

KRAKAU

DONOSTIA –  
SAN SEBASTIÁN

MÜNCHEN

ODENSE

SALZBURG



 aeneas

Erste Auflage 2010

**Sicher mit dem Bus unterwegs**  
**Fahrgast-Training für Senioren in der Praxis**



SICHER MIT DEM BUS UNTERWEGS

<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>Training &amp; Unternehmen</b>	<b>7</b>
Was ist ein Trainingskurs für SeniorInnen im öffentlichen Verkehr?	7
Wer kann von einem Trainingskurs profitieren?	7
Warum Trainingskurse für SeniorInnen?	8
Welche Vorteile hat davon das Verkehrsunternehmen?	9
Planung eines Trainingskurses für ältere Fahrgäste	11
Trainings-Konzepte	13
<b>Rund um das Training</b>	<b>15</b>
Veranstaltungsort	15
Barrierefrei ist mehr als nur stufenlos!	16
Die TrainerInnen	18
Das Gestalten von idealen Lernsituationen für ältere Menschen	19
Wichtige Tipps für die Kommunikation mit älteren Menschen	21
Anmeldemodus für Bustraining	22
<b>Trainingsaufbau &amp; Trainingsinhalte</b>	<b>25</b>
Trainingsinhalte erster Tag — Praktischer Teil	25
Trainingsinhalte erster Tag — Theoretischer Teil	35
Trainingsinhalte zweiter Tag	38

<b>Externe Kommunikation</b>	<b>45</b>
So erreichen Sie die Zielgruppe	45
<hr/>	
<b>Natürliche (physiologische) Altersveränderungen</b>	<b>55</b>
<hr/>	
<b>Zusammenfassung</b>	<b>59</b>
<hr/>	
<b>Gedanken zur Mobilität</b>	<b>61</b>

# Vorwort

Seit 2004 arbeitet die Salzburg AG gemeinsam mit dem ZGB — Zentrum für Generationen & Barrierefreiheit daran, auf die Bedürfnisse der älteren Fahrgäste im öffentlichen Verkehr einzugehen und die Sicherheit zu steigern.

Trainingskurse für SeniorInnen sind eine sehr wirksame Maßnahme, bestehende Kundinnen und Kunden möglichst bis ins höchste Alter als Fahrgäste zu erhalten und neue zu gewinnen. Daneben haben sie auch die soziale Funktion, die Mobilität und Unabhängigkeit älterer Menschen zu bewahren.

Verkehrsunternehmen, die ein Training für SeniorInnen einführen möchten, wünschen sich eine Anleitung vom „best-practice-Modell“ und Schulungsunterlagen. Das Konzept und die Entwicklung des Trainingsprogramms für ältere Fahrgäste, das in Salzburg erfolgreich umgesetzt wird, geben wir in Form von diesem „Tool-box“ weiter. Die Inhalte können an örtliche Gegebenheiten angepasst und variiert werden.

Mit Unterstützung des EU-Projektes AENEAS haben wir unsere Erfahrungen zusammengefasst und die vorliegenden Empfehlungen erarbeitet. Dieses Handbuch und die DVD stehen interessierten Verkehrsunternehmen frei zur Verfügung und wir wünschen viel Erfolg bei der Einführung eines Trainingskurses für Seniorinnen und Senioren.

**Angelika Gasteiner**  
StadtBus Salzburg

**Susanne Schinagl**  
ZGB — Zentrum  
für Generationen & Barrierefreiheit



SICHER MIT DEM BUS UNTERWEGS

# Einleitung

Alte und sehr alte Menschen (ca. 75-100 Jahre) werden sehr selten als Kunden wahrgenommen, obwohl sie eine wichtige und wachsende Bevölkerungsgruppe sind. Sie sind oft auf die Nutzung des öffentlichen Verkehrs angewiesen, wenn Fahrrad- und Autofahren nicht mehr möglich sind. Menschen im höheren Alter sind in ihrer Mobilität durch körperliche Einschränkungen gehindert. Als Fahrgäste haben sie besondere Bedürfnisse, auf die sich ein Verkehrsunternehmen einstellen muss. In 20 Jahren wird die Hälfte aller Fahrgäste über 60 Jahre alt sein, schon jetzt sind es in Städten ca. 30 Prozent.

