

Dezember 2021

## **Pressemitteilung 4: Anpassung der TAAFE-Piloten an den COVID-Kontext: IKT-Tools als Ressourcen und Grenzen**

Seit Ende 2020 und vor allem Anfang 2021 adaptieren die fünf Piloten des TAAFE-Projekts (Stadt Treviso, IT, Stadt Feldbach, AU, Stadt Mössingen, DE, Stadt Žiri, SL und PSPPACA in Marseille, FR) das TAAFE-Modell für ihre lokalen Eigenheiten. Während einige Piloten am Thema "Kommunikation" arbeiten (Italien, Frankreich und Deutschland), wählte Österreich "aktives und gesundes Altern" als Ergänzung zu den Bereichen "Freiflächen und Gebäude" und "soziale Teilhabe" der Weltgesundheitsorganisation (WHO), während Slowenien den Bereich "häusliche Pflege und Dienstleistungen" entwickelte, der sich auf die WHO-Bereiche "gemeinschaftliche Unterstützung und Gesundheitsdienste" und "soziale Eingliederung und Respekt" bezieht. Diese vierte Pressemitteilung befasst sich mit den verschiedenen Herausforderungen, die sich aus dem unerwartet hohen Einsatz von IKT-Tools während des Projekts aufgrund der COVID-Pandemie ergeben.

*Erstens haben alle TRIOs ihre geplanten regelmäßigen Treffen weitgehend angepasst, indem sie (bei einigen) gemischt oder (bei anderen) ausschließlich auf Videomeetings gesetzt haben.* In einer Reihe von Ländern wie Italien oder Deutschland werden die Sitzungsprotokolle zumindest redigiert. Es ist jedoch unklar, ob bei den TRIO-Sitzungen alle drei Elemente des TRIO zusammenkommen, d.h. der/die methodische(n) Moderator(en), der/die Mitarbeiter der Gemeinde und der/die Vertreter der älteren Erwachsenen. Letzterer kann aus verschiedenen Gründen von Zeit zu Zeit relativ abwesend sein: in Frankreich oder Italien ist diese Person ein sehr aktiver Rentner mit vielen Aktivitäten; für andere ist die "Konkretheit" des Projekts in solchen Diskussionsgruppen nicht immer offensichtlich.

*Zweitens untersuchen wir im Hinblick auf den Einsatz von IKT-Werkzeugen während der COVID-Pandemie die mögliche Kombination verschiedener IKT-Werkzeuge.* Dabei sollte man sich bewusst sein, dass sich solche Werkzeuge nicht nur auf Computer (Laptops, Tablets, Smartphones usw.) beziehen, sondern auch auf einfachere Technologien wie Telefonanrufe und E-Mail-Austausch.

In Slowenien nutzte das Trio Videoanrufe und E-Mails. Das folgende Beispiel beschreibt ihre Arbeitsweise gut. Alle Triositzungen oder Sitzungen mit Interessengruppen oder externen Unterstützer\*innen begannen mit einer E-Mail-Einladung und wurden mit einer Videokonferenz fortgesetzt. Nach dem Treffen wurden Zusammenfassungen, Protokolle und weitere Absprachen per E-Mail verschickt. Solche Erfahrungen gibt es auch in Italien und Österreich. In Österreich wird einerseits davon ausgegangen, dass die persönlichen Treffen einen offenen und zugänglichen Prozess ermöglichen, an dem sich alle beteiligen können (von den persönlichen Kontakten der älteren erwachsenen Mitglieder des Trios); andererseits wird davon ausgegangen, dass virtuelle Treffen häufiger und regelmäßiger stattfinden können. Sie müssen außerdem gut strukturiert sein und dürfen nicht zu lange dauern. Wie andere Länder kommt auch Österreich zu dem Schluss, dass persönliche Treffen motivierender sind, da es einfacher ist, sie mit praktischen Aktivitäten zu verbinden. Das italienische Management der Bedarfsermittlungsphase offenbart auch einen interessanten Punkt in Bezug auf IKT-Tools und andere Kommunikationsformen. Das italienische Pilotprojekt hat sich als nützlich erwiesen, verschiedene Kommunikationskanäle zu mischen: Telefonanrufe, Bereitstellung von Informationen und Aktualisierungen zum Projekt, Vorlagen zur Sammlung von Informationen über

WhatsApp oder E-Mail. Das zu bevorzugende Instrument wurde sogar auf die zu kontaktierende Person "zugeschnitten": Für einige war nur ein Telefonanruf ausreichend, während für andere eine Mischung aus WhatsApp-Nachrichten und aktualisierten Dokumenten mit dem Telefonanruf verbunden wurde. In Frankreich wurde die "maßgeschneiderte" Perspektive der Organisation kollektiver Ausdrucksgruppen an die Besonderheit des Profils der zu erreichenden älteren Erwachsenen angepasst, d. h. an stark isolierte ältere Erwachsene aus der französischen "Familienrente" und später an stärker isolierte ältere Menschen aus dem Tageszentrum "Le Manier".

