1.1.), dem er 4 Kategorien unterordnet: Die Maxime der *Quantität*, der *Qualität*, der *Relation* und der *Modalität*. Die Maxime der Quantität besagt, dass man seinen

¹⁹ Vgl. hierzu Weaver / Warren (1949).

Beitrag so informativ wie notwendig, aber nicht zu informativ gestalten soll. Um die Maxime der Qualität zu erfüllen, soll man nichts sagen, was man für falsch oder unwahr hält, bzw. nichts, wofür man keine adäquaten Gründe oder Beweise hat. Die Relation besagt einfach: sei relevant. Die Maxime der Modalität schließlich schreibt vor, dass man Unklarheit bzw. Unverständlichkeit vermeiden sollte ebenso wie Mehrdeutigkeit. Weiters: sei kurz, also vermeide Weitschweifigkeit, und gestalte deinen Beitrag systematisch (also der Reihe nach). Grice weist auch darauf hin, dass manche der Maximen wichtiger sind als andere, was immer von dem aktuellen Zweck der Kommunikation abhängt (vgl. Grice 1991 [1989]: 26f).

Diese Maximen weisen darauf hin, dass es in der menschlichen Kommunikation gewisse unausgesprochene Vereinbarungen gibt. Je nachdem, ob diese beachtet oder nicht beachtet werden, kann man von kommunikativem Erfolg oder Misserfolg sprechen. Einer der bedeutendsten Unterschiede zur technischen Kommunikation betrifft die Machtverteilung zwischen SprecherIn und HörerIn (Sender und Empfänger) - die Hörerin/der Hörer muss im Gegensatz zu ihrem technischen Pendant nicht einfach hinnehmen, was von der Sprecherin/dem Sprecher übermittelt wird. Im Gegenteil kann sie/er darauf bestehen, dass die Information, die übermittelt wird, so relevant wie möglich ist, und das Verstehen so einfach wie möglich gemacht wird. Im Falle der menschlichen Kommunikation sind die HörerInnen die Entscheidungsträger, wenn es darum geht, wie die Nachricht dekodiert wird – also wie sie interpretiert wird (vgl. Frey 2009: 24f).

Frey nennt dies sehr poetisch eine „selbstherrliche Zeichendeutung“ (Frey 2009: 25), die allerdings nur im Rahmen der semantischen Zuschreibungen, die von einer Sprachgemeinschaft getroffen worden sind, operieren kann. Die Hörerin/der Hörer steht allerdings vor dem Problem, dass sie/er permanent entscheiden muss, ob sie/er der Sprecherin/dem Sprecher Vertrauen schenken kann, ob sie/er ihr/ihm zustimmen, oder einen Handlungsvorschlag annehmen oder ablehnen soll. Insofern sehen wir hier einen Unterschied der Zweckorientierung zwischen technischer und menschlicher Kommunikation. Es geht nicht nur darum, ob die Nachricht verständlich ist, sondern auch, ob die GesprächspartnerInnen in Einverständnis (sprachlich) handeln oder nicht. Dies legt fest, ob die kommunikative Interaktion eher kooperativ oder kompetitiv verläuft, ob die Machtverhältnisse, welche durch den Rahmen der Kommunikation eventuell vorgegeben sind, anerkannt werden, ob sich Sympathie oder Antipathie entwickeln, etc. Dies ist für die Mensch-Maschine-Kommunikation hinsichtlich des so häufig auftretenden Akzeptanzproblems relevant. Wie muss also das Kommunikationsverhalten der Maschine gestaltet werden, um bei der/dem

menschlichen GesprächspartnerIn keine negativen Gefühle hervorzurufen? Diesbezügliche Bemühungen, beispielsweise bei computergenerierten Figuren, sieht Frey als immer noch sehr problematisch, vor allem, da es ohne genaue Kenntnis der Mechanismen der Rezeption, also der kognitiven und emotionalen Wirkungen, nicht möglich ist, dieses Einverständnis hervorzurufen bzw. zu simulieren. Dies soll aber nicht heißen, dass Anstrengungen diesbezüglich nicht notwendig und wünschenswert wären – denn unwirkliches (nicht-menschliches) computergeneriertes kommunikatives Verhalten wird besonders im Bereich der Ambient Intelligence Bereich dafür sorgen, dass es weiterhin massive Akzeptanzprobleme geben wird (vgl. Frey 2009: 27ff, 40f).

Frey's Artikel ist zwar mit „*Zur Frage der Pragmatik in der Mensch-Technik-Interaktion*“ betitelt, bezieht sich aber nur am Rande auf die linguistische Pragmatik im Sinne einer Pragmatik der Sprache (vgl. hierzu auch Bianchi 2003: 7, Fußnote 2.). Abgesehen von einer kurzen Abhandlung über das Grice'sche Kooperationsprinzip und die Maximen (vgl. Frey 2009: 23f), spricht Frey eigentlich hauptsächlich von einem vorsprachlichen pragmatischen Interpretieren von Reizen (vgl. Frey 2009: 24ff). Während die hier angeführten Überlegungen durchaus als essentiell für diese Arbeit gelten können, sind sie jedoch nicht weit reichend genug, denn um eine erfolgreiche Mensch-Maschine-Kommunikation zu gewährleisten, muss neben der semantischen und syntaktischen eben auch die pragmatische Ebene von Kommunikation – und zwar Pragmatik im Sinne der Definition von Kapitel 7.1. – berücksichtigt werden.

7.3. Grundlagen der Mensch-Maschine-Kommunikation

Da diese Arbeit eine linguistische und keine technische Arbeit ist, kann hier nur umrisshaft auf die technischen Aspekte eingegangen werden²⁰. Diese haben für die vorliegende Arbeit auch kaum Relevanz, da es nicht das Ziel sein kann, technische Abhandlungen oder gar Lösungen zu präsentieren. Dennoch möchte ich ganz kurz darauf eingehen, da dies als Basis meiner Argumentationen im Schlusswort dient.

Allen Dialogsystemen im Bereich der Mensch-Maschine-Kommunikation (MMK) liegt die Notwendigkeit der Wissensverarbeitung zu Grunde, welche ein eigener Teil der Forschungen zu künstlicher Intelligenz (KI) ist:

„Die Verarbeitung von Wissen erfordert die Darstellung in maschineller Form. Die Maschine muss darüber hinaus in der Lage sein, aus maschinell dargestellten Fakten neue Schlüsse ziehen zu können. Ebenso muss sie in der Lage sein, durch intelligente Suchverfahren in großen Wissensbeständen Fakten abrufen zu können.“ (Schenk / Rigoll 2010: 72)

Wissen ist grundsätzlich in Form von Tatsachen, Regeln, Prozeduren sowie Modellen, Daten und Heuristiken beispielsweise in Form von Datenstrukturen und Datenbanken angelegt. Wissen muss repräsentiert werden, damit es strukturiert dargestellt und formuliert werden kann (vgl. Schenk / Rigoll 2010: 87).

Viele der KI Systeme sind grundsätzlich auf Suchverfahren aufgebaut, wobei diesem die Formulierung und Darstellung eines Problems zugrunde liegt, und dies innerhalb eines Zustandsraumes (*state space*) (vgl. Schenk / Rigoll 2010: 72ff), in dem sich die verschiedensten Zustände dieses Problems darstellen lassen. Es kann somit ein Suchbaum generiert werden, der alle möglichen/bekannten Lösungen beinhaltet. Um zu vermeiden, dass dieser Suchbaum zu umfangreich wird, können Substrategien eingeführt werden, die bestimmte Pfade ausschließen, und somit den Baum „beschneiden“ (*pruning*) und so die Suche effizienter machen. Es gibt unterschiedliche Suchverfahren, wie beispielsweise die Tiefensuche (*depth-first*), die Breitensuche (*breadth-first*), die heuristische Suche/A-Algorithmus (Bewertungsmöglichkeit über die Erfolgsaussichten eines bestimmten

²⁰ Für eine ausführliche Darstellung siehe beispielsweise Schenk / Rigoll (2010).

Suchpfades; es wird eine Kostenberechnung durchgeführt, die für jeden Suchknoten die Kosten schätzt, um vom Startknoten zum Zielknoten zu gelangen), und den A*-Algorithmus (*A star*), eine Modifikation des A-Algorithmus. Schenk und Rigoll behandeln weiters grundlegende Themen wie Aussagenlogik, Prädikatenlogik und logisches Schließen – alles Teile des Bereichs Logik und Theorembeweis in der KI (vgl. Schenk / Rigoll 2010: 73ff).

Als Hauptprobleme des natürlichsprachlichen Dialogs nennen Schenk und Rigoll fünf Punkte:

- „natürliche Sprachen [sind] mehrdeutig
 - [sie bestehen zum Großteil aus] langatmige Formulierungen
 - [die] Dialogstruktur muss geklärt werden
 - [sie sind] technisch anspruchsvoll
 - [sie sind] noch nicht hinreichend erforscht“
- (Schenk / Rigoll 2010: 107)

Und das deckt nur einen Teil der komplexen Problematik ab, den die Autoren, die beide einen Lehrstuhl für Mensch-Maschine-Kommunikation in München innehaben, hier auflisten. Bell hingegen listet die Herausforderungen der menschlichen Kommunikation in Kürze folgendermaßen auf:

- „Spoken dialogue is the most basic and fundamental form of human communication, and there are refined strategies for handling human conversation
 - Language is a collaborative process, by which speakers and hearers make a united effort to make themselves understood
 - Turn-taking in spontaneous conversation is a structured process
 - Language is used to perform actions, and utterances in dialogue can be interpreted in terms of what the speaker intends to execute
 - In conversation, the interpretation of an utterance relies on more than its literal content“
- (Bell 2003: 28)

Sie zeigt hier, wie sehr Kommunikation auf die dynamische Aushandlung von SprecherIn und HörerIn angewiesen ist. SprecherIn und HörerIn tragen gemeinsam zum Verständnis und zur

Dialogstrukturierung (durch das *turn-taking*, die Organisation des Sprecherwechsels²¹) bei, und durch Sprache werden Handlungen durchgeführt. Die Interpretation einer Aussage ist nicht allein auf Basis semantischer Mittel durchführbar (vgl. Bell 2003: 28)

Fernández et al (2009) beschreiben in ihrem Artikel

„a new modality of interaction with smart homes, based on natural language, which provides an easier way, especially both for people with physical disabilities and the elderly, to perform the usual tasks at home without the need of previous learning difficult processes.“ (Fernández et al. 2009: 50)

Sie sprechen also von einem Smart Home System, das auf der Verwendung von natürlicher Sprache aufgebaut sein soll. Um dieses Interface zu implementieren, haben sie 4 Schritte entwickelt. Erstens, das *vocabulary framework*, um den Kontext zu analysieren, in den das Interface integriert wird. Es wird eine Kontextanalyse durchgeführt, um die vorhandenen Interaktionselemente (z.B.: Rollläden, Lampen, Herd, etc.) zu bestimmen. Weiters werden die Aufgaben analysiert: welche Aufgaben können durchgeführt werden, und wann? Und es wird ein Benutzerprofil der Person angelegt, die das Interface bedienen wird. Der zweite und dritte Schritt, die *syntactic construction*, und die *semantic interpretation*, legen die syntaktischen Strukturen fest, die im Dialog auftreten können (beschränkt auf die Voraussetzungen, die in Schritt 1 definiert wurden), und interpretieren diese syntaktisch und semantisch, um zu einer Aufgabe, einem Befehl zu gelangen, der für das System einen Sinn ergibt. Auf diese Art kann das System den Befehl „*switch on the window from the kitchen*“ richtig interpretieren, auch wenn das falsche Wort gewählt wurde. Der letzte Schritt ist die Entwicklung einer *answer construction*, ein Modul, das die Antworten automatisch generiert (vgl. Fernández et al. 2009: 50f). Bei der Beschreibung der Implementation dieses Interfaces stößt man gleich auf die Einschränkungen: „The voice recognition has two phases: the syntactic analysis and the semantic analysis“ (Fernández et al 2009: 51). Auch hier wird eine Baumstruktur angewendet, um von einem Befehl die korrespondierende durchzuführende Aktion zu finden (vgl. Fernández et al. 2009: 52). Es ist nicht wirklich relevant, wie das System weiter im Detail funktioniert. Das Ziel war es zu zeigen, wie solche Systeme (nicht alle sind selbstverständlich gleich aufgebaut, dies soll als Beispiel dienen) konstruiert sein können, und dass im Jahr 2009 in diesem Artikel die pragmatische Komponente nicht einmal erwähnt wird. Die

²¹ Siehe hierzu beispielsweise Sacks / Schegloff / Jefferson (1974).

Anforderungen an diese Systeme (und ich vermute, dass dies häufig der Fall sein wird), beschränken sich auf die Durchführung von Befehlen oder auf die Beantwortung von einfachen Fragen, und das obwohl sie für sich beanspruchen, mit „natürlicher Sprache“ zu operieren. Es ist wohl immer die Frage, wie „natürliche Sprache“ definiert wird. Und es scheint so, als würde man sich manchmal damit zufrieden geben, dass das System einen Satz herausbringt, der wenigstens grammatikalisch korrekt ist. Das Problem ist vermutlich, dass, wie in dieser Arbeit schon mehrfach erwähnt, die Problematiken und das Funktionieren der Technik im Vordergrund steht, und linguistische Überlegungen wenig einfließen. Hiermit sollen die technischen Entwicklungen und unglaublichen Möglichkeiten, die sich etabliert haben, in keiner Weise geschmälert werden. Ich bin der Meinung, dass die Technik den Grundstein gelegt hat, auf dem man jetzt aufbauen muss – es ist an der Zeit, sich höhere Ziele zu stecken. Dass dies nur Schritt für Schritt möglich ist, und dass dies die Zusammenarbeit von unzähligen Menschen und unterschiedlichen wissenschaftlichen Disziplinen erfordert, ist mir durchaus bewusst.

7.4. Ausblick

Einen Beitrag dazu leistet beispielsweise die Arbeit von Popescu, Caelen und Burileanu (2010): „We posit that, from the viewpoint of the aspects tackled in this article, the goal of the machine is to achieve *dialogue* success, as opposed to *task* success [...]“ (Popescu / Caelen / Burileanu 2010: 36 [Hervorhebung im Original]). Popescu, Caelen und Burileanu beschäftigen sich in dem Artikel hauptsächlich mit dem fine-tuning des Ausmaßes der illokutionären Kraft²² eines Beitrages einer Maschine. Ihr Dialogsystem basiert auf einem Framework, das bestimmte Aspekte der Produktion von Äußerungen kontrolliert. Einerseits wird eine Darstellung der lokalen Relevanz der Äußerungen dazu verwendet, um die globale Kohärenz des Dialoges zu unterstützen (vgl. Popescu / Caelen / Burileanu 2010: 38, Asher / Lascarides 2003: 101ff). Hierbei wird die Dualität zwischen Sprechakttypen auf Äußerungsebene und rhetorischen Beziehungen, die Paare von Äußerungen oder größere Gruppen von Äußerungen verbinden, berücksichtigt, um die rhetorische Strukturierung des Dialoges zu verbessern (vgl. Popescu / Caelen / Burileanu 2010: 38, Caelen / Xuereb 2007 zitiert nach Popescu / Caelen / Burileanu 2010: 38). Die AutorInnen sind im Bereich der mathematischen Linguistik tätig, und in diesem Artikel versuchen sie, Vandervekens Vorstellung des Ausmaßes der illokutionären Kraft zu formalisieren (vgl. Popescu / Caelen /

²² Die Überlegungen der AutorInnen basieren hierbei auf Vanderveken's Reflexionen zum Ausmaß der illokutionären Kraft (vgl. Vanderveken 1990 & 1991).