Während die heutige Eltern- und Großelterngeneration vielfach zu Fuß, mit dem Rad oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs war, ist die Lebensrealität heutiger und zukünftiger Generationen stark mit der Nutzung des eigenen PKWs verbunden. Das betrifft insbesondere Frauen, die früher kaum einen Führerschein oder ein eigenes Auto besessen haben. Sofern Menschen bis ins hohe Alter die gewohnte Mobilitätsform „Auto“ beibehalten, diese nicht hinterfragen — und auch keinen Anreiz

---

Das frühzeitige Aufzeigen der geeigneten Alternativen zum Auto-Individualverkehr ist ein wichtiges Anliegen in der Förderung von umweltfreundlichen Verkehrsformen wie zu Fuß gehen, mit dem Rad fahren oder dem Umstieg auf „Öffis“.

bekommen, dies zu tun — ist die Umwelt-Mehrbelastung für die kommenden Jahrzehnte abzusehen: Stark erhöhter CO<sub>2</sub>-Ausstoß und zunehmende Lärmbelastungen werden ebenso dazuzählen wie hoher Platzbedarf von privaten Autos auf den Straßen und beim Parken.

Ein wichtiges Anliegen im Dialog für mehr „sanfte Mobilität“ ist es, frühzeitig geeignete Alternativen zum Auto-Individualverkehr aufzuzeigen. Die Förderung von umweltfreundlichen Verkehrsformen wie zu Fuß gehen oder mit dem Rad fahren, sowie der Umstieg auf „Öffis“, die Bildung von Fahrgemeinschaften oder das Nutzen von Sammel-Fahrdiensten, zählen dazu. Durch das Aufzeigen „multimodaler“ Mobilitätsformen wird das theoretische und praktische Handlungsspektrum besonders im Alter erweitert.

Für jeden Menschen in höherem Alter kommt der Tag, an dem er nicht mehr Autofahren kann, auch wenn niemand diese Tatsache wahrhaben möchte. Spätestens dann ist der Umstieg auf ein öffentliches Verkehrsmittel notwendig, wenn man weiter mobil bleiben möchte. Trainingskurse für Seniorinnen und Senioren helfen, diese Umstellung zu meistern, und haben sich sehr bewährt. Auch ältere Fahrgäste, die bereits regelmäßig den öffentlichen Verkehr nutzen, schätzen die Trainingskurse, um an persönlicher Sicherheit zu gewinnen und Unfälle zu vermeiden.

# Training & Unternehmen

## Was ist ein Trainingskurs für SeniorInnen im öffentlichen Verkehr?

Ein Mobilitäts-Training skurs ist eine gute Form, die Nutzung des öffentlichen Verkehrs zu erklären und praktische, maßgeschneiderte Hilfe anzubieten.

Ältere Personen freuen sich über nützliche Hilfestellungen, die Barrieren im öffentlichen Verkehr zu überwinden helfen. Das Training unterstützt sie dabei, ihren Alltag selbstbestimmt zu bewältigen und am Leben teilzuhaben, indem sie mit dem öffentlichen Verkehr mobil sein können. Eine Einweisung in die Funktion und die Benutzung der Verkehrsmittel kann Schwierigkeiten beheben und somit den Radius der Mobilität erweitern. So eröffnen sich wieder neue Möglichkeiten im Alltag und der selbständige Zugang, z.B. zum Arztbesuch oder zur eigenen Versorgung sowie zu sozialen Kontakten und Freizeitbeschäftigungen, wird bis ins hohe Alter sichergestellt. Mobilitätskurse erhöhen somit die Lebensqualität erheblich!

## Wer kann von einem Trainingskurs profitieren?

- Alle älteren Menschen und deren Angehörige
- Menschen, die bereits den ÖV nutzen, sich aber unsicher fühlen
- Menschen, die aus medizinischen Gründen kein Auto mehr fahren können oder das Autofahren einschränken müssen/wollen
- Menschen, die nicht mehr Rad fahren oder nur mehr schwer zu Fuß gehen können

- Menschen, deren Partner, bei dem sie bisher Beifahrer/in waren, verstorben ist
- Menschen mit körperlichen und/oder mentalen Einschränkungen des Alters
- Menschen mit negativen Erfahrungen im ÖV, besonders nach einem Sturz
- Menschen, die neben dem Autofahren auch den öffentlichen Verkehr nutzen lernen möchten.