*Drittens werden von den Projektpartnern eine Reihe von positiven Aspekten der IKT genannt.*

Für einige Partner können die IKT-Instrumente persönliche Treffen ersetzen. Dies sollte jedoch mit einer speziellen Schulung einhergehen, wie in Deutschland, oder mit der Zusicherung, dass alle Mitglieder mit dem gewählten IKT-Tool vertraut sind, wie in Slowenien. Einmal eingeführt, halten die Menschen es für nützlich, da es einfacher und schneller geht, die Effizienz erhöht, Kosten reduziert und Zeit spart, so die slowenischen Partner. Die österreichischen Partner betonen, dass Videogespräche wie Zoom, sobald sie regelmäßig genutzt werden, die Gruppenbildung in Zeiten der Pandemie unterstützen und den Austausch von Dokumenten ermöglichen, was bei ausschließlicher Nutzung von Telefongesprächen nicht der Fall wäre. Telefonanrufe sind jedoch nach wie vor wichtig für den schnellen Austausch und ein geeignetes Mittel, um ältere Erwachsene zu erreichen, da die Menschen mit ihrem Telefon vertraut sind. Während das deutsche Team die gleichen Überlegungen zu Telefon- und Zoom-Meetings anstellt, weist es auf einen interessanten Aspekt solcher virtuellen Treffen hin: In kleinen Gruppen bietet es eine großartige Gelegenheit für alle, zu Wort zu kommen, da die gesamte Aufmerksamkeit auf die sprechende Person gerichtet ist. Der italienische Partner führt dieses Thema weiter aus: Videoanrufe verhindern zum Teil den Mechanismus, der dazu führt, dass Menschen gleichzeitig sprechen, dass sie genauso leicht unterbrechen wie in Anwesenheit, dass sie das Gespräch monopolisieren. In diesem Sinne fördern sie ihrer Meinung nach das Zuhören. Schließlich sind die französischen Partner der Meinung, dass Telefon- und Videogespräche gleichwertig sind, da das Telefon einfach, direkt, informell und spontan ist.

*Viertens und letztens können IKT-Werkzeuge auch negative Aspekte mit sich bringen.*

Eine Reihe von Partnern wie Slowenien oder Frankreich stellen fest, dass die Technologien nicht für alle Teilnehmer zugänglich oder bequem sind, indem sie auf digitale Analphabeten, das Fehlen von Personalcomputern oder ähnlichen Tools usw. verweisen. Dieser Aspekt war während des ersten Lockdowns besonders auffällig, mit einer paradoxen Situation: Das TAAFE-Projekt sollte mit mehr älteren Erwachsenen in Kontakt treten (um eine lokale "Bedarfsanalyse" zu sammeln), während die Pandemiesituation die Menschen dazu brachte, sich voneinander zu isolieren, was zum Verlust vieler Teilnehmer führte. Ein subtilerer negativer Aspekt wird vom österreichischen Partner angeführt: die Körpersprache ist online anders als von Angesicht zu Angesicht, was die Gruppendynamik verändert, wie das Fehlen von informellen Gesprächen während der Pausen, das gleiche gilt für Telefonanrufe von deutschen Piloten. Während der Einsatz von Technologie als "einfach" angesehen werden kann, wenn eine Gruppe von Menschen bereits existiert, ist das französische Trio der Ansicht, dass es schwierig ist, neue Kontakte zu knüpfen, ein Netzwerk auf der Basis von Vertrauen und Nachhaltigkeit zu erweitern, nur durch Videoanrufe. Der Austausch ist unpersönlicher, heimlicher und kann sich leichter verflüchtigen.

Abschließend wollen wir in den Worten des italienischen Trios noch anmerken, dass einige ältere Menschen das, was mit Hilfe von Technologie stattfindet, als "weniger real/weniger wichtig" ansehen als das, was an einem "realen Ort" wie einem formellen Raum in einem Gemeindebüro oder in einem öffentlichen Amt geschehen könnte. Dies hat natürlich Auswirkungen auf ein breiteres Verständnis von Engagement, Beteiligung, Zusammenarbeit, Vertrauen und Hoffnung im Hinblick auf die offiziellen/gewünschten Ziele.

*Laufende Informationen zum Projekt und Materialien:*

<https://www.alpine-space.org/projects/taafe/en/home>

<https://www.zsi.at/de/object/project/5412>