Burileanu 2010: 53). Darin liegt die Schwierigkeit: pragmatische Aspekte zu *formalisieren*, um sie für eine Maschine fass- und berechenbar zu machen.

Einen weiteren interessanten Beitrag liefern Gupta, Walker und Romano (2007). In ihrer Arbeit präsentieren die Autorinnen das System „POLLY“ (Politeness for Language Learning), das einen *natural language generator* mit einem *Artificial Intelligence Planner* kombiniert um Brown & Levinsons (1987) Politeness-Theorie in einem aufgabenorientierten Dialogsystem zu implementieren. Der *AI-Planner* generiert einen Plan der Schritte, die notwendig sind, um die gestellte Aufgabe zu lösen, und der *natural language generator* generiert dann den sprachlichen Output. Das Ziel ist es, ein technisches Umfeld für Menschen, die Englisch als Fremdsprache lernen, zu schaffen, dass so stimulierend wie möglich ist (vgl. Gupta / Walker / Romano 2007: 57f). Walker, Cahn und Whittaker (1997) waren die ersten, die vorschlugen, Brown & Levinsons Theorie der Höflichkeit in die technische Kommunikation mit Menschen zu integrieren. Gupta, Walker und Romano sind der Ansicht, dass ein solches System gezielt Menschen helfen soll, auch die Höflichkeitsformen der Fremdsprache spielend zu lernen, da diese oft nur schwer erlernbar sind, vor allem für Menschen aus Kulturen, die der zu erlernenden Sprache sehr fremd sind (vgl. Gupta / Walker / Romano 2007: 58f).

Um nun dem System beizubringen, welche Höflichkeitsstrategie es anwenden soll, greifen die Autorinnen auf die drei von Brown & Levinson vorgeschlagenen Variablen P, D & R zurück:

1. “[the] relative power (P) of H [hearer] over S [speaker]
2. the social distance (D) between S and H,
3. and the ranking of the imposition (R) involved in doing the face-threatening act (FTA)“

(Brown / Levinson 1987: 15)

Mit Hilfe dieser Variablen soll die Gesichtsbedrohung Θ berechnet werden. Die Auswahl der Strategie schließlich basiert auf vier Klassifikationen: die direkte Strategie (*direct strategy*) wird verwendet, wenn Θ niedrig ist. Diese Strategie generiert den Sprechakt auf die direkteste, klarste und unzweideutigste Art und Weise. Sie wird meist in dringlichen Situationen oder wenn die Gesichtsbedrohung gering ist angewendet (beispielsweise bei einer Information), oder wenn die Sprecherin/der Sprecher (in dem Fall das System) Autorität über die Hörerin/den Hörer hat (beispielsweise „hast du heute deine Hausaufgaben gemacht?“).

Die Beifallsstrategie (*approval strategy*), die *positive politeness* anwendet, wird für die nächste Ebene angewandt. Sie spricht auf das Bedürfnis der Hörerin/des Hörers an, ein positives Selbstbild aufrecht zu erhalten. Die Unabhängigkeitsstrategie (*autonomy strategy*) wendet *negative politeness* an, und wird bei größeren Gesichtsbedrohungen verwendet, wenn zum Beispiel das System der Hörerin/dem Hörer etwas auferlegen soll, und somit ihre/seine Privatsphäre verletzt und/oder ihr/sein Recht auf Handlungsfreiheit beschränkt. Die vierte und letzte Strategie, die indirekte Strategie (*indirect strategy*), oder auch *off record*, ist die höflichste der genannten, und wird dann angewendet, wenn Θ am größten ist. Das System bedient sich indirekter Aussagen und bemüht sich, sich von jeglicher Zumutung die Hörerin/den Hörer betreffend zu distanzieren. Dies wird beispielsweise durch Metaphern oder Ironie, rhetorische Fragen, Hinweise, Untertreibung und ähnliches erreicht. Die Höflichkeitsstrategien werden mit Hilfe einer Kombination von Inhaltsselektion und Satzplanung implementiert (vgl. Gupta / Walker / Romano 2007: 58ff). Gupta, Walker und Romano verwendeten in ihrer Studie fünf experimentelle Variablen:

1. Speech act type (request vs. inform)
2. Brown & Levinsons politeness strategy (direct, approval, autonomy, indirect)
3. discourse context (friend vs. stranger)
4. linguistic form of the realization of the Brown & Levinson strategy
5. cultural background

(Gupta / Walker / Romano 2007: 61)

Diese Herangehensweise könnte besonders für Ambient Assisted Living Systeme interessant sein, da diese ja von Grund auf auch als aufgabenorientierte Systeme konzipiert sind. Dass auch nicht-aufgabenorientierte Systeme (Systemteile) davon profitieren, versteht sich von selbst.

Ganz allgemein kann gesagt werden, dass für eine erfolgreiche MMK – und zwar eine wirklich wechselseitige *Kommunikation* als Gegensatz zu einer rein befehlsausführenden Spracherkennungs- und Sprachverarbeitungsroutine – die Berücksichtigung der Pragmatik von essentieller Bedeutung ist. Erst wenn ein System mit Implikaturen, Präsuppositionen, Mehrdeutigkeit, etc. umgehen und vor allem auch den Kontext berücksichtigen kann, ist eine solche Kommunikation zwischen Mensch und Maschine möglich. Erst dann kann die Maschine auch soziale Aufgaben übernehmen. Es soll nicht Ziel solcher Ambient Assisted

Living Systeme sein, die sozialen Kontakte zu ersetzen, aber ich kann mir vorstellen, dass sie in Zukunft ein wenig dazu beitragen können, dass ihre alte „Mitbewohnerin“/ihr alter „Mitbewohner“ nicht einer vollständigen Vereinsamung ausgesetzt wird. Dies kann aber nur dann ermöglicht werden, wenn TechnikerInnen und WissenschaftlerInnen der allgemeinen und der angewandten Sprachwissenschaft (auch die Sprachphilosophie!) eng miteinander zusammenarbeiten.

8. Formulierung der Richtlinien für eine altersgerechte MMK und Schlusswort

8.1. Überblick

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, Richtlinien zu erstellen, die für eine bessere und vor allem altersgerechte Kommunikation zwischen Mensch und Maschine sorgen sollen. Das erste Kapitel hat den Altersbegriff diskutiert, und die Frage beantwortet, wieso diese Arbeit sich explizit mit alten Menschen beschäftigt. Europa steuert auf eine alternde Gesellschaft zu, der Anteil der Menschen über 80 hat sich seit 1950 vervierfacht. Es wurde gezeigt, dass durch die Veränderungen in der Gesellschaft der Industriestaaten Europas der Bedarf an Möglichkeiten, alte Menschen beim selbstständigen täglichen Leben zu unterstützen, stetig zunimmt – und in Zukunft noch massiver zunehmen wird (vgl. Kapitel 2.2. und 2.3.). Dies kann und soll nicht allein durch die Hilfe von Angehörigen und/oder professionellen PflegerInnen gewährleistet werden. Die Möglichkeiten der Technik sind heutzutage schon so weit entwickelt, dass die Idee des Smart Homes – des intelligenten Wohnumfeldes – immer greifbarer wird. Auf Grund der Tatsache, dass der Großteil der alten Menschen in Privathaushalten lebt, der Anteil der Alleinlebenden stetig wächst, und es die meisten alten Menschen vorziehen, so lange wie möglich im eigenen Heim wohnen zu können (vgl. Kapitel 2.4.), müssen Lösungen gefunden werden, um den Menschen dies zu ermöglichen.

Die Bemühungen, solche Lösungen von technischer Seite her bereitzustellen, werden unter dem Begriff „Ambient Assisted Living“ zusammengefasst. Hierbei geht es unter anderem darum, Komponenten zu entwickeln, die das Alleinleben für alte Menschen so gefahrlos wie möglich gestalten können. In diese Kategorie fallen einerseits Komponenten, die medizinische Aufgaben übernehmen, wie beispielsweise Systeme, die den Blutdruck überwachen, den Blutzucker messen, diverse sonstige Werte beobachten und bei Bedarf etwa an eine zuständige Stelle übermitteln. Ganz zentral geht es aber auch um die Dinge des täglichen Lebens: Sensoren, die die Bewegungsmuster beobachten, und bei Abweichungen von den gewohnten Mustern Alarm schlagen können (z.B. Sturzmelder), Sensoren die bei Bedarf selbstständig elektrische Geräte wie Herd oder Bügeleisen abschalten oder auch Wasser abdrehen können, um ein Überlaufen zu verhindern, Erinnerungen an Tätigkeiten, die leicht vergessen werden können (z.B. Zusperrern der Haustür), Systeme, die auf Befehl Fenster oder Rollläden schließen, das Licht an- und ausschalten, und so weiter. Ebenso sollen solche intelligenten Systeme aber auch dabei helfen, soziale Interaktionen aufrecht zu erhalten und zu fördern. Dabei sollen AAL-Systeme unaufdringlich und für die Benutzerin/den

Benutzer einfach zu bedienen sein – vor allem sollen sie gewisse Einschränkungen, die der Alternsprozess mit sich bringen kann, ausgleichen (vgl. Kapitel 2.5.).

Kapitel 3 bietet Hintergrundinformationen über die verschiedenen Blickwinkel auf das Phänomen des Alterns, um zu zeigen, wie interdisziplinär und heterogen das Forschungsfeld ist. Den Alternsprozess an sich ausführlich zu beschreiben ist nicht Aufgabe dieser Arbeit, und würde den Rahmen bei weitem sprengen. Um sich der Argumentation zu nähern, dass Identität auch mit und durch Kommunikation geformt, verändert und vor allem auch konstruiert werden kann, wird in Kapitel 4 auf den Diskursbegriff eingegangen, der für diese Argumentation essentiell ist: denn nur wenn Diskurs als realitätschaffend und –verändernd angesehen wird, so ist die interaktiv-kommunikative Konstruktion von Alter überhaupt möglich.

Kapitel 5, 6 und 7, die ich als Hauptkapitel dieser Arbeit ansehe, stellen jeweils unterschiedliche Herangehensweisen an das Ziel dieser Arbeit dar. Während Kapitel 5 sich dem Thema der Kommunikation im Alter widmet, und unterschiedliche Besonderheiten und Veränderungen zeigt, konzentriert sich Kapitel 6 ganz auf einen speziellen Aspekt von Kommunikation: nämlich auf die Diskriminierung von alten Menschen durch Kommunikation.

Das siebente Kapitel schließlich widmet sich einer besonderen Komponente von Kommunikation, der Pragmatik, in Hinblick auf Mensch-Maschine-Kommunikation. Es wird dargestellt, dass dieser Teilbereich besonders in der Technik noch nicht in dem Ausmaß Eingang in die Überlegungen gefunden hat, wie es wünschenswert wäre. Das bringt das Thema an sich wahrscheinlich mit sich, das sich als sehr komplex und schwer fassbar präsentiert. Und eine zufriedenstellende Integration pragmatischer Aspekte geht einher mit der Entschlüsselung der menschlichen Kommunikations- und Interpretationsprozesse.

Kapitel 7 und auch Kapitel 2.5.2. zeigen, dass es bei der Entwicklung und Anwendung solcher Ambient Assisted Living Systeme auch noch nicht zu unterschätzende Probleme gibt. Eines dieser Probleme ist die Akzeptanz – damit ein solches System erfolgreich in das Leben eines Menschen integriert werden kann, muss die betroffene Person dieses Gerät auch akzeptieren. Die Annahme, von der in dieser Arbeit ausgegangen wird, ist, dass solche Systeme auf natürlichsprachlicher Kommunikation basieren sollten, um eine solche Akzeptanz zu erleichtern. Dies würde den Vorteil bringen, dass die Benutzerin/der Benutzer nicht mühsam die Anwendung der Maschine erlernen muss. Die Maschine muss in der Lage

sein, Befehle auf natürlichsprachlicher Basis interpretieren und ausführen zu können. Dies geht aber nicht weit genug – denn um auch den sozial-interaktiven Aspekt so gut wie möglich zu erfüllen, soll diese Maschine im Idealfall auch mit der Benutzerin/dem Benutzer kommunizieren können.

Dass dies ein hoher Anspruch ist, der wahrscheinlich auch in naher Zukunft noch nicht in befriedigendem Maße möglich sein wird, ist mir bewusst. Aber ich bin der Meinung, je früher man beginnt, sprachwissenschaftliche Überlegungen in die Entwicklung von technischer Kommunikation mit einzubeziehen, umso einfacher ist es, dies auch zu verwirklichen. Wenn die Techniker von vorneherein auf bestimmte Probleme, Eigenheiten oder Besonderheiten hingewiesen werden, so können diese gleich berücksichtigt werden. Damit technische Kommunikation möglich ist, muss Sprache formalisiert werden. Es müssen Algorithmen gefunden, und es müssen (Wissens-)Datenbanken aufgebaut werden. Ich denke, es ist um ein vielfaches schwieriger, eine bestehende, bereits voll implementierte und ausprogrammierte Sprachkomponente umzurüsten oder zu erweitern. Die in diesem Kapitel formulierten Richtlinien sollen den TechnikerInnen als Hinweise dienen, um ein AAL-System zu gestalten, das speziell für alte Menschen konstruiert wird, und an deren kommunikative Bedürfnisse angepasst ist. Es soll *für* diese Person da sein, sie unterstützen so gut es geht, und nicht unter Umständen der Person das Gefühl vermitteln, sie sei gebrechlich und defizitär; oder noch schlimmer, sie durch eine bestimmte Art und Weise zu kommunizieren, am Ende zu diskriminieren. Damit soll nicht ausgedrückt werden, dass technische Kommunikation von Grund auf diskriminierend sei – nichts läge mir ferner. Es soll lediglich die Aufmerksamkeit auf die Tatsache gelenkt werden, dass bestimmte (auch alltägliche) kommunikative Praktiken diskriminierend wirken *können*, und das gilt für die menschliche Kommunikation genauso (vgl. Kapitel 6). Mir liegt daran, das Diskriminierungspotential von gewissen kommunikativen Strategien und kommunikativen Handlungsweisen aufzuzeigen, um eine bewusste Reflexion darüber zu ermöglichen, ich will sie also zum Gegenstand eines Diskurses machen.

8.2. Formulierung der Richtlinien

Ursprünglich sollte es ein Ziel dieser Arbeit sein, sprachliche Besonderheiten und Merkmale von Kommunikation im Alter herauszuarbeiten. Dies ist zum Teil auch gelungen (vgl. Kapitel 6), diese sind aber bis dato zum Großteil nur unzureichend und relativ uneinheitlich untersucht worden. Im Zuge der Recherchen hat sich allerdings ein besonderer Schwerpunkt herauskristallisiert, nämlich die Thematik des Ageismus, und der Altersidentität. Dies wird bei der Formulierung der Richtlinien berücksichtigt.