## Warum Trainingskurse für SeniorInnen?

### Chancengleichheit

Jeder Mensch, somit auch ältere Menschen, sollen gleichberechtigten Zugang zu medizinischen Einrichtungen, Bildung, Arbeit, Versorgung, Freizeitaktivitäten und Teilhabe am sozialen Leben haben.

### Anti-Diskriminierung

Kein Mensch darf auf Grund seines Alters diskriminiert werden und jeder hat das gleiche Recht auf ungehinderten Zugang zu Transport- und Verkehrsleistungen.

### Infrastruktur / Demografischer Wandel

Immer mehr Menschen leben länger, und zum ersten Mal gibt es in Westeuropa mehr Menschen mit über 65 Jahren als unter 18 Jahren. Es ist wünschenswert, dass ältere Menschen so lange als möglich mobil bleiben.

### Umwelt

Aus Gründen des Umweltschutzes ist es wichtig, dass auch SeniorInnen vermehrt den öffentlichen Verkehr nutzen. Derzeit wird eine Generation von Autofahrern alt und diese „automobilen“ SeniorInnen sind kaum vertraut mit anderen Formen der Mobilität. Oft zwingen körperliche bzw. medizini-

sche Veränderungen allerdings dazu, das Autofahren aufzugeben. SeniorInnen sollten daher schon möglichst frühzeitig für den öffentlichen Verkehr gewonnen werden, da im höheren Alter das Umlernen der Mobilitätsformen große Probleme bereitet.

## **Soziale Einbindung**

Mangelnde Mobilität ist oft der Grund für Vereinsamung im Alter, für schlechtere Gesundheit, zunehmende Immobilität und damit verbunden ein höherer Pflegeaufwand. Mobile SeniorInnen dagegen sind in der Lage, sich selbst zu versorgen, private Kontakte zu pflegen, sich in die Gesellschaft einzubringen (Freiwilligenarbeit), Veranstaltungen zu besuchen und Freizeitaktivitäten zu unternehmen. Kompetenz in der Nutzung des öffentlichen Verkehrs bringt ein aktiveres Leben, Unabhängigkeit, Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und persönliche Mobilität im Wohnumfeld sowie in der ganzen Stadt.

## **Welche Vorteile hat davon das Verkehrsunternehmen?**

### **Ältere Fahrgäste gewinnen und behalten**

Ältere Menschen sind im Allgemeinen treue und zufriedene Fahrgäste, vorausgesetzt, ihr Bedürfnis nach Komfort, Sicherheit und Respekt wird berücksichtigt. Mobilitätsprojekte tragen daher enorm zu einer Stärkung der Kundenbindung bei.

### **Weniger Unfälle mit SeniorInnen**

Ältere Fahrgäste sind überproportional oft in Unfälle mit oftmals erheblichen Folgen verwickelt. Ein Unfall kann dazu führen, dass ein älterer Fahrgast aufhört, den ÖV zu nutzen und damit nicht nur als Kunde verloren geht, sondern seine eigenständige Mobilität verliert. Diesem Umstand müssen ein Verkehrsunternehmen und seine MitarbeiterInnen mit geeigneten Maßnahmen begegnen.



### **Besseres Image bei allen Fahrgästen**

Projekte für SeniorInnen werden als notwendig und sinnvoll erkannt und heben das Image als modernes und kundenorientiertes Unternehmen. Auch jüngere Fahrgäste nehmen dies positiv wahr. Wenn nun Maßnahmen für ältere Menschen angeboten werden, dann profitieren letztlich alle Fahrgäste davon; wenn nicht heute, dann morgen.

### **Corporate Social Responsibility CSR**

Unter CSR versteht man einen freiwilligen Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung und zur gesellschaftlichen Verantwortung im unternehmerischen Handeln in den drei Bereichen: Soziales, Wirtschaft und Umwelt.

Programme für ältere Fahrgäste können als gutes Beispiel dienen, um die Verantwortung für die Gesellschaft und für die Nachhaltigkeit eines (öffentlichen) Verkehrsunternehmens zu beweisen.