Als Voraussetzung gilt hier, dass auch die Beziehung zwischen dem System und seiner Benutzerin/seinem Benutzer eine interaktiv-kommunikative ist. Weiters wird davon ausgegangen, dass das System natürlichsprachlich operiert. Zusätzlich kann es trotzdem auch die Möglichkeit geben, bestimmte Funktionen mit einem Display zu bedienen.

Bevor ein AAL-System in Betrieb genommen wird, sollte es die Möglichkeit geben, bestimmte Grundeinstellungen vorzunehmen. Hierbei sollten folgende Einstellungen wählbar sein:

1. Display

Sofern das System (oder einzelne Komponenten davon) neben der generellen sprachbasierten Steuerung zusätzlich auch über ein Display bedient werden kann, sollte die Benutzerin/der Benutzer wählen können, ob sie/er die Bedienung lieber über ein Iconmenü (ein Menü mit Bildern) oder über ein Textmenü bedienen will. Dies stellt sicher, dass sie/er das für sie/ihn am leichtesten zu bedienende Menü vorfindet. Als Voreinstellung sollte eine nicht allzu große Darstellungsgröße der Bilder/Texte präsentiert werden, sodass sich die Benutzerin/der Benutzer durch eine zu große Darstellung nicht stereotypisiert fühlt. Obwohl bei manchen Menschen die Sehfähigkeit im Alter nachlässt, trifft dies nicht notwendigerweise auf alle alten Menschen zu. Ebenso gilt es auch Weit- und Kurzsichtigkeit zu berücksichtigen. Wenn die Möglichkeit besteht, die Bilder/Texte selbst zu verkleinern/vergrößern, so kann jede Benutzerin/jeder Benutzer die für sie/ihn beste Einstellung treffen.

2. Lautstärke

Da bei rund 75% der 70- bis 80-Jährigen das Hörvermögen beeinträchtigt ist, sollte es jederzeit die Möglichkeit geben, die Lautstärke der Sprachausgabe zu regulieren. Wiederum um eine pauschale Stereotypisierung zu vermeiden, sollte die Ausgangslautstärke einem normalen Niveau entsprechen. Da die Beeinträchtigung speziell hohe Töne betrifft, wäre es benutzerfreundlich, wenn die unterschiedlichen Frequenzen (eventuell in dreier Schritte unterteilt; also tiefe, mittlere und hohe Töne) einzeln regulierbar wären (vgl. Kapitel 3.3.).

3. Anrede

Die Benutzerin/der Benutzer sollte die Wahl haben, ob sie/er vom System mit „Du“ oder mit „Sie“ angesprochen werden möchte. Es sollte jedem frei stehen, welchen Höflichkeitsgrad, also welche soziale Distanz, sie/er für angemessen und im täglichen Leben als angenehm empfindet.

4. Geschlecht

Wie es heutzutage bei z.B. Navigationsgeräten schon üblich ist, sollte man auch wählen können, ob das System mit einer Männer- oder Frauenstimme kommuniziert, oder ob man etwa sogar eine „technische“ (bewusst nicht-menschliche) Stimme bevorzugt.

5. Handlungsstütze

Wie in Kapitel 3.2. und 3.3. dargelegt, kommt es besonders im hohen Alter dazu, dass die Bewegungsabläufe immer mehr geistige Kapazitäten in Anspruch nehmen. Dies führt dazu, dass sich das Gehirn darauf weit mehr konzentrieren muss. Dies trifft besonders zu, wenn die Person müde und/oder abgelenkt ist, oder wenn es sich um mehrere Handlungen gleichzeitig handelt. Ein AAL-System kann hier unterstützend eingreifen, indem es der Benutzerin/dem Benutzer dabei hilft, geplante Handlungen dann auch durchzuführen. Mit und durch Kommunikation kann eine Art kommunikativer Aktivitätsplaner erstellt werden. Dem System wird mitgeteilt, wenn man etwas zu tun plant, und das System erinnert periodisch daran. Dies soll dabei helfen, Ziele im Auge zu behalten. Das System lernt durch die Interaktion auch, welche Handlungen öfter auftreten, und zu welchen Zeiten, und kann so auch selbstständig die Benutzerin/den Benutzer fragen, ob sie/er Handlung x zu dem und dem Zeitpunkt vielleicht durchführen möchte, und sie/ihn dann daran erinnern. Das System sollte kritische Situationen (z.B. wenn mehrere Handlungen

gleichzeitig auszuführen sind) erkennen, und dementsprechend unterstützend eingreifen können.

6. Assoziationshilfe

In Kapitel 3.3. wurde auch gezeigt, dass bei alten Menschen oft die Assoziationsfähigkeit abnimmt. Unser System sollte nun in der Lage sein, in der Kommunikation mit der Benutzerin/dem Benutzer zu erkennen, wenn sie/er Schwierigkeiten hat, Ereignisse voneinander zu unterscheiden, oder bestimmte Inhalte miteinander zu assoziieren. Hier kann das System helfend eingreifen, indem es beispielsweise den Kontext eines Ereignisses darlegt, oder bestimmte Assoziationen herstellt. Als Szenario könnte ich mir hier vorstellen, dass das System die Benutzerin/den Benutzer über den verpassten Besuch von Frau X informiert. Die Benutzerin/der Benutzer fragt das System, wieso die Putzfrau denn heute kommen wollte, sie kommt normalerweise doch immer dienstags. Das System informiert die Benutzerin/den Benutzer, dass Frau X nicht die Putzfrau ist, sondern die Schwester eines Freundes.

Das Konzept der interaktiv konstruierten Identität soll hier noch einmal ins Gedächtnis gerufen werden: Identität ist nicht festgeschrieben, sie ist ein soziales Konstrukt und wird tagtäglich im Diskurs neu verhandelt, und gleichzeitig wird auch durch Kommunikation festgelegt, was wir als unsere Realität begreifen. Dies impliziert auch, dass es hier um einschließende und ausschließende Prozesse geht: es wird stetig darüber verhandelt, *wer bin ich?* und *wer bist du?* (vgl. Kapitel 4.2.).

7. Eigenverantwortlichkeit und Kontrolle

Studien haben ergeben, dass Selbstständigkeit und Eigenverantwortlichkeit sowie ein aktives Leben einen Einfluss auf den Abbau der Intelligenzstruktur haben. Dies spricht dafür, dass ein AAL System im Haushalt und im täglichen Leben nicht zu prominent sein sollte – es sollte sich so unaufdringlich wie möglich ins Leben einfügen, und dort unterstützend eingreifen, wo dies notwendig und/oder erwünscht ist, und der Benutzerin/dem Benutzer nicht zu viel abnehmen. Besonders wichtig ist die Aufrechterhaltung der eigenen Entscheidungsmöglichkeit. Wenn eine Person das Gefühl hat, die Kontrolle (zumindest zu einem Großteil) über das eigene Leben zu haben, so wirkt sich das auch positiv auf die kognitive Leistungsfähigkeit aus. Es könnten Trainingsprogramme entwickelt werden, die gezielt gegen den Abbau der

Intelligenzstrukturen wirken und die kognitiven Reserven aktivieren, was sich auch positiv auf die kommunikativen Kompetenzen auswirken würde (vgl. Kapitel 5.1.).

8. Einfachere grammatische Formen und syntaktische Strukturen

Wie in Kapitel 5.3. gezeigt, versuchen alte Menschen tendenziell syntaktische Strukturen oder grammatische Formen zu vermeiden, die eine hohe Gedächtnisleistung fordern. Linksverzweigte Strukturen sind generell schwieriger zu verarbeiten als rechtsverzweigte, genauso wie sie in der Produktion größere Schwierigkeiten verursachen. Dies bedeutet nicht, dass das AAL System deshalb von vornherein nur rechtsverzweigte Strukturen in der Kommunikation anwenden soll. Es wäre jedoch von Vorteil, wenn das System erkennen könnte, ob eine solche Strategie notwendig bzw. angebracht ist. Wenn beispielsweise sehr viele Rückfragen von der Benutzerin/dem Benutzer kommen, die dem System anzeigen, dass die Hörerin/der Hörer nicht verstanden hat, könnte man die Aussagen, die zu Verständnisproblemen geführt haben, auf ihre Struktur hin analysieren, und diese ab einer gewissen Häufigkeit von Verständnisproblemen anpassen. Hier besteht allerdings die Gefahr einer potentiellen Überakkommodation (vgl. Kapitel 6.3.1.), was als diskriminierend empfunden werden kann! Als zweite Variante ist auch vorstellbar, dass das System kontinuierlich den sprachlichen Input (also das von der Benutzerin/dem Benutzer gesagte) auf seine Strukturen hin analysiert, und die Strukturen des Outputs dementsprechend konfiguriert. Hiermit wäre eine formalisierte, regelmäßige Akkommodation der Kommunikation (vgl. auch Kapitel 6.1.2.) gegeben, was als soziale Integration gewertet werden kann (im Gegensatz zu sozialer Distanzierung). Ich würde allerdings eher erstere Variante wählen, da nur weil jemand keine komplexen Strukturen und grammatischen Formen verwendet, dies nicht bedeutet, dass er sie nicht versteht und nicht auch davon profitieren kann. Ich halte es für durchaus möglich, dass sich dadurch auch ein Abbau der sprachlichen Kompetenz zumindest verlangsamen lässt, wenn nicht gar auch Leistungsverbesserungen erzielt werden können.

9. Schwerhörigkeit

Wenn alte Menschen an einer Abnahme des Hörvermögens leiden, so fällt es zunehmend schwerer, einem Gespräch zu folgen, je mehr Hintergrundgeräusche vorhanden sind. Um dieses Defizit auszugleichen, stützen sich die betroffenen Personen vermehrt auf den Kontext des Gesprächs. Demzufolge sind kontextreiche Gespräche für Menschen mit einem bestimmten Grad an Altersschwerhörigkeit wesentlich einfacher zu verstehen (auch

wenn es hier individuelle Unterschiede geben wird). Wenn das AAL System den Pegel der Umgebungsgeräusche feststellen kann, so ist es unter Umständen für die Benutzerin/den Benutzer angenehmer, auch mit mehr Kontextinformationen versorgt zu werden, als rein die Lautstärke zu erhöhen (was wiederum als überakkommodierend und diskriminierend empfunden werden kann).

10. Feed-forward vs. Feed-back Mechanismen

wie in Kapitel 5.3. dargelegt, scheint es im Alternsprozess dazu zu kommen, dass das Sprachverstehen primär über feed-forward Mechanismen abläuft, und stärker reizabhängig ist. Dies bedeutet, dass bei der Sprachverarbeitung weniger auf das Gedächtnis und das Sprachwissen zurückgegriffen wird, ebenso wie auf Mechanismen, die auf Erwartungswerte aufbauen. Auch diese Entwicklung ist natürlich individuell unterschiedlich, und sollte vom System beobachtet werden. Dies kann beispielsweise dazu führen, dass alte Menschen mehr Probleme haben, kontextuelle Informationen bei der Sprachverarbeitung anzuwenden. Dies wiederum hat zur Folge, dass es bedeutend schwieriger wird, darauffolgende Wörter vorab zu aktivieren, um deren linguistische Merkmale schon bereitzustellen und die semantische Verarbeitung zu erleichtern. Je unerwarteter die Wörter sind, umso schwerer fällt dann das Verstehen und umso mehr Ressourcen werden benötigt.

11. Der soziale Konvoi

Soziale Beziehungen haben einen positiven Einfluss auf die physische und geistige Gesundheit von Menschen in jedem Alter. Das Modell des sozialen Konvois (vgl. Kapitel 5.4.) bietet sich meiner Meinung nach an, in ein AAL System integriert zu werden. Mit Hilfe der Benutzerin/des Benutzers können Profile der sozialen Kontakte angelegt (beispielsweise als Erweiterung des Adressbuches), und mit diversen Variablen erweitert werden, wie zum Beispiel die Art der sozialen Distanz (Familienmitglied, FreundIn, Bekannte/Bekannter, soziale Rolle wie Arzt/Ärztin, KrankenpflegerIn, etc.). Das System kann somit lernen zu unterscheiden, wie nahe eine Person der Benutzerin/dem Benutzer steht, und beispielsweise bei den sehr nahestehenden Personen öfter daran erinnern, diese anzurufen oder einzuladen oder auch an Geburtstage erinnern und ähnliches.

12. Akkommodatives Verhalten in der Kommunikation

Sprachliche Anpassung in der Kommunikation mit alten Menschen beruht auf den Prinzipien der Konvergenz und Divergenz, wobei eine Annäherung als konvergent, und somit als soziale Integration gewertet wird. Diese Kategorien werden interaktiv ausgehandelt (vgl. Kapitel 6.1.2.). Die Theorie der sprachlichen Akkommodation soll unter anderem dazu dienen, um bestimmte Diskrepanzen der Kommunikationsstile, sowie Ursprung, Auswirkungen und Implikationen einer akkommodativen Strategie erklären zu können. Die Theorie, und speziell das Modell soziolinguistischer Prozesse, das die verschiedenen Anpassungsstrategien darstellt (vgl. Coupland et al. 1988a: 28), kann dazu dienen, besser zu verstehen, wie Akkommodation funktioniert, und könnte Impulse liefern für eine Implementierung in die technische Kommunikation. So könnten einerseits akkommodative Strategien erkannt werden, und andererseits könnten sie bewertet werden, in Hinblick darauf, ob sie potentiell unter- oder überakkommodierend wirken könnten (vgl. Kapitel 6.1.2., siehe auch Punkt 16).

13. Markierung von Alter

Es sollte grundsätzlich nicht davon ausgegangen werden, dass eine solche Markierung in der Kommunikation mit alten Menschen an sich gegeben ist, sondern dass die Merkmale potentiell markiert werden können. Beispiele für solche Markierungen wären Hinweise auf Einschränkungen bei Aktivitäten, oder dass die zeitliche Referenz eine Rolle im Gespräch spielt (vgl. Kapitel 6.2.).

14. Altersbilder

Es sollte vermieden werden, stark negative, aber auch stark positive Altersbilder in die Entwicklung der technischen Kommunikationskomponente einfließen zu lassen. Man sollte sich vorher reflexiv mit der Vorstellung von „alt“ auseinandersetzen, um gewisse Vorurteile und Stereotypen zu vermeiden, die stigmatisierend wirken können, und derer man sich bisher vielleicht nicht einmal selbst bewusst war. Dies ist besonders wichtig, da Altersbilder nicht nur die Fremd- sondern auch die Selbstwahrnehmung beeinflussen. Wenn Annahmen über Krankheit, Unselbstständigkeit, Gebrechlichkeit, geistigen Abbau, etc. überwiegen, so hat dies auch Einfluss darauf, wie sich die Benutzerin/der Benutzer selbst wahrnimmt, und ob bestimmte Kompetenzen oder Potentiale genutzt werden oder nicht. Besonders positive Altersbilder hingegen könnten einen ähnlichen Effekt haben: Die Gesellschaft oder auch die Betroffenen selbst könnten Verpflichtungen oder

Erwartungen aus diesen positiven Bildern ableiten, die zu einer Überforderung führen können, oder dazu, dass sich die Betroffenen ausgenutzt vorkommen. Essentiell ist ein differenziertes Altersbild, das so wenig Normen und Wertungen wie möglich enthält. In diesem Sinne sollten auch pauschale Zuschreibungen wie „langsam“, „unflexibel“, „mürrisch“, „technophob“ etc. vermieden werden (vgl. Kapitel 6.2., 6.3.).