## **Prestige, Image, positive Presse**

Wenngleich das Thema des demografischen Wandels bereits allgegenwärtig ist, sind spezifische Projekte für SeniorInnen im Bereich des öffentlichen Verkehrs immer noch eine Ausnahme. Stellt sich ein Verkehrsunternehmen dieser Herausforderung, so bringt das in der Öffentlichkeit hohe Aufmerksamkeit und eine positive Wahrnehmung, es gilt als modern und zukunftsorientiert. Seniorenprojekte im öffentlichen Verkehr haben auch hohe Chancen bei Auslobungen von Wettbewerben. Nicht zuletzt erreichen sie bei Kongressen und in der Forschung als „best practice-Modell“ Anerkennung in der Fachwelt und in der Öffentlichkeit.

## **Planung eines Trainingskurses für ältere Fahrgäste**

### **Willensbildung im Unternehmen**

Die Entscheidung für ein Trainings-Programm muss alle betroffenen Unternehmensbereiche einbeziehen und von allen getragen werden: Betriebsführung, Kommunikation, Beschwerdenmanagement, Unfallstatistik, Personalschulung, Fahrbetrieb etc.

Erfahrungen aus anderen Unternehmen können gesammelt und genutzt werden. Gute Vorbereitung und externes Consulting in der Anfangsphase erspart Geld sowie entmutigende Umwege.

### **Partner**

Meist verfügen Verkehrsunternehmen nicht über besondere Kompetenzen rund um das Thema „Ältere Menschen“ oder Kontakte zur Zielgruppe. Daher empfiehlt es sich, für die Planung und Durchführung eines Seniorenprojektes einen Kooperationspartner zu suchen. Dieser sollte Wissen und Erfahrung aus dem Seniorenbereich haben und über gute Kontakte zu Senioreneinrichtungen oder

Seniorenverbänden verfügen. Im Sozial- oder Behindertenbereich gibt es NGOs, aber auch bei Gemeinwesen- oder Bewohnerservice-Einrichtungen der Stadt, in Seniorenvereinen oder geriatrischen Kliniken findet man Fachleute. Ziel ist es, das Mobilitätstraining für ältere Menschen partnerschaftlich mit dem Kooperationspartner durchzuführen.

### **Personal**

Die Auswahl einer engagierten Person aus dem eigenen Unternehmen mit hoher sozialer und betrieblicher Kompetenz ist eine Garantie für den Erfolg. Auf Grund der hohen Anforderungen an die TrainerInnen wird abgeraten, für die Kurse Fahrpersonal abzustellen. Vielmehr kann man aus dem Bereich des Kundenservice oder aus dem Management jemanden suchen, der an diesem Projekt Freude hat. Diese/r MitarbeiterIn sollte Gelegenheit erhalten, sich in die Materie einzuarbeiten und eventuell andere Verkehrsunternehmen und Projekte zu besichtigen.

Auch eine grundlegende Schulung ist unumgänglich. Auf Grund der meist höheren sozialen Kompetenz sind Frauen besonders geeignet, die Kurse zu leiten.

### **Budget**

Das Budget kommt im Allgemeinen vom Verkehrsunternehmen, aber auch Kooperationspartner können Budget und Personal einbringen, entweder durch öffentliche Subventionen oder im Rahmen eines Förder- oder EU-Projektes.

Das Budget richtet sich nach dem Umfang und der Ausführung des Projektes. Zu den Startkosten gehören der Zeitaufwand der MitarbeiterInnen sowie die Ausbildung des Personals, die Beratungskosten, Recherche und Besuche von Vorbildprojekten, Druckunterlagen und Medienarbeit.

## Trainings-Konzepte

Ein Mobilitätstraining für SeniorInnen kann grundsätzlich auf drei verschiedene Arten durchgeführt werden:

**1. Persönliches Einzeltraining** für Personen, die spezifische Hilfe und Unterstützung benötigen. Dieses Training wird in der Praxis eher selten verlangt, kann aber gerade nach einem Sturz oder Krankenhausaufenthalt oder bei Erblindung nötig sein, damit die ältere Person wieder mobil wird und bleibt.

Beim Einzeltraining empfiehlt es sich, Familienangehörige zur Begleitung einzubeziehen. In diesem Training kann punktgenau auf die besonderen Wünsche und Bedürfnisse einer Person eingegangen und die Inhalte individuell abgestimmt werden.

**2. Vorträge bei Senioreneinrichtungen und Clubs.** Diese Präsentation ist eine gute Gelegenheit, das Verkehrsunternehmen positiv darzustellen und auf die besonderen Probleme von älteren Fahrgästen einzugehen. Obwohl es kein echtes Training ist, ist es trotzdem eine geeignete Maßnahme, ältere Menschen zu erreichen und Tipps für mehr Sicherheit im öffentlichen Verkehr zu geben. Es kann ein erster Schritt sein, um die Gruppe oder einzelne TeilnehmerInnen für einen Trainingskurs zu gewinnen. Oft sind Seniorengruppen erfreut, wenn das Verkehrsunternehmen von sich aus einen Vortrag anbietet und dabei auch Unterlagen und kleine Geschenke mitbringt.

**3. Klassisches Mobilitätstraining für SeniorInnen in einer Kleingruppe.** Auf diese Art des Kurses beziehen sich die folgenden Ausführungen, basierend auf den positiven Erfahrungen aus Salzburg. Die Informationen zu diesem Handbuch können auch auf die beiden anderen Trainingsformen umgelegt werden.

---

Beim Einzeltraining empfiehlt es sich, Familienangehörige zur Begleitung einzubeziehen.

---



SICHER MIT DEM BUS UNTERWEGS

# Rund um das Training

## Veranstaltungsort

Ein gut vorbereitetes Setting bestimmt darüber, wie das Training und die TrainerInnen von den älteren TeilnehmerInnen angenommen werden. Beides wirkt sich stark auf den Trainingserfolg und das positive Feedback aus.

## Räumlichkeiten

Gehen Sie davon aus, dass mindestens eine/r Ihrer TeilnehmerInnen körperlich schwerer eingeschränkt ist und mit Rollator, Krücken oder einem Rollstuhl kommt. Barrierefreie, leicht zugängliche Räume erleichtern die Arbeit mit älteren Menschen. Vergessen Sie auch nicht die Eingangsbereiche auf Zugänglichkeit zu überprüfen.

## Orientierung

Die TeilnehmerInnen sind meist das erste Mal in Ihrem Haus. Eine klare Ausschilderung des Veranstaltungsortes hilft, sich schnell zu orientieren. Informieren Sie auch die anderen MitarbeiterInnen des Hauses darüber, wann und wo das Training stattfindet, damit sie kompetent Auskunft geben können.

## Gastlichkeit

Ältere Menschen legen sehr großen Wert auf Höflichkeit und gute Umgangsformen. Kleine Erfrischungen wie Kaffee, zumindest aber Wasser zeigen, dass Ihr Unternehmen sich seiner Gastgeberrolle bewusst ist.

### **Bequemlichkeit**

Sorgen Sie für gute Sitzgelegenheiten. Diese sollten eine ausreichende Höhe haben, um daraus wieder leicht aufstehen zu können, sowie Armlehnen, um sich daran zu stützen. Besorgen Sie sich in einem Sanitätsfachgeschäft Stockklammern, die am Sessel montiert werden und verhindern, dass die Gehhilfen umfallen.

### **Toiletten**

Gut erreichbare, möglichst barrierefreie und saubere Toiletten sind eine Voraussetzung für viele ältere Menschen, Veranstaltungen zu besuchen.

### **Lichtverhältnisse**

Sorgen Sie an allen Trainingsorten für ausreichende, blendfreie Beleuchtung. Diese dient der Sicherheit und erleichtert die Informationsaufnahme.

### **Der Trainingsbus**

Für den praktischen Teil benötigen Sie einen eigens für die Trainingszeit zur Verfügung gestellten Bus.

## **Barrierefrei ist mehr als nur stufenlos!**

Die wichtigsten Regeln für Barrierefreiheit im Überblick

### **Auf dem Weg zur Schulung:**

- Klingeln, Bedienelemente auf einer Höhe zwischen 85cm und 100cm
- Rampen max. 6% Steigung

- Schwellen max. 3cm
- Stufen mit gutem Kontrast markiert (ersten zwei und letzten zwei)
- Aufzug als Alternative für Stufen
- Aufzugsmaße mind. 140cm x 140cm
- Bedienelemente im Aufzug in max. 100cm Höhe und mit taktiler Kennzeichnung
- Infoschalter auch für Rollstuhlfahrer erreichbar
- Größere Glasflächen kontrastreich markiert
- Griffige Fußböden
- Keine hängenden Hindernisse unter 2,2m (Schaukästen, Lampen etc.). Wenn bestehende Hindernisse da sind, unbedingt mehrfach darauf hinweisen!
- Türbreiten von 85cm
- Schwergängige Türen mit Öffnungsautomatik ausstatten
- Bei weiten Gehstrecken sorgen Sie dafür, dass alle 100 Meter Sitzgelegenheiten bereit stehen.