15. Der zirkuläre Prozess der Kommunikationspräjudizien

In Kapitel 6.3. wird dieser Prozess, der von Ryan und Kwong See (2003) definiert wurde, genauer erläutert. Basierend auf der Theorie der kommunikativen Anpassung (vgl. Kapitel 6.1.2.), geht das Modell davon aus, dass GesprächspartnerInnen von alten Menschen ihr kommunikatives Verhalten auf Grund von Stereotypen und falschen Vorraussetzungen anpassen. Bestimmte Altersmerkmale werden registriert, und das sprachliche Handeln wird modifiziert. Dies wiederum kann dazu führen, dass altersstereotypes Verhalten bei alten Menschen verstärkt wird, was wiederum eine erfolgreiche Kommunikation erschwert. Selbstbewusstsein, persönliche Kontrolle und geistige Aktivität nehmen ab, was in vermehrten Altersmerkmalen resultiert, die den Prozess von vorne wieder starten. Diese Struktur sollte bewusst gemacht werden, wenn es um die Entwicklung von Mensch-Maschine-Kommunikation speziell in Bezug auf Kommunikation mit alten Menschen geht. Es gilt, die Kommunikationstechniken und -strategien so anzupassen, dass es nicht zu einer solchen Spirale kommen kann.

16. Vermeidung von Überakkommodation & sekundärem Baby-talk

Kapitel 6.3.1. beschäftigt sich detailliert mit dem kommunikativen Phänomen der patronisierenden Kommunikation, und spezifisch mit Überakkommodation und sekundärem Baby-talk. Auch wenn, wie gezeigt wurde, in der Forschung Belege dafür gefunden wurden, dass diese Form der Kommunikation durchaus auch als positiv von den Betroffenen empfunden werden kann, so empfiehlt es sich, dies bewusst zu vermeiden. Dies trifft besonders auf die AAL-Systeme zu, da es sich hierbei um Systeme handelt, die für Menschen entwickelt werden, die in ihrer Selbstständigkeit unterstützt werden sollen, und noch zuhause leben, und die Gefahr besteht, dass durch eine solche Kommunikation Abhängigkeiten und Unselbstständigkeit verstärkt werden. Ein weiterer Grund besteht in Studienergebnissen, die ermittelt haben, dass sekundärer Baby-talk besonders von noch selbstständig lebenden Personen als negativ bewertet wird. Darüber werden asymmetrische Machtverhältnisse hergestellt oder zumindest suggeriert. Kurz

zusammengefasst möchte ich noch einmal die wesentlichsten Merkmale von sekundärem Baby-talk anführen, die möglichst vermieden werden sollten:

- vereinfachtes Sprachregister
- höhere Stimme
- übertriebene Intonierung
- häufige Wiederholungen
- Verwendung von Kosenamen und Verniedlichungen
- lexikalische Besonderheiten (z.B. „Onkel Doktor“, Doppelformen wie „Wauwau“)
- der Begriff „schön“, wenn die betroffene Person etwas tun soll

Die Merkmale von Überakkommodation ähneln denen des sekundären Baby-talks (bzw. entsprechen ihnen bisweilen):

- lauterer, langsamerer Sprechen, höflichere Ausdrucksweise
- häufiger auftretende Verkleinerungsformen
- modifizierte Pronomen, einfache Sätze und Konstruktionen
- häufige Wiederholungen, Unterbrechungen und angehängte Fragen
- häufig Imperative und Fragmente
- Vergangenheit steht oft thematisch im Mittelpunkt, selten tiefgehende Inhalte
- übertriebenes Lob, Anrede oft unverhältnismäßig familiär

Da Überakkommodation und sekundärer Baby-talk oft auf Verständnissicherung abzielt, würde ich auch wie bei Punkt 8 hier empfehlen, das System die Kommunikation zwischen ihm und der Benutzerin/dem Benutzer kontinuierlich analysieren zu lassen. Bei Verstehensschwierigkeiten sollte ein Feedback von der Benutzerin/dem Benutzer an das System gehen, was der Grund dafür ist (sein könnte) – zu schnelles Sprechen, zu leise, etc.

17. Gesichtsbedrohungen

Dieses Thema hängt eng mit dem der patronisierenden Kommunikation zusammen. Kommunikationsstrategien, die beispielsweise die Betroffene/den Betroffenen als Kind und nicht als Erwachsenen ansprechen, fallen in diese Kategorie:

- Person wird direkt namentlich angesprochen (Vermeidung von Pronomen)
- höfliche Anrede mit Namen + Imperativ der 2. Person Singular
- im Gespräch Wechsel zwischen Siezen/Duzen
- Sprechen über eine Person in deren Anwesenheit
- Reduplizierte sekundäre Baby-talk Formen, abwertende Begriffe
- Unterbrechen, Sätze für die Person beenden

(vgl. Kapitel 6.3.3.)

In Kapitel 7.4. wurde die Arbeit von Gupta, Walker und Romano (2007) vorgestellt, die sich dezidiert mit einer möglichen Formalisierung der *facework* Theorie von Brown und Levinson (1987) auseinandersetzt. Dies scheint mir ein absolut produktiver Ansatz, um *facework* Strategien in die Mensch-Maschine-Kommunikation einzubeziehen, was besonders für AAL-Systeme dringend notwendig ist. Schon Brown und Levinson haben sich um eine Formalisierung ihrer Theorie bemüht (vgl. Brown / Levinson 1987: Kapitel 4.2), und bieten eine detaillierte Darstellung der möglichen Strategien, *positive politeness* und *negative politeness* zu realisieren (vgl. Brown / Levinson 1987: Kapitel 5), wobei die Überlegungen zu den Strategien, die die *face-threatening acts* betreffen, für diese Arbeit wohl die relevantesten sind (vgl. Brown / Levinson 1987: Kapitel 3.3. und 3.4.).

18. Lexikalische Aspekte von Ageismus

Kapitel 6.3.4. setzt sich mit den verschiedenen lexikalischen Phänomenen auseinander, in denen sich explizit und implizit Ageismus verorten lässt. Dies betrifft beispielsweise Begriffe wie „Altenlast“, „Ruheständler“, „Vergreisung“, „Überalterung“, „Rentnerboom“, „pflegenah“ etc. Diese und ähnliche Begriffe sollten in der Kommunikation vermieden werden, ebenso wie stark positiv aufgeladene Begriffe. Für den deutschsprachigen Raum hat sich herausgestellt, dass der Begriff „Senioren“, wenn es um alte Menschen geht, durchaus als positiv empfunden wird. Generell würde ich mich Amann anschließen, der dezidiert sagt, dass es weniger darum geht, den Begriff „alt“ zu vermeiden, sondern eher ihn bewusst und reflexiv einzusetzen (vgl. Amann 2006: 4), und

dies soll auch für ein AAL-System gelten. Es muss die Gratwanderung geschafft werden zwischen einer natürlichen, unmarkierten, nicht negativ aufgeladenen, differenzierten und reflexiven Verwendung des Begriffes „alt“, und der Vermeidung einer Betonung von Alter im Sinne von „gebrechlich“, „eingeschränkt“ etc. Dies bedeutet auch, dass keine neuen Euphemismen erfunden werden sollten, um den Begriff „alt“ zu vermeiden.

19. Der Umgang mit *painful self-disclosure*

Auch dieses Thema sollte in die Entwicklung von technischer Kommunikation von AAL-Systemen einfließen. Die augenfälligste Herausforderung besteht darin, dass dem System dieses Phänomen bekannt sein sollte, damit es entscheiden kann, ob es sich bei einer solchen schmerzlichen Selbstoffenbarung um einen akuten (medizinischen) Notfall handelt, oder nicht. Dies ist insofern von Bedeutung, als das System ja auch dazu da ist, um bei kritischen Situationen eingreifen zu können. Wenn jegliche Selbstoffenbarung, deren Inhalt beispielsweise mit körperlichen Schmerzen zu tun hat, als Notfall behandelt, und die zuständigen Autoritäten informiert oder sonst eine hinterlegte Handlungsroutine durchgeführt wird, wäre dies nicht sehr effizient, und würde vermutlich früher oder später zu Problemen führen. Um dies zu vermeiden, könnte eine Einschätzung der sieben Dimensionen einer PSD nach Grainger / Atkinson / Coupland angewendet werden: die emotionale Belastung für die Benutzerin/den Benutzer, die dargestellten physischen und physiologischen Symptome, die ableitbare Verantwortlichkeit für die Beseitigung der Probleme, die zeitliche Relevanz, Dauer und Reichweite sowie schließlich die Lösbarkeit (vgl. Grainger / Atkinson / Coupland 1990: 196ff, vgl. auch Kapitel 6.3.5.).

Painful self-disclosure wird als potentiell gesichtsbedrohend für SprecherIn und HörerIn angesehen. Bei einem intelligenten AAL-System sehe ich den Vorteil, dass zweiter Teil wegfällt: für die Maschine ist eine Gesichtsbedrohung nicht relevant (sofern sie nicht mit Emotionen ausgestattet ist, was in Zukunft ja vielleicht möglich sein könnte). Die Maschine kann sich durch die Preisgabe von solch intimen Informationen nicht peinlich berührt fühlen, und wird (soll!) nicht ungeduldig oder ungehalten darauf reagieren. Die Gefahr einer Eskalation von PSDs, wie in Kapitel 6.3.5. beschrieben, besteht in diesem Fall nicht – beziehungsweise, auch wenn es zu einer Eskalation von Seiten der Benutzerin/des Benutzers kommt, stellt dies kein Problem für die Maschine dar. Ebenso kann ich mir vorstellen, dass eine solche Preisgabe in der Interaktion mit einer Maschine auch für die Benutzerin/den Benutzer weniger gesichtsbedrohend wirken könnte. Wichtig

wäre es jedenfalls, dem System die Mittel zu geben, angemessen auf eine schmerzliche Selbstoffenbarung zu reagieren, wobei hauptsächlich vermieden werden soll, die Thematik zu trivialisieren oder Desinteresse zu vermitteln. Um aber auch bei der Benutzerin/dem Benutzer keinen Druck zu erzeugen, sollte die Strategie auch nicht zu sehr ermunternd wirken. Als Leitfaden kann hier die Ausführung zu den Strategien, welche die *next moves* betreffen, von Coupland, Coupland und Giles dienen (vgl. Coupland / Coupland / Giles 1991: 94ff).

Kapitel 7 schließlich ist einem verwandten, wenn auch andersartigem Thema gewidmet. Hier ging es darum, einen Einblick in die Unterschiede von menschlicher und technischer Kommunikation zu bieten, um vor allem die Schwierigkeiten auf dem Gebiet der Pragmatik verständlicher zu machen. Ich bin der Ansicht, dass man, um eine wirklich erfolgreiche Mensch-Maschine-Kommunikation zu erreichen, diese Dimension der Kommunikation noch viel intensiver in die Technik integrieren muss.

8.3. Nachwort

Die Richtlinien stellen die Essenz aller vorangegangenen Kapitel dar und können (sollen) nur in Zusammenhang mit diesen Kapiteln gelesen und verstanden werden. In den einzelnen Punkten der Richtlinien fokussiere ich noch einmal konkret auf die wichtigsten Details; die Ausarbeitung dieser punktuellen Zusammenfassung findet sich jedoch im Text der Kapitel. Ich möchte darum auch darauf hinweisen, dass im Grunde die gesamte Arbeit als Leitfaden zu einer besseren – und besonders einer den Bedürfnissen alter Menschen entsprechenden – Kommunikation zwischen Mensch und Maschine verstanden werden soll. Diese Arbeit soll auch vermitteln, dass noch sehr viel auf diesem Gebiet getan werden muss, und dass ganz besonders ein interdisziplinärer Zugang gefragt ist.

Auch auf die Gefahr hin, dass mir Zweckentfremdung vorgeworfen werden könnte, möchte ich an dieser Stelle Michel Foucault zitieren, ohne jedoch die Frage nach den Geltungsansprüchen dieser Arbeit aufwerfen zu wollen, sondern in dem Sinne, dass der Diskurs den diese Arbeit darstellt, nun für sich steht, nunmehr Teil des Spiels der fließenden Diskurse ist, um offen zu sein für Bearbeitungen und Weiterentwicklungen, darauf hoffend, dass etwas daraus hervorgehen möge (vgl. Boogaart 1994: 72f, vgl. auch Foucault 1978: 119):

„Ich akzeptiere, dass mein Diskurs erlischt wie die Gestalt, die bis hier seine Trägerin war.“

(Foucault 2008 [1969]: 696).

9. Literatur

- AMANN, Anton (2006): *Falsche Altersbilder und der schwierige Umgang mit der Wirklichkeit*. Wien. Online verfügbar:
http://www.ekkw.de/akademie.hofgeismar/publ/Vortraege/06296_Amann.pdf,
9.5.2012
- AMANN, Anton / EHGARTNER, Günther / FELDER, David (2010): *Sozialprodukt des Alters. Über Produktivitätswahn, Alter und Lebensqualität*. Wien, Köln, Weimar: Böhlau Verlag.
- ANDERSON, Benedict (2006): *Imagined communities: Reflections on the origin and spread of Nationalism*. London: Verso. [Originalpublikation: 1983].
- ANGERMÜLLER, Johannes (2007): Die Dimension der Äußerung in den Diskurstheorien Michel Foucaults und Jacques Lacans. In: Warnke, Ingo (Hrsg.): *Linguistik, Impulse und Tendenzen. Diskurslinguistik nach Foucault. Theorie und Gegenstände*. Berlin, New York: De Gruyter, S. 53–80.
- (2008): Postmoderne zwischen Repräsentationskrise und Entdifferenzierung. In: Moebius, Stephan / Reckwitz, Andreas (Hrsg.): *Poststrukturalistische Sozialwissenschaften*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 245–260.
- ANTONUCCI, Toni C. / BIRDITT, Kira S. / AKIYAMA, Hiroko (2009): Convoys of social relations: An interdisciplinary approach. In: Bengtson, Vern / Gans, Daphna / Putney, Norella M. / Silverstein, Merrill (Hrsg.): *Handbook of theories of aging*. 2. Aufl.. New York: Springer Publishing Company, S. 247–260.
- ARNING, Katrin / ZIEFLE, Martina (2009): Different perspectives on technology acceptance: The role of technology type and age. In Holzinger, Andreas / Miesenberger, Klaus (Hrsg.): *Human – Computer Interaction for eInclusion. LNCS 5889*. Berlin, Heidelberg: Springer, S. 20–41.
- ASHER, Nicholas / LASCARIDES, Alex (2003): *Logics of Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- AUSTIN, John L. (1962): *How to do things with words*. The William James Lectures delivered at Harvard University in 1955. 2. Aufl., herausgegeben von Sbisà, Marina / Urmson, J. O. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- BADDELEY, Alan D. (2012): Working Memory: Theories, models, and controversies. In: *Annual Review of Psychology*, 63/1, S. 1–29.
- BARTHES, Roland (1988): *Elemente der Semiotik*. 2. Aufl. Suhrkamp: Frankfurt am Main.
- BAUDRILLARD, Jean (1972): *Pour une critique de l'économie politique du signe*. Paris: Gallimard.