### **Im Schulungsbereich / Schulungsraum**

- Ausreichende Rangierflächen für Rollstühle und Rollatoren (150cm)
- Halterungen für Stöcke an Stühlen oder Tischen
- Tische unterfahrbar: mind. 75cm hoch und 1m Abstand zwischen Reihen
- Gute Akustik im Raum — kein Hallen
- Toilette barrierefrei (150cm Wendekreis) mit Griffen zum Anhalten, Türen nach außen angeschlagen.

---

Kompetenzen  
fördern und  
Defizite  
mindern —  
dies ist  
Grundvoraus-  
setzung für ein  
erfolgreiches  
Training.

---

**TIPP:** Leihen Sie in einem Sanitätsfachgeschäft einen Rollator und einen Rollstuhl aus. Testen Sie zusammen mit den anderen TrainerInnen wie gut Sie an den Veranstaltungsort gelangen und ob Sie sich selbstständig im Schulungsbereich bewegen können. So spüren Sie größere und kleine Barrieren schnell auf!

Erkundigen Sie sich auch beim örtlichen Hörbehindertenverband nach der Telefonnummer eines Gebärdensprachendolmetschers und speichern Sie diese in Ihrer Kartei — so haben Sie im Bedarfsfall schnell Zugriff darauf!

## Die TrainerInnen

TrainerInnen sollen ermutigen, unterstützen und das nötige Wissen vermitteln, damit die Lernenden nach dem Kurs eigenständig, sicher und vertrauensvoll mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs sein können.

## Wertschätzung

Kompetenzen fördern und Defizite mindern — dies ist Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Training. Daher müssen die TrainerInnen den TeilnehmerInnen große Wertschätzung entgegen bringen und an vorhandenen Kompetenzen ansetzen. Die Kommunikation muss immer auf derselben Stufe stattfinden und darf niemals herablassend, gönnerhaft, belehrend oder gar mitleidig wirken. Hierzu gehört auch ein gutes Gespür dafür, wann zusätzliche Hilfe von den TrainerInnen gebraucht wird und wann eher nicht.

## Empathie/Einfühlungsvermögen/Feingefühl

Alt sein bedeutet in erster Linie, sich mit körperlichen Veränderungen aller Art arrangieren zu müssen. Dies ist für jüngere Menschen oftmals nur sehr schwer nachvollziehbar. Es ist daher wichtig, sich in die Situation älterer Menschen hinein zu versetzen, um die hohe Bedeutung der eigenständigen Mobilität zu verstehen.

## Wissen über den physiologischen Alterungsprozess

Fundiertes Wissen über den Alterungsprozess ist Voraussetzung dafür, wie stark sich TrainerInnen in die TeilnehmerInnen hineinversetzen und wie sehr sie auf deren Bedürfnisse eingehen können.

## Kommunikationstalent & Umgangsformen

Gerade die ältere Generation legt großen Wert auf gute Umgangsformen. So ist es wichtig, stets offen, höflich und zuvorkommend auf alle Situationen zu reagieren. Hierzu gehört auch eine klare, deutliche, langsame und etwas lautere Sprache.

## Humor

Eine nicht zu unterschätzende Eigenschaft, welche das Training sowohl für die TeilnehmerInnen, als auch für die TrainerInnen angenehm, unbeschwert und unvergesslich macht.

## Und dann noch:

Breites Wissen innerhalb des Verkehrsunternehmens über betriebliche Abläufe, Personal, Fahrzeuge, Tarife, Liniennetz und Haltestellen sowie Wissen zur Verkehrssicherheit, Ursachen von Unfällen, Unfallhäufungen und Unfallvermeidung ist ebenso wichtig.

## Das Gestalten von idealen Lernsituationen für ältere Menschen

Im Alter werden Lernprozesse störanfälliger, Theoretisches und Abstraktes wird weniger leicht erinnerbar, als Dinge die selbst erlebt wurden. Auf diesen Erkenntnissen baut das Training auf.

## Die richtige Tageszeit

Beginnen Sie mit den Einheiten nicht vor 9.00 Uhr. Halten Sie die Mittagspausen zwischen 12.00 und 14.00 Uhr ein und beachten Sie, dass es im Herbst und Winter bereits früh dunkel wird.

### **Ruhige, entspannte Atmosphäre**

Die Geschwindigkeit der Informationsverarbeitung verlangsamt sich im Alter und der Zugriff auf gespeicherte Informationen wird — vor allem unter Stress — schwieriger. Minimieren Sie daher Stressoren.

### **Spaßfaktor**

Lernen — ob in jüngeren Jahren oder im hohen Alter — hängt maßgeblich davon ab, wie die Lernsituation erfahren wird. Spaß und Humor tragen hier zu einer signifikanten Verbesserung bei!

### **Loops und Wiederholungen**

Wiederkehrende Zusammenfassung der Lerninhalte gewährleisten, dass das Gehörte behalten wird.

### **Handouts**

Geben Sie am Anfang des Trainings bekannt, dass die TeilnehmerInnen die Inhalte auch in schriftlicher Form bekommen und sich nicht alles merken müssen.

### **Alltagstauglichkeit und Praxisbezug**

Alles, was für den eigenen Kontext wichtig ist, wird mit größerem persönlichen Interesse aufgenommen und leichter gemerkt. Heben Sie daher stets den persönlichen Gewinn und Nutzen hervor!

### **Learning by doing**

Je mehr Übungsmöglichkeiten im Training vorgesehen sind, desto größer wird die persönliche Sicherheit im Umgang mit dem ÖV.

### **Zeiffaktor als Stressor**

Achten Sie darauf, dass die Gruppe sich keinesfalls unter Zeitdruck fühlt. Kleine Einheiten erleichtern die Informationsaufnahme. Planen Sie auch ausreichend Zeit für Fragen und Anregungen ein.

## Miteinander statt Gegeneinander

Wettbewerb mag bei jüngeren Personen dann und wann ein gutes Motivationsmittel sein, bei älteren Personen erreichen Sie damit das Gegenteil. Achten Sie daher unbedingt darauf, dass keine Konkurrenzsituationen unter den einzelnen Gruppenmitgliedern entstehen!

## Ressourcenorientiertes Arbeiten

Bauen Sie immer auf dem auf, was die TrainingsteilnehmerInnen können und erwähnen Sie diese Ressourcen wertschätzend!

## Wichtige Tipps für die Kommunikation mit älteren Menschen

Sie sehen: Kommunikation an sich ist bereits schon eine Herausforderung. Kommunikation zwischen jüngeren und älteren Menschen bildet hier keine Ausnahme. Im Gegenteil: Bedingt durch den physiologischen Alterungsprozess kommen hier noch einige zusätzliche Herausforderungen auf Sender und Empfänger zu. Die Basis für eine funktionierende Kommunikation bildet das Wissen, dass Altern Veränderung bedeutet. Auf diese Veränderungen einzugehen erleichtert nicht nur das Training, sondern ist darüber hinaus ein Beweis für den Respekt, welcher der Trainingsgruppe entgegen gebracht wird.

## Haben Sie Geduld

Beginnen Sie erst zu sprechen, wenn alle TeilnehmerInnen sich gesetzt, oder einen sicheren Standplatz (im Bus zum Beispiel) gefunden haben.

## Störungen haben Vorrang!

Versuchen Sie nicht, Einwände zu übergehen. Greifen Sie diese möglichst sofort auf, damit Sie im Anschluss wieder die ungeteilte Aufmerksamkeit der Gruppe haben.

---

“Gesagt ist  
nicht gehört.  
Gehört ist nicht  
verstanden.  
Verstanden  
ist nicht  
eiverstanden.”

Paul Wazlawik

---

### **Zwei-Sinne-Prinzip**

Unterstützen Sie Gesagtes auch visuell — durch Demonstrationen oder schriftliche Unterlagen, und umgekehrt.

### **Brücke des Blickkontaktes**

Wählen Sie die Vortragsposition stets so, dass alle TeilnehmerInnen in das Gesicht des Trainers / der Trainerin blicken können. Dies erleichtert das Sprachverständnis, da nicht oder nur mangelhaft Gehörtes durch den Blick auf Mimik, Lippen und Gestik ergänzt werden kann.

### **Artikulation & Lautstärke**

Eine klare, deutliche und nicht zu schnelle