- BEHL, Christian / MOOSMANN, Bernd (2008): Molekulare Mechanismen des Alterns. Über das Altern der Zellen und den Einfluß von oxidativem Streß auf den Alternsprozeß. In: Staudinger, Ursula M. / Häfner, Heinz (Hrsg.): *Was ist das Alter(n)? Neue Antworten auf eine scheinbar einfache Frage*. Mathematisch-Naturwissenschaftliche Klasse der Heidelberger Akademie der Wissenschaften. Heidelberg: Springer Verlag, S. 9–32.
- BELL, Linda (2003): *Linguistic Adaptations in Spoken Human–Computer Dialogues. Empirical Studies of User Behavior*. Dissertation zur Erlangung des Doktors der Philosophie, KTH Royal Institute of Technology, Stockholm.
- BERGER, Charles R. / BRADAC, James J. (1982): *Language and social knowledge: Uncertainty in interpersonal relations*. London: Edward Arnold.
- BERINGER, Robert / SIXSMITH, Andrew / CAMPO, Michael / BROWN, Julie / MCCLOSKEY, Rose M. (2011): The acceptance of ambient assisted living: Developing an alternate methodology to this limited research lens. In: Abdulrazak, Bessam (Hrsg.) (2011): *ICOST 2011. Lecture Notes in Computer Science* (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics), Vol. 6719 LNCS. Berlin, Heidelberg: Springer Verlag, S. 161 – 167.
- BIANCHI, Claudia (2003): *Pragmatica del linguaggio*. 5. Aufl. Roma-Bari: Editori Laterza.
- BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2001): *Alter und Gesellschaft. Dritter Altenbericht*. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- BONNESEN, Jaye L. / HUMMERT, Mary Lee (2002): Painful Self-Disclosures of Older Adults in Relation to Aging Stereotypes and Perceived Motivations. In: *Journal of Language and Social Psychology*, 21/3, S. 275–301.
- BOOGAART, Hilde van den (1994): *Beziehungen: Soziale Kontrolle, Feminismus und Foucault*. Bonn: Forum Verlag Godesberg.
- BRANCO, Kenneth J. / WILLIAMSON, John B. (1982): Stereotyping and the life cycle: Views of aging and the aged. In: Miller, Arthur G. (Hrsg.): *In the eye of the beholder: Contemporary issues in stereotyping*. New York: Praeger. S. 364–410.
- BRÉBION, Gildas (2003): Working Memory, Language Comprehension, and Aging: Four Experiments to Understand the Deficit, Experimental Aging Research. In: *Experimental Aging Research*, 29/3, S. 269–301.
- BROSE, Roselore (2003): Lebenssituation und Sprache. In: Fiehler, Reinhard / Thimm, Caja (Hrsg.): *Sprache und Kommunikation im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 214–229.
- BROWN, Penelope / LEVINSON, Stephen C. (1987): *Politeness: Some universals in language usage*. 21. Aufl. 2011. Cambridge: Cambridge University Press.

- BURKE, Deborah M. / SHAFTO, Meredith A. (2008): Language and aging. In: Craik, Fergus I.M. / Salthouse, Timothy A. (Hrsg.): *The Handbook of Aging and Cognition*. 3. Aufl. New York: Psychology Press, S. 373–443.
- BUSSMANN, Hadumod (Hrsg.) (2002): *Lexikon der Sprachwissenschaft*. 3., aktualisierte und erweiterte Aufl. Kröner: Stuttgart.
- BUTLER, Robert N. (1969): Age-ism: Another Form of Bigotry. In: *The Gerontologist*, 9/4, S. 243 – 246.
- (1980): Ageism: a foreword. In: *Journal of Social Issues*, 36/1, S. 8–11.
- CAELEN, Jean / XUEREB, Anne (2007): *Interaction et pragmatique – jeux de dialogue et de langage*. Paris, France: Editions Hermès – Lavoisier.
- CAMILLERI, Andrea (2012): *Das Ritual der Rache*. Köln : Bastei Lübbe.
[Originalpublikation: 2008. Il Campo del Vasaio, Palermo: Sellerio Editore].
- CAPORAEEL, Linda R. / CULBERTSON, Glen H. (1986): Verbal response modes of baby talk and other speech at institutions for the aged. In: *Language and Communication*, 6/1–2, S. 99–112.
- CAPORAEEL, Linda R. / LUKASZEWSKI, Marlene P. / CULBERTSON, Glen H. (1983): Secondary baby talk: Judgments by institutionalized elderly and their caregivers. In: *Journal of Personality and Social Psychology*, 44/4, S. 746–754.
- CARSTENSEN, Laura L. (1987): Age-related changes in social activity. In: Carstensen, Laura L. / Edelstein, Barry A (Hrsg.): *Handbook of clinical gerontology*. Pergamon general psychology series, Vol. 146. Elmsford, NY, US: Pergamon Press, S. 222–237.
- (1995): Evidence for a Life-Span Theory of Socioemotional Selectivity. In: *Current Directions in Psychological Science*, October 1995/4, S. 151–156.
- CARSTON, Robyn (2008): Linguistic communication and the semantics-pragmatics distinction. In: *Synthese*, 165/3, S. 321–345.
- CHERUBIM, Dieter / HILGENDORF, Susanne (2003): Sprachverhalten im Alter. Beobachtungen und Diskussionen zum Begriff des Altersstils. In: Fiehler, Reinhard / Thimm, Caja (Hrsg.): *Sprache und Kommunikation im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 230–256.
- CHIHAI, Matei / FESENMEIER, Ludwig (2005): Semiotik und Kultursemiotik. In: Liebrand, Claudia / Schneider, Irmela / Bohnenkamp, Björn / Frahm, Laura (Hrsg.): *Einführung in die Medienkulturwissenschaft*. Münster: Lit Verlag, S. 61–80.
- COUPLAND, Nikolas / COUPLAND, Justine / GILES, Howard (1989): Telling age in later life: identity and face implications. In: *Text*, 9/2, S. 129–151.
- (1991): *Language, society and the elderly*. Oxford: Basil Blackwell.

- COUPLAND, Nikolas / COUPLAND, Justine / GILES, Howard / HENWOOD, Karen (1988a): Accommodating the elderly: Invoking and extending a theory. In: *Language in Society*, 17/1, S. 1–41.
- COUPLAND, Nikolas / COUPLAND, Justine / GILES, Howard / HENWOOD, Karen / WIEMANN, John (1988b): Elderly self-disclosure: Interactional and intergroup issues. In: *Language and Communication*, 8/2, S. 109–133.
- CULBERTSON, Glen H. / CAPORAE, Linda R. (1983): Baby talk speech to the elderly: Complexity and content of messages. In: *Personality and Social Psychology Bulletin*, 9/2, S. 305–312.
- CUMMING, Elaine / HENRY, William Earl (1961): *Growing Old. The Process of Disengagement*. New York: Basic Books.
- DAHLERUP, Pil (1998): *Dekonstruktion: die Literaturtheorie der 1990er*. De Gruyter: Berlin, New York.
- DEMIRIS, George / HENSEL, Brian K. / SKUBIC, Marjorie / RANTZ, Marilyn (2008): Senior residents' perceived need of and preferences for "smart home" sensor technologies. In: *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, 24/1, S. 120–124.
- DERRIDA, Jacques (1988): *Randgänge der Philosophie*. Erste vollständige deutsche Ausgabe. Hrsg. von Peter Engelmann. Passagen Verlag: Wien.
- (1993/1990): Die Différance. In: Peter Engelmann (Hrsg.): *Postmoderne und Dekonstruktion. Texte französischer Philosophen der Gegenwart*. Reclam: Ditzingen. S. 76–113.
- DGWB = DUDEN. *Das große Wörterbuch der deutschen Sprache*. In zehn Bänden. 3. völlig neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Mannheim/Leipzig/Wien/Zürich: Dudenverlag 1999.
- DOBBS, Debra / ECKERT, J. Kevin / RUBINSTEIN, Bob / KEIMIG, Lynn / CLARK, Leanne / FRANKOWSKI, Ann Christine / ZIMMERMAN, Sheryl (2008): An Ethnographic Study of Stigma and Ageism in Residential Care or Assisted Living. In: *The Gerontologist*, 48/4, S. 517–526.
- DUNKEL-SHETTER, Christine / WARTMAN, Camille B. (1982): The interpersonal dynamics of cancer: Problems in social relationships and their impact on the patient. In: Friedman, Howard S. / Di Matteo, M. Robin (Hrsg.): *Interpersonal issues in health-care*. New York: Academic Press, S. 69–108.
- DURKHEIM, Emile (1970): *Die Regeln der soziologischen Methode*. Herausgegeben und eingeleitet von René König. Neuwied/Berlin: Luchterhand.
[Originalpublikation: 1895. *Les règles de la méthode sociologique*. Paris: Félix Alcan].
- ECO, Umberto (1987): *Semiotik. Entwurf einer Theorie der Zeichen*. München: Fink.

- EDGAR, Andrew / SEDGWICK, Peter (1999): *Key Concepts in Cultural Theory*. London, New York: Routledge.
- EDWARDS, Helen / NOLLER, Patricia (1993): Perceptions of overaccommodation used in nurses in communication with the elderly. In: *Journal of Language & Social Psychology*, 12/3, S. 207–223.
- EHLICH, Konrad (Hrsg.) (1994): *Diskursanalyse in Europa*. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag.
- EICHELBERG, Marco (Hrsg.) (2010): *Interoperabilität von AAL-Systemkomponenten. Teil 1: Stand der Technik*. Arbeitsgruppe „Schnittstellenintegration und Interoperabilität“ der BMBF/VDE Innovationspartnerschaft AAL. Berlin, Offenbach: VDE Verlag.
- ELLUL, Jacques (1962): The Technological Order. In: *Technology and Culture*, 3, S. 394–422.
- FAIRCLOUGH, Norman / WODAK, Ruth (1997): Critical discourse analysis. In: Van Dijk, Teun A. (Hrsg.) (1997): *Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction*. Vol. 2. London: Sage, S. 258–284.
- FEDERMEIER, Kara D. (2007): Thinking ahead: The role and roots of prediction in language comprehension. In: *Psychophysiology*, 44/4, S. 491–505.
- FEDERMEIER, Kara D. / KUTAS, Marta (1999): A rose by any other name: Long-term memory structure and sentence processing. In: *Journal of Memory and Language*, 41/4, S. 469–495.
- FEDERMEIER, Kara D. / KUTAS, Marta / SCHUL, Rina (2010): Age-related and individual differences in the use of prediction during language comprehension. In: *Brain & Language*, 115/3, S. 149–161.
- FEDERMEIER, Kara D. / WLOTKO, Edward W. / DE OCHOA-DEWALD, Esmeralda / KUTAS, Marta (2007). Multiple effects of sentential constraint on word processing. In: *Brain Research*, 1146, S. 75–84.
- FERGUSON, Charles A. (1997): Baby talk as simplified register. In: Snow, Catherine E. / Ferguson, Charles A. (Hrsg.): *Talking to children*. New York: Cambridge University Press, S. 209–235.
- FERNÁNDEZ, María / MONTALVÁ, Juan Bautista / CABRERA-UMPIERREZ, Maria Fernanda / ARREDONDO, María Teresa (2009): Natural Language Interface for Smart Homes. In: *Lecture Notes in Computer Science*, 5615, Universal Access in Human-Computer Interaction. Intelligent and Ubiquitous Interaction Environments, S. 49–56.
- FIEHLER, Reinhard (1997): Kommunikation im Alter und ihre sprachwissenschaftliche Analyse. Gibt es einen Kommunikationsstil des Alters? In: Selting, Margaret / Sandig, Barbara (Hrsg.): *Sprech- und Gesprächsstile*. Berlin/New York: de Gruyter, S. 345–370.

- FIEHLER, Reinhard (2001): Die kommunikative Verfertigung von Altersidentität. In: Sichelschmidt, Lutz / Strohnert, Hans (Hrsg.): *Sprache, Sinn und Situation. Festschrift für Gert Rickheit zum 60. Geburtstag*. Wiesbaden, S. 125–144.
- (2003): Modelle zur Beschreibung und Erklärung altersspezifischer Sprache und Kommunikation. In: Fiehler, Reinhard / Thimm, Caja (Hrsg.): *Sprache und Kommunikation im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 38–56.
- FIEHLER, Reinhard / THIMM, Caja (2003): Das Alter als Gegenstand linguistischer Forschung – eine Einführung in die Thematik. In: Fiehler, Reinhard / Thimm, Caja (Hrsg.): *Sprache und Kommunikation im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 7–16.
- FISKE, John (1990): *Introduction to Communication Studies*. 2. Auflage. London, New York: Routledge.
- FOUCAULT, Michel (1966): *Les mots et les choses. Une archéologie des sciences humaines*. Paris: Gallimard.
- (1978): *Dispositive der Macht. Über Sexualität, Wissen und Wahrheit*. Berlin: Merve Verlag.
- (2008): *Archäologie des Wissens*. In: Michel Foucault. Die Hauptwerke. Frankfurt am Main: Suhrkamp. [Originalpublikation: 1969. *L'archéologie du Savoir*. Paris: Gallimard].
- FREY, Siegfried (2009): Zur Frage der Pragmatik in der Mensch-Technik-Interaktion. In: Alcatel-Lucent Stiftung (Hrsg.): *Mensch, Technik, Kommunikation. Beiträge zur Informatisierung in Gesellschaft, Recht, Ökonomie und Technik*. Stuttgart, S. 12–43.
- GAUL, Sylvia / ZIEFLE, Martina (2009): Smart Home Technologies: Insights into Generation-Specific Acceptance Motives. In: Holzinger, Andreas / Miesenberger, Klaus (Hrsg.) (2009): *HCI and Usability for e-Inclusion. LNCS 5889*. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag, S. 312–332.
- GEORGIEFF, Peter (2008): *Ambient Assisted Living: Marktpotenziale IT-unterstützter Pflege für ein selbstbestimmtes Altern*. FAZIT-Schriftenreihe Band 17. Stuttgart: MFG Stiftung Baden-Württemberg.
- GERMANN, Sibylle (2007): *Vom Greis zum Senior. Bezeichnungs- und Bedeutungswandel vor dem Hintergrund der „Political Correctness“*. Hildesheim: Georg Olms Verlag.
- GERRITSEN, Marinel (1985): Alters- und geschlechtsspezifische Sprachverwendung. In: Besch, Werner / Mattheier, Klaus J. (Hrsg.): *Ortssprachenforschung. Beiträge zu einem Bonner Kolloquium*. Berlin: Schmidt, S. 79–108.
- GILES, Howard (1982): Interpersonale Akkommodation in der vokalen Kommunikation. In: Scherer, Klaus R. (Hrsg.): *Vokale Kommunikation. Nonverbale Aspekte des Sprachverhaltens*. Weinheim/Basel: Beltz, S. 253–277.

- GILES, Howard / COUPLAND, Nikolas / COUPLAND, Justine (1991): Accommodation theory: communication, context, and consequence. In: Giles, Howard / Coupland, Justine / Coupland, Nikolas (Hrsg.): *Contexts of Accommodation. Developments in Applied Sociolinguistics. Studies in Emotion and Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 1–68.
- GILES, Howard / FOX, Susan / HARWOOD, Jake / WILLIAMS, Angie (1994): Talking age and aging talk: Communicating through the life span. In: Hummert, Mary Lee / Wiemann, John M. / Nussbaum, John F. (Hrsg.): *Interpersonal communication in older adulthood: Interdisciplinary theory and research*. New York: Sage, S. 130 – 161.
- GILES, Howard / FOX, Susan / SMITH, Elisa (1993): Patronizing the elderly: Intergenerational evaluations. In: *Research on Language and Social Interaction*, 26/2, S. 129–149.
- GIRARD, Raymond / ROSS, Nathalie (2005): *Impact of words*. Lecture given on the Alzheimer's Disease International Conference Istanbul, September 28-October 2, 2005.
- GLOSSER, Giulia / DESER, Toni (1992): A Comparison of Changes in Macrolinguistic and Microlinguistic Aspects of Discourse Production in Normal Aging. In: *Journal of Gerontology: Psychological Sciences*, 47/4, S. 266–272.
- GOFFMAN Erving (1986): *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. New York, London, Toronto: Simon & Schuster Inc. [Originalpublikation: 1963. *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall].
- (2005): *Interaction Ritual. Essays in Face-to-Face Behaviour. With a new introduction by Joel Best*. New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers. [Originalpublikation: 1967. *Interaction Ritual. Essays in Face-to-Face behaviour*. Chicago: Aldine Publishing Co.].
- GORDON-SALANT, Sandra / FITZGIBBONS Peter J. (1997): Selected cognitive factors and speech recognition performance among young and elderly listeners. In: *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 40/2, S. 423–431.
- GRAINGER, Karen (1990): Care and control: Interactional management in nursing the elderly. In Clark, Romy / Fairclough, Norman / Ivanic, Roz / McLeod, Nicki / Thomas, Jenny / Meara, Paul (Hrsg.): *Language and power*. Papers from the 22nd Annual Meeting of the British Association for Applied Linguistics held at Lancaster University, S. 147–156.
- GRAINGER, Karen / ATKINSON, Karen / COUPLAND, Nikolas (1990): Responding to the elderly: troubles-talk in the caring context. In: Giles, Howard / Coupland, Nikolas / Wiemann, John (Hrsg.): *Communication, Health and Ageing* (Proceeds of Fulbright International Colloquium 1988), Manchester: Manchester University Press, S. 192–212.

- GRANT, Lynda D. (1996): Effects of ageism on individual and health care providers' responses to healthy aging. In: *Health and Social Work*, 21/1, S. 9–15.
- GRICE, H. Paul (1975): Logic and conversation. In: Cole, Peter / Morgan, Jerry L. (Hrsg.): *Syntax and Semantics 3: Speech acts*. New York: Academic Press, S. 41–58.
- (1991): *Studies in the Way of Words*. Cambridge / Massachusetts, London / England: Harvard University Press. [Originalpublikation: 1989. Boston: Harvard University Press].
- GRUSS, Peter (Hrsg.) (2007): *Die Zukunft des Alterns. Die Antwort der Wissenschaft*. München: C.H. Beck Verlag.
- GUMPERZ, John J. (Hrsg.) (1982): *Language and social identity*. Studies in interactional sociolinguistics 2. Cambridge etc.: Cambridge University Press.
- GUPTA, Swati / WALKER, Marilyn / ROMANO, Daniela (2007): Generating politeness in task based interaction: An evaluation of the effect of linguistic form and culture. In: *Proceedings of the 11th European Workshop on Natural Language Generation ENLG'07*, Schloss Dagstuhl, 2007, S. 57–64.
- HALLIDAY, Michael A. K. (1985): *An introduction to functional grammar*. London: Arnold.
- HANSEN, Marit / MEISSNER, Sebastian (Hrsg.) (2007): *Verkettung der digitalen Identitäten*. Gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen der Innovations- und Technikanalyse. Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD) mit Unterauftrag: Professur Datenschutz und Datensicherheit, Technische Universität Dresden.
<https://www.datenschutzzentrum.de/projekte/verkettung/>, 4.4.2012
- HEINL-HUTCHINSON, Melinda (1975): *Untersuchung zur Sprechweise und deren Beziehung zur Lebenszufriedenheit bei älteren Menschen*. Diplomarbeit, Universität Gießen.
- HELFRICH, Hede (1979): Age markers in speech. In: Scherer, Klaus R. / Giles, Howard (Hrsg.): *Social markers in speech*. Cambridge etc.: Cambridge University Press, S. 63–107.
- HILDEBRANDT, Johanna / KLEINER, Gabriele (2012): Altersbilder und die soziale Konstruktion des Alters. In: Kleiner, Gabriele (Hrsg.): *Alter(n) bewegt. Perspektiven der Sozialen Arbeit auf Lebenslagen und Lebenswelten*. Wiesbaden: Springer VS, S. 15–21.
- HO, Anthony D. / WAGNER, Wolfgang / ECKSTEIN, Volker (2008): Ein Mensch ist so alt wie seine Stammzellen. In: Staudinger, Ursula M. / Häfner, Heinz (Hrsg.): *Was ist das Alter(n)? Neue Antworten auf eine scheinbar einfache Frage*. Mathematisch-Naturwissenschaftliche Klasse der Heidelberger Akademie der Wissenschaften. Heidelberg: Springer Verlag, S. 33–46.

- HOLZINGER, Andreas / SAMMER, Peter / HOFMANN-WELLENHOF, Rainer (2006): Mobile computing in medicine: designing mobile questionnaires for elderly and partially sighted people. In: Miesenberger, Klaus / Klaus, Joachim / Zagler, Wolfgang L. / Karshmer, Arthur I. (Hrsg.): *Proceedings of the 10th international conference on Computers Helping People with Special Needs (ICCHP'06)*. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag, S. 732–739.
- HÖRL, Josef / KYTIR, Josef (2000): Private Lebensformen und soziale Beziehungen älterer Menschen. In: *Seniorenbericht (2000)*, Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.
[http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/8/5/7/CH2233/CMS1218112881779/seniorenbericht_langfassung1\[1\].pdf](http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/8/5/7/CH2233/CMS1218112881779/seniorenbericht_langfassung1[1].pdf), 10.12.2010, S. 52–105.
- HORNSCHEIDT, Antje (2002): Die Nicht-Rezeption poststrukturalistischer Gender- und Sprachtheorien der Feministischen Linguistik im deutschsprachigen Raum. In: Faschingbauer, Tamara (Hrsg.): *Neuere Ergebnisse der empirischen Genderforschung*. Germanistische Linguistik. Hildesheim: Olms, S. 5–53.
- HUMMERT, Mary L. / RYAN, Ellen B. (1996): Toward understanding variations in patronizing talk addressed to older adults: Psycholinguistic features of care and control. In: *International Journal of Psycholinguistics* 12/2, S. 149–169.
- IFES (2010): *Lebensqualität im Alter. Befragung von Personen ab 60 Jahren. Studienbericht*. Erstellt vom Institut für empirische Sozialforschung für das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien, 2010.
http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/3/7/6/CH2228/CMS1323865896868/bericht_lebensqualitaet_im_alter_ifes_2010.pdf, 30.7.2011
- JAKOBS, Eva-Maria (2005): Der mündige Nutzer. Technik für und mit Menschen. In: *Computer in der Alltagswelt – Chancen für Deutschland?* Acatech Tagungsband 2005, S. 60–65.
- JAKOBS, Eva-Maria / LEHNEN, Katrin / ZIEFLE, Martina (2008): *Alter und Technik. Studie zu Technikkonzepten, Techniknutzung und Technikbewertung älterer Menschen*. Aachen: Apprimus Verlag.
- JEFFERSON, Gail (1984a): On ‘stepwise transition’ from talk about a ‘trouble’ to inappropriately next-positioned matters. In: Atkinson, John Maxwell / Heritage, John (Hrsg.): *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 191–222.
- (1984b): On the organisation of laughter in talk about troubles. In: Atkinson, John Maxwell / Heritage, John (Hrsg.): *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 346–369.
- JENKINS, Brian (Hrsg.) (1996): *Nation and identity in contemporary Europe*. London: Routledge.
- JONES Edward E. / FARINA, Amerigo / HASTORF, Albert / MARKUS, Hazel / MILLER, Dale T. / SCOTT, Robert A. (1984): *Social Stigma: The Psychology of Marked Relationships*. New York: Freeman.

- KAHN, Robert L. / ANTONUCCI, Toni C. (1980): Convoys over the life course. Attachment, roles, and social support. In: Baltes, Paul B. / Brim, Orville G. (Hrsg.): *Life span development and behavior*. Vol. 3. New York: Academic Press, S. 253–286.
- KALLMEYER, Werner (1989): Wir und die Anderen: Sprachliche Symbolisierung sozialer Identität und soziale Segmentierung. In: Nelde, Peter H. (Hrsg.): *Urban language conflict/Urbane Sprachkonflikte*. Bonn: Dümmer, S. 31–46.
- (1994): Das Projekt ‚Kommunikation in der Stadt‘. In: Kallmeyer, Werner (Hrsg.): *Kommunikation in der Stadt. Teil 1: Exemplarische Analysen des Sprachverhaltens in Mannheim*. New York: de Gruyter, S. 1–39.
- KAMMLER, Clemens (2005): Historische Diskursanalyse (Michel Foucault). In: Bogdal, Klaus-Michael (Hrsg.): *Neue Literaturtheorien. Eine Einführung*. 3. Aufl. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht, S. 32–56.
- KAPLAN, Berton H. / CASSEL, John C. / GORE, Susan (1979): Social support and health. In: Jaco, E. Gartky (Hrsg.): *Patients, physicians, and illness. A sourcebook in behavioural science and health*. 3. Aufl., New York: Free Press.
- KEMPER, Susan (1992): Language and aging. In: Craik, Fergus I.M. / Salthouse, Timothy A. (Hrsg.): *Handbook of Aging and Cognition*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, S. 213–270.
- KIMMERLE, Heinz (2008): *Jacques Derrida zur Einführung*. 7. ergänzte Auflage. Junius: Hamburg.
- KITE, Mary E. / WAGNER, Lisa S. (2002): Attitudes toward older adults. In: Nelson, Todd D. (Hrsg.): *Ageism: Stereotyping and prejudice against older persons*. Cambridge, MA: MIT Press, S. 129–161.
- KLEINBERGER, Thomas / BECKER, Martin / RAS, Eric / HOLZINGER, Andreas / MÜLLER, Paul (2007): Human-Computer Interaction and Usability Engineering for Elderly People to Handle Future Interfaces. In: Stephanidis, Constantine (Hrsg.): *UAHCI 2007, Part II. Lecture Notes in Computer Science*, Vol. 4555 LNCS. Heidelberg: Springer Verlag, S. 103–112.
- KLOESEL, Christian / PAPE, Helmut (Hrsg.) (2000): Charles S. Peirce. *Semiotische Schriften*. 3 Bde., Suhrkamp: Frankfurt am Main.
- KLUGE, Friedrich (1883): *Etymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache*. 2., unveränderter Abdruck. Straßburg: Verlag Karl J. Trübner.
- KOVRT, Manfred / KUCHARCZIK, Kerstin (2003): ‚Sprache‘ – unter besonderer Berücksichtigung von ‚Jugend‘ und ‚Alter‘. In: Fiehler, Reinhard / Thimm, Caja (Hrsg.): *Sprache und Kommunikation im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 17–37.
- KRAMER, Undine (2003): AGEISMUS – Zur sprachlichen Diskriminierung des Alters. In: Fiehler, Reinhard / Thimm, Caja (Hrsg.): *Sprache und Kommunikation im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 257–277.

- KRAMER, Undine (2006): Sprachwissenschaftliche Aspekte zur Altersdiskriminierung. Sprachliche Diskriminierung des Alters - *alt* und *Alter* in Wörterbüchern, Kollokationen und Idiomen. In: Kuratorium Deutsche Altershilfe (Hrsg.): *Dokumentation der Fachtagung Altersdiskriminierung - Alterspotentiale*. Köln 2006, S. 45–50.
- (2010): Ageismus – Sprachliche Diskriminierung des Alters. In: Brauer, Kai / Clemens, Wolfgang (Hrsg.): *Zu alt? "Ageism" und Altersdiskriminierung auf Arbeitsmärkten*. (Alter(n) und Gesellschaft, 20). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 97–113.
- KRUSE, Andreas / SCHMITT, Eric (2005): Ist in der heutigen Gesellschaft eine Diskriminierung des Alters erkennbar? Ein empirischer Beitrag zum Ageism. In: *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, 38/Suppl. 1, S. 1–9.
- KRUSE, Andreas / WAHL, Hans-Werner (2010): *Zukunft Altern. Individuelle und gesellschaftliche Weichenstellungen*. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag, Springer.
- KRUSE, Lenelis / THIMM, Caja (1997): Das Gespräch zwischen den Generationen. In: Krappmann, Lothar / Lepenies, Annette (Hrsg.): *Alt und Jung. Kooperation und Konflikt zwischen den Generationen*. Frankfurt am Main: Campus Verlag, S. 112–136.
- KWONG SEE, Sheree T. / RYAN, Ellen B. (1996): Cognitive mediation of discourse processing in later life. In: *Journal of Speech-Language Pathology and Audiology* 20/2, 109–117.
- KYNETTE, Donna / KEMPER, Susan (1986): Aging and the loss of grammatical forms: a cross-sectional study of language performance. In: *Language & Communication*, 6/1–2, S. 65–72.
- KYTIR, Josef (2009): Demografische Entwicklung. In: Hörl, Josef / Kolland, Franz / Majce, Gerhard (Koordination, Büro für Sozialtechnologie und Evaluationsforschung) (2009): *Hochaltrigkeit in Österreich. Eine Bestandsaufnahme*. Herausgegeben vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. 2. Auflage.
http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/8/5/7/CH2233/CMS1218112881779/hochaltrigen_kleine_datei.pdf, 23.7.2011, S. 43–70.
- KYTIR, Josef / MÜNZ Rainer (2000): Demografische Rahmenbedingungen: die alternde Gesellschaft und das älter werdende Individuum. In: *Seniorenbericht (2000)*, Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.
[http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/8/5/7/CH2233/CMS1218112881779/seniorenbericht_langfassung1\[1\].pdf](http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/8/5/7/CH2233/CMS1218112881779/seniorenbericht_langfassung1[1].pdf), 10.12.2010, S. 22–51.
- LAKOFF, Georg (1987): *Women, fire and dangerous things. What categories reveal about the mind*. Chicago, London: University Press.
- LANGER, Ellen J. / RODIN, Judith (1976): The Effects of Choice and Enhanced Personal Responsibility for the Aged: A Field Experiment in an Institutional Setting. In: *Journal of Personality and Social Psychology*, 34/2, S. 191–198.

- LANGEWITZ, Wolf (2002): Arzt-Patient-Kommunikation, Mitteilen schlechter Nachrichten. In: Brähler, Elmar / Strauss, Bernhard (Hrsg.): *Handlungsfelder in der Psychosozialen Medizin*. Göttingen: Hogrefe, S. 54–76.
- LASZLO, Sarah / FEDERMEIER, Kara D. (2009): A beautiful day in the neighborhood: An event-related potential study of lexical relationships and prediction in context. In: *Journal of Memory and Language*, 61/3, S. 326–338.
- LEHR, Ursula (1972): *Psychologie des Alterns*. Stuttgart: UTB Quelle & Meyer.
- (1986): Senioren morgen – Probleme und Chancen. In: Massow, Martin (Hrsg.): *Neu anfangen: Ein Ratgeber für ein aktives Leben nach dem Beruf*. Mit Beiträgen von Ursula Lehr, Ulrich Beer und Sigrund von Hasseln. München: Kösel, S. 15–31.
- LEHR, Ursula / THOMAE, Hans (Hrsg.) (1987): *Formen seelischen Alterns - Ergebnisse der Bonner Gerontologischen Längsschnittstudie (BOLSA)*. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.
- LEHR, Ursula / NIEDERFRANKE, Annette (1991): Altersbilder und Altersstereotype. In: Oswald, D. Wolf (Hrsg.): *Gerontologie. Medizinische, psychologische und wissenschaftliche Grundbegriffe*. Stuttgart: Kohlhammer, S. 38–46.
- LEVINSON, Stephen C. (2003): *Pragmatics*. 5. Auflage. Cambridge: Cambridge University Press. [Originalpublikation: 1983].
- LEVY, Becca / LANGER, Ellen (1994): Aging free from negative stereotypes: Successful memory in China and among the American deaf. In: *Journal of Personality and Social Psychology*, 66/6, S. 989–997.
- LIGHT, Leah (1988): Language and aging: Competence versus performance. In: Birren, James E. / Bengtson, Vern L. (Hrsg.): *Emergent theories of aging*. New York: Springer, S. 177–213.
- LINDENBERGER, Ulman (2008): Was ist kognitives Altern? Begriffsbestimmung und Forschungstrends. In: Staudinger, Ursula M. / Häfner, Heinz (Hrsg.): *Was ist das Alter(n)? Neue Antworten auf eine scheinbar einfache Frage*. Mathematisch-Naturwissenschaftliche Klasse der Heidelberger Akademie der Wissenschaften. Heidelberg: Springer Verlag, S. 69–82.
- LINK, Bruce G. / PHELAN, Jo C. (2001). Conceptualizing Stigma. In: *Annual Review of Sociology*, 27, S. 363–385.
- LUHMANN, Niklas (1984): *Soziale Systeme. Grundriß einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- MAHIDI, Margareta (2000): Die Wohnsituation der älteren Menschen. Wohnen älterer Menschen. In: *Seniorenbericht (2000)*, Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.
[http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/8/5/7/CH2233/CMS1218112881779/seniorenbericht_langfassung1\[1\].pdf](http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/8/5/7/CH2233/CMS1218112881779/seniorenbericht_langfassung1[1].pdf), 10.12.2010, S. 198–223.

- MAINGUENEAU, Dominique (1995): L'énonciation philosophique comme institution discursive. In: *Langages* 119, S. 40–62.
- MARTÍN ROJO, Luisa / GRAD, Héctor (2008): Identities in discourse: An integrative view. In: Dolón, Rosana / Todolí, Júlia (Hrsg.): *Analysing identities in discourse*. Amsterdam: John Benjamins, S. 3–28.
- MENNING, Sonja (2007): *Report Altersdaten. Haushalte, familiäre Lebensformen und Wohnsituation älterer Menschen*. GeroStat Statistisches Informationssystem 02/2007 für das Deutsche Zentrum für Altersfragen (DAZ).
http://www.dza.de/fileadmin/dza/pdf/GeroStat_Report_Altersdaten_Heft_2_2007.pdf, 11.8.2011
- MEYER, Sibylle / MOLLENKOPF, Heidrun (2003): Home technology, smart homes, and the aging user. In: Schaie, K. Warner / Wahl, Hans-Werner / Mollenkopf, Heidrun / Oswald, Frank (Hrsg.): *Aging Independently: Living Arrangements And Mobility*. New York: Springer Publishing Company, S. 148–161.
- MEYER, Sibylle / SCHULZE, Eva (2009): *Smart Home für ältere Menschen. Handbuch für die Praxis*. Bauforschung für die Praxis, Band 91. Stuttgart: Fraunhofer IRB Verlag.
- MOEBIUS, Stephan (2003): *Die soziale Konstituierung des Anderen. Grundrisse einer poststrukturalistischen Sozialwissenschaft nach Lévinas und Derrida*. Campus: Frankfurt/New York.
- MOLLENKOPF, Heidrun / MEYER, Sibylle / SCHULZE, Eva / WURM, Susanne / FRIESDORF, Wolfgang (2000): *Technik im Haushalt zur Unterstützung einer selbstbestimmten Lebensführung im Alter. Das Forschungsprojekt "sentha" und erste Ergebnisse des Sozialwissenschaftlichen Teilprojekts*. Stiftung digitale-chancen, <http://www.digitale-chancen.de/transfer/downloads/MD49.pdf>, 19.8.2011
- MORRELL, Christopher H. / GORDON-SALANT, Sandra / PEARSON, Jay D. / BRANT, Larry J. / FOZARD, James L. (1996): Age- and gender-specific reference ranges for hearing level and longitudinal changes in hearing level. In: *Journal of the Acoustical Society of America*, 100/4, S. 1949–1967.
- NELSON, Todd D. (2005): Ageism: Prejudice Against Our Feared Future Self. In: *Journal of Social Issues*, 61/2, S. 207 – 221.
- (2011): Ageism: The strange case of prejudice against the older you. In: Wiener, Richard L. / Willborn, Stephen L. (Hrsg.): *Disability and aging discrimination. Perspectives in law and Psychology*. New York: Springer Science + Business Media, S. 37–47.
- NUESSL, Frank H. (1982): The Language of Ageism. In: *The Gerontologist*, 22/3, S. 273–276.
- O'CONNOR, Brian P. / RIGBY, Holly (1996): Perceptions of baby talk, frequency of receiving baby talk, and self-esteem among community and nursing home residents. In: *Psychology and Aging*, 11/1, S. 147–154.

- O'GRADY, Michael J. / MULDOON, Conor / DRAGONE, Mauro / TYNAN, Richard / O'HARE, Gregory M. P. (2010): Towards evolutionary ambient assisted living systems. In: *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, 1/1, S. 15–29.
- OECD (2011): *Pensions at a Glance 2011: Retirement-income Systems in OECD and G20 Countries*, OECD Publishing. Organisation for Economic Co-operation and Development, http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/pensions-at-a-glance-2011_pension_glance-2011-en, 28.7.2011
- OPPERMANN, Reinhard / RASHEV, Rossen / KINSHUK (1997): Adaptability and Adaptivity in Learning Systems. In: Behrooz, Ali (Hrsg.): *Knowledge Transfer*, vol. II pAce, S. 173–179.
- PAUL, Hermann (1897): *Deutsches Wörterbuch*. Halle: Max Niemeyer.
- PEARCE, W. Barnett / SHARP, Stewart M. (1973): Self-Disclosing Communication. In: *Journal of Communication*, 23/4, S. 409–425.
- PENMAN, Robyn (1990): Facework & Politeness: Multiple Goals in Courtroom Discourse. In: Tracy, Karen / Coupland, Nikolas (Hrsg.): *Multiple Goals in Discourse*. Clevedon, Avon: Multilingual Matters, S. 15–38.
- PICHORA-FULLER, M. Kathleen / SCHNEIDER, Bruce A. / DANEMAN, Meredyth (1995): How young and old adults listen to and remember speech in noise. In: *The Journal of the Acoustical Society of America*, 97/1, S. 593–608.
- POEPPPEL, David / MONAHAN, Philip J. (2011): Feedforward and Feedback in Speech Perception: Revisiting Analysis-by-Synthesis. In: *Language and Cognitive Processes*, 26/7, S. 935–951.
- POPESCU, Vladimir / CAELEN, Jean / BURILEANU, Corneliu (2010): Pragmatically-Motivated Utterance Fine-Tuning in Human-Computer Dialogue. In: *The Prague Bulletin of Mathematical Linguistics*, 94/1, S. 35–56.
- POSNER, Roland (2003): Kultursemiotik. In: Nünning, Ansgar / Nünning, Vera (Hrsg.): *Konzepte der Kulturwissenschaften*. Stuttgart: Metzler.
- RICOEUR, Paul (1992): *Oneself as another*. Chicago: University of Chicago Press.
- RISCHANEK, Ursula (2009): Lebensformen und Wohnsituation der Hochbetagten in Österreich. In: Hörl, Josef / Kolland, Franz / Majce, Gerhard (Koordination, Büro für Sozialtechnologie und Evaluationsforschung) (2009): *Hochaltrigkeit in Österreich. Eine Bestandsaufnahme*. Herausgegeben vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. 2. Auflage. http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/8/5/7/CH2233/CMS1218112881779/hochaltrigen_kleine_datei.pdf, 24.7.2011, S. 71–90.
- RITTER, Joachim / GRÜNDER, Karlfried / GABRIEL, Gottfried: *Historisches Wörterbuch der Philosophie* (HWPh), 13 Bände, Basel 1971 – 2007 (Schwabe).

- RODIN, Judith / LANGER, Ellen J. (1980): Aging labels: The decline of control and the fall of self-esteem. In: *Journal of Social Issues* 36/2, S. 12–29.
- ROTT, Christoph (1993): Ein Drei-Komponenten-Modell der Intelligenzentwicklung im Alter. Ergebnisse aus der Bonner Gerontologischen Längsschnittstudie. In: *Zeitschrift für Gerontologie*, 26/3, S. 184–190.
- RYAN, Ellen B. / BOURHIS, Richard Y. / KNOPS, Uus (1991): Evaluative perceptions of patronizing speech addressed to elders. In: *Psychology and Aging*, 6/3, S. 442–450.
- RYAN, Ellen B. / COLE, Rochelle L. (1990): Evaluative perceptions of interpersonal communication with elders. In: Giles, Howard / Coupland, Nikolas / Wiemann, John (Hrsg.): *Communication, health and the elderly*. London, Manchester: Manchester University Press, S. 172–191.
- RYAN, Ellen B. / GILES, Howard / BARTOLUCCI, Giampiero / HENWOOD, Karen (1986): Psycholinguistic and social psychological components of communication by and with the elderly. In: *Language and Communication* 6/1, S. 1–24.
- RYAN, Ellen B. / HAMILTON, Janet M. / KWONG SEE, Sheree T. (1994): Patronizing the old: How do younger and older adults respond to baby talk in the nursing home? In: *International Journal of Aging and Human Development*, 39/1, S. 21–32.
- RYAN, Ellen B. / HUMMERT, Mary L. / BOICH, Linda H. (1995): Communication predicaments of aging: Patronizing behaviour toward older adults. In: *Journal of Language and Social Psychology*, 14/1–2, S. 144–166.
- RYAN, Ellen B. / KWONG SEE, Sheree T. (2003): Sprache, Kommunikation und Altern. In: Fiehler, Reinhard / Thimm, Caja (Hrsg.): *Sprache und Kommunikation im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 57–71.
- RYAN, Ellen B. / MEREDITH, Sheree D. / MACLEAN, Michael J. / ORANGE, J. B. (1995): Changing the way we talk with elders: promoting health using the communication enhancement model. In: *International Journal of Aging and Human Development*, 41/2, S. 69–107.
- SACHWEH, Svenja (1998a): „so frau adams↓ guck mal↓ ein feines bac-spray↓ gut↑“. Charakteristische Merkmale der Kommunikation zwischen Pflegepersonal und BewohnerInnen in der Altenpflege. In: Fiehler, Reinhard / Thimm, Caja (Hrsg.): *Sprache und Kommunikation im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 143–160.
- (1998b): Granny darling's nappies: Secondary baby talk in German nursing homes. In: *Journal of Applied Communication Research*, 26/1, S. 52–65.
- (2012): „Noch ein Löffelchen?“ *Effektive Kommunikation in der Altenpflege*. 3., vollständig überarb. Aufl. Bern: Verlag Hans Huber.

- SACKS, Harvey / SCHEGLOFF, Emanuel A. / JEFFERSON, Gail (1974): A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. In: *Language*, 50/4, S. 696–735.
- SALTHOUSE, Timothy A. (1985): *A theory of cognitive aging*. Amsterdam: North-Holland.
- (1996): The Processing-Speed Theory of Adult Age Differences in Cognition. In: *Psychological Review*, 103/3, S. 403–428.
- SCHACHTSCHABEL, Dietrich / MAKSIUK, Tatiana (2006): Biologisch-genetische Alternstheorien. In: Oswald, Wolf D. / Lehr, Ursula / Sieber, Cornel / Kornhuber, Johannes (Hrsg): *Gerontologie. Medizinische, psychologische und sozialwissenschaftliche Grundbegriffe*. 3. Auflage. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer, S. 20–25.
- SCHEGLOFF, Emanuel A. / SACKS, Harvey (1973): Opening up Closings. In: *Semiotica*, 7/4, S. 289–327.
- SCHENK, Joachim / RIGOLL, Gerhard (2010): *Mensch-Maschine-Kommunikation. Grundlagen von sprach- und bildbasierten Benutzerschnittstellen*. Berlin, Heidelberg: Springer Verlag.
- SCHLOSSER, Horst D. (1996): Von „ausländerfrei“ bis „Diätenanpassung“. Fünf Jahre Unwortsuche. In: *Der Sprachdienst* 2, S. 47–58.
- (2007): Vom Greis zum Silver Ager. Sprachkritische Anmerkungen zu ab- und aufwertenden Bezeichnungen für ältere Menschen. In: *Das Wissenschaftsmagazin „Forschung Frankfurt“*, 2/2007, S. 105–107.
- SEARLE, John R. (1985): *Expression and meaning. Studies in the theory of speech acts*. 30. Aufl. London: Cambridge University Press. [Originalpublikation: 1979].
- SHANER, Jaye L. / HUMMERT, Mary Lee (1996): “Why did you tell her that? ”: *Examining painful self-disclosures in an interview*. Poster session presented at the Third International Conference on Communication, Aging, and Health, Kansas City, MO, Mai 1996.
- SHANNON, Claude (1948): A Mathematical Theory of Communication. Reprinted with corrections from *The Bell System Technical Journal*, S. 1–55. [Originalpublikation in: *The Bell System Technical Journal*, 27, S. 379–423, 623–56], Alcatel-Lucent – Bell Labs, <http://cm.bell-labs.com/cm/ms/what/shannonday/shannon1948.pdf>, 16.7.2012.
- SMIRNOVA, Elena / MORTELMANS, Tanja (2010): *Funktionale Grammatik. Konzepte und Theorien*. Berlin, New York: Walter de Gruyter.
- SOTTONG, Hermann / MÜLLER, Michael (1998): *Zwischen Sender und Empfänger. Eine Einführung in die Semiotik der Kommunikationsgesellschaft*. Berlin: Erich Schmidt Verlag.

- SPITZMÜLLER, Jürgen / WARNKE, Ingo H. (2011): *Diskurslinguistik. Eine Einführung in Theorien und Methoden der Transtextuellen Sprachanalyse*. Berlin, Boston: Walter de Gruyter.
- STINE, Elizabeth A. L. / SOEDERBERG, Lisa M. / MOROW, Daniel G. (1996): Language and discourse processing through adulthood. In: Blanchard-Fields, Freda / Hess, Thomas M. (Hrsg.): *Perspectives on cognitive change in adulthood and aging*. New York: McGraw-Hill, S. 255–290.
- STRONGE, Aileen J. / ROGERS, Wendy A. / FISK, Arthur D. (2007): Human factors considerations in implementing telemedicine systems to accommodate older adults. In: *Journal of Telemedicine and Telecare*, 13/1, S. 1–3.
- TAYLOR, Talbot J. (1990): The institutionalisation of authority in the science of language. In: Joseph, John E. / Taylor, Talbot J. (Hg.): *Ideologies of Language*. London: Routledge, S. 9–26.
- TESCH-RÖMER, Clemens (2010): *Soziale Beziehungen alter Menschen*. Grundriss Gerontologie Band 8. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- TEWS, Hans Peter (1991): Altersbilder. *Über Wandel und Beeinflussung von Vorstellungen vom und Einstellungen zum Alter*. KDA Forum Band 16, Köln.
- THAKERAR, Jitendra / GILES, Howard / CHESHIRE, Jennifer (1982): Psychological and linguistic parameters of speech accommodation theory. In: Fraser, Colin / Scherer, Klaus R. (Hrsg.): *Advances in the social psychology of language*. Cambridge: University Press, S. 205–255.
- THIMM, Caja (2000): *Alter – Sprache – Geschlecht. Sprach- und kommunikationswissenschaftliche Perspektiven auf das höhere Lebensalter*. Frankfurt am Main: Campus.
- (2003): Kommunikative Konstruktion der sozialen Kategorie ‚Alter‘ im Gespräch. In: Fiehler, Reinhard / Thimm, Caja (Hrsg.): *Sprache und Kommunikation im Alter*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, S. 72–92.
- THIMM, Caja / CORDES, Christiane / HUB, Ingrid / JAKOB, Roland / KRUSE, Lenelis (1996): Intragruppen- und Intergruppenkommunikation: Akkommodationsstrategien zwischen Alt und Jung. In: *Arbeiten aus dem Sonderforschungsbereich 245, Sprechen und Sprachverstehen im sozialen Kontext*. Bericht Nr. 102. Heidelberg / Mannheim.
- THOMAE, Hans (1993): Die Bonner Gerontologische Längsschnittstudie (BOLSA). In: *Zeitschrift für Gerontologie*, 26, S. 142–150.
- TRIANDAFYLLOU, Anna / WODAK, Ruth (2003): Conceptual and methodological questions in the study of collective identity: An introduction. In: *Journal of Language and Politics*, 2/2, S. 205 – 225.
- TURNER, Ken (Hrsg.) (1999): *The semantics/pragmatics interface from different points of view*. Elsevier: Oxford.

- VAN LEEUWEN, Theo (2005): *Introducing Social Semiotics*. London: Routledge.
- (2008): *Discourse and Practice. New Tools for Critical Discourse Analysis*. Oxford, New York: Oxford University Press.
 - (2009): Identity and Discourse. In: *Language Teaching*, 42(2), Cambridge: Cambridge University Press, S. 212–221.
- VANDERVEKEN, Daniel (1990): *Meaning and Speech Acts. Volume I: Principles of Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- (1991): *Meaning and Speech Acts. Volume II: Principles of Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- VDE (Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik) (2008): *Intelligente Assistenzsysteme im Dienst für eine reife Gesellschaft*. VDE-Positionspapier. Frankfurt: Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik.
- WALKER, Marilyn / CAHN, Janet E. / WHITTAKER, Stephen J. (1997): Improvising linguistic style: Social and affective bases for agent personality. In: *Proceedings of Autonomous Agents' 97*, ACM Press, S. 96–105.
- WATTS, Richard J. (2003): *Politeness*. Key Topics in Sociolinguistics. Cambridge: Cambridge University Press.
- WEAVER, Warren (1949): The Mathematics of Communication. In: *Scientific American*, 181, S.11–15.
- WEBER, Max (1980): *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriß der verstehenden Soziologie*. Besorgt von Johannes Winkelmann, 5. rev. Aufl., Studienausgabe, Tübingen: Mohr. [Originalpublikation: 1921/1922].
- WEEDON, Chris (1991): *Wissen und Erfahrung. Feministische Praxis und poststrukturalistische Theorie*. Zürich.
- WHITEHOUSE, Peter J. (2007): Is the Concept of Alzheimer's Disease Outmoded? In: Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V. (Hrsg.): *Demenz – eine Herausforderung für das 21. Jahrhundert. 100 Jahre Alzheimer-Krankheit. Referate auf dem 22. Internationalen Kongress von Alzheimers's Disease International*. Tagungsreihe der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V. Band 6. Berlin, S. 511–516.
- WINGFIELD Arthur (1996): Cognitive factors in auditory performance: context, speed of processing and constraints of memory. In: *Journal of the American Academy of Audiology*, 7/3, S. 175–182.
- WINGFIELD, Arthur / GROSSMAN, Murray (2006): Language and the Aging Brain: Patterns of Neural Compensation Revealed by Functional Brain Imaging. In: *Journal of Neurophysiology*, 96/6, S. 2830–2839.
- WINGFIED, Arthur / TUN, Patricia A. / KOH, Christine K. / ROSEN, Merri J. (1999): Regaining lost time: adult aging and the effect of time restoration on recall of time-compressed speech. In: *Psychology & Aging*, 14/3, S. 380–389.

- WODAK, Ruth (2006a): Dilemmas of discourse (analysis). In: *Language in Society*, 35/4, S. 595–611.
- (2006b): Critical linguistics and critical discourse analysis. In: Östman, Jan-Ola / Verschueren, Jef (Hrsg.) (2006): *Handbook of Pragmatics*. Amsterdam: Benjamins, S. 1–24.
 - (2012): Language, Power and Identity. In: *Language Teaching*, 45/2, S. 215–233.
- WODAK, Ruth / DE CILLIA, Rudolf / REISIGL, Martin / LIEBHART, Karin (2009): *The discursive construction of national identity*. Edinburgh: Edinburgh University Press. [Originalpublikation: 1999. Edinburgh: Edinburgh University Press].
- WODAK, Ruth / DE CILLIA, Rudolf / REISIGL, Martin / LIEBHART, Karin / HOFSTÄTTER, Klaus / KARGL, Maria (1998): *Zur diskursiven Konstruktion nationaler Identität*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- WODAK, Ruth / MEYER, Michael (2009): Critical discourse analysis: history, agenda, theory and methodology. In: Wodak, Ruth / Meyer, Michael (Hrsg.): *Methods of Critical Discourse Analysis*. 2. Aufl. London: Thousand Oaks, New Delhi: Sage, S. 1–33.
- WODAK, Ruth / REISIGL, Martin (2009): The Discourse-Historical Approach (DHA). In: Wodak, Ruth / Meyer, Michael (Hrsg.) (2009): *Methods of Critical Discourse Analysis*. 2. Aufl. London: Thousand Oaks, New Delhi: Sage, S. 87–121.
- ZANINI, Sergio / BRYAN, Karen / LUCA, Guido De / BAVA, Antonio (2005): The effects of age and education on pragmatic features of verbal communication: Evidence from the Italian version of the Right Hemisphere Language Battery (I-RHLB). In: *Aphasiology*, 19/12, S. 1107–1133.

Internet Quellen

- URL1: Lavagno, Christian (o.J.): Kleine Einleitung in die Philosophie von Jacques Derrida. [www.philosophie.uni-osnabrueck.de. www.philosophie.uni-osnabrueck.de/Lavagno%20Einfuehrung%20Derrida.pdf](http://www.philosophie.uni-osnabrueck.de/www.philosophie.uni-osnabrueck.de/Lavagno%20Einfuehrung%20Derrida.pdf), 03.09.2011.
- URL2: Statistik Austria, Bevölkerungsprognosen, http://statistik.gv.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/demographische_prognosen/bevoelkerungsprognosen/index.html, 23.7.2011.
- URL3: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division, Populated Estimates and Projections Section, http://esa.un.org/unpd/wpp/unpp/panel_population.htm, 23.7.2011.
- URL4: Bundesamt für Statistik, Statistik Schweiz, Bevölkerungsdaten im Zeitvergleich: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/01/02/blank/key/bevoelkerungsstand.Document.20543.xls>, 2.3.2012.

- URL5: Statistik Austria, Statistik Haushalte, Familien, Lebensformen, http://www.statistik.gv.at/web_de/dynamic/statistiken/bevoelkerung/haushalte_familien_lebensformen/031187, 2.4.2012.
- URL6: Statistik Austria, Einpersonenhaushalte 1971 bis 2001 nach Geschlecht, Familienstand und Altersgruppen, http://www.statistik.gv.at/web_de/static/einpersonenhaushalte_1971_bis_2001_nach_geschlecht_familienstand_und_alter_023304.pdf, 2.4.2012.
- URL7: Schader Stiftung, Dialog zwischen Gesellschaftswissenschaften und Praxis, http://www.schader-stiftung.de/docs/hoeffner_assisted_living.pdf, 5.4.2012.
- URL8: Rheinland-Pfalz, die Landesregierung, http://www.rlp.de/no_cache/einzelansicht/archive/2011/november/article/foerderung-fuer-pilotprojekt-ambient-assisted-living-wohnen-mit-zukunft/, 6.4.2012.
- URL9: Bundesministerium für Bildung und Forschung, Ambient Assisted Living Deutschland. Assistenzsysteme im Dienste des älteren Menschen. Steckbriefe der ausgewählten Projekte der 1. Bekanntmachung in der Fördermaßnahme „Ambient Assisted Living Joint Programme“ von BMBF und AAL-Association, http://www.aal-deutschland.de/europa/dokumente/steckbriefsammlung-aal-call1_v4.pdf, 8.4.2012.
- URL10: CARE, Ambient Assisted Living Deutschland, <http://care-aal.eu/de/objectives>, 8.4.2012.
- URL11: CARE, Projektposter, Ambient Assisted Living Deutschland, http://wiki.care-aal.eu/uploads-care-aal/f/f0/CARE_general_poster_german.pdf, 8.4.2012.
- URL12: Duden online, www.duden.de, 6.5.2012.

10. Zusammenfassung

In den kommenden Jahrzehnten soll die Zahl der in Österreich lebenden 75- bis 85-jährigen Menschen auf ungefähr 1 Million, die der über 85-Jährigen auf rund 500.000 ansteigen. Diese demographische Entwicklung führt dazu, dass es immer wichtiger wird, neue Systeme zu entwickeln, die alten Menschen längeres selbstständiges Leben im eigenen Heim ermöglichen. „Ambient Assisted Living“ (AAL) Systeme und Komponenten, die in den Wohnbereich integriert werden, haben das Ziel, durch die Vernetzung von sozialer Umgebung und technischen Assistenzsystemen für die Benutzerin/den Benutzer eine bessere Lebensqualität zu erreichen, und Einschränkungen, die durch den Prozess des Alterns verursacht werden, auszugleichen. Damit ein solches System aber auch einfach zu bedienen, und vor allem so effektiv und akzeptabel wie möglich ist, sollte es auf der Basis von natürlicher Sprache steuerbar sein. Im besten Fall sollte es mit den BenutzerInnen auch kommunizieren können – das bedeutet, dass das System dialogfähig sein sollte.

Diese Arbeit geht davon aus, dass ein Kommunikationssystem, das insbesondere für den Gebrauch von alten Menschen entwickelt wird, bestimmte Vorgaben beachten sollte. Ziel dieser Arbeit ist eine Sensibilisierung für die speziellen Kommunikationsbedürfnisse alter Menschen, und die Sichtbarmachung von (kommunikativen) Prozessen, die negative Altersstereotype reproduzieren und zu Stigmatisierung führen können. Eine wirklich erfolgreiche Mensch-Maschine-Kommunikation kann nur dann gegeben sein, wenn die Kommunikation so frei wie möglich von expliziter und impliziter Altersdiskriminierung ist.

Weiters geht die Arbeit auf eine weitere Komponente ein, die bei der Entwicklung von Mensch-Maschine-Kommunikation oft nicht beachtet wird: die Dimension der Pragmatik, die einen wesentlichen Beitrag dazu leistet, ob man gesprochene Sprache als natürlich empfindet oder nicht.

In dieser Arbeit werden Richtlinien formuliert, die zu einem AAL-System beitragen sollen, das die BenutzerInnen in ihrer Selbstständigkeit unterstützt, und ihnen nicht vermittelt, sie seien gebrechlich und defizitär. Es soll verhindert werden, dass durch diskriminierende Kommunikation altersstereotypes Verhalten verstärkt wird, was wiederum dazu führen kann, dass Selbstbewusstsein, persönliche Kontrolle und geistige Aktivität abnehmen. Diese Richtlinien sollen als Leitfaden zu einer besseren – und besonders einer den Bedürfnissen alter Menschen entsprechenden – Kommunikation zwischen Mensch und Maschine verstanden werden.

11. Lebenslauf

PERSÖNLICHE DATEN

CAROLINE MAIER

Geboren am 9.6.1981 in Wien

Anschrift:

Gernotgasse 82
A-1220 Wien

Mobil: +43(0)69911612199

E-Mail: caroline_m@gmx.at

Muttersprache: Deutsch

Fremdsprachen: Englisch, Italienisch

AUSBILDUNG

03/2006 – heute

Universität Wien

Diplomstudiengang Sprachwissenschaft

- Schwerpunkt: Angewandte Sprachwissenschaft, Soziolinguistik
- Erweiterungscurricula: Soziologie, Kultur- & Sozialanthropologie, Lingue & Culture Straniere
- Diplomarbeit: „Altersgerechte Kommunikation im Kontext von Ambient Assisted Living. Ein Leitfaden für Mensch-Maschine-Kommunikationssysteme, die den Bedürfnissen alter Menschen entsprechen“

10/2007 – 08/2008

Università degli Studi Roma Tre, Rom

2 Semester ERASMUS Aufenthalt

09/2001 – 03/2002

Wirtschaftsförderungsinstitut (WIFI) der Wirtschaftskammer Wien

Ausbildung zum Web Programmer ASP + VB

10/1999 – 09/2000

SAE Institute Wien Ausbildung zum Multimedia Producer

1991 – 1999

Polgargymnasium Wien 22 Matura in Biologie, Deutsch, Englisch, EDV, Mathematik und Psychologie/Philosophie

1987 – 1991

Volksschule Essling, Wien 22

BERUFLICHE ERFAHRUNG

Seit 02/2011

Goldenvogel GmbH, Wien Screen Design / Web Development, Anwendungsentwicklerin

11/2008 – 01/2011

NOVON GmbH, Wien Screen Design / Web Development, Anwendungsentwicklerin

11/2007 – 06/2008

Università degli Studi dell'Aquila, L'Aquila Assistentin des Koordinators für den Erasmus Mundus MSc Course „MathMods“

11/2001 – 09/2007

NOVON GmbH, Wien Grafikerin, Web Development, Anwendungsentwicklerin, Customer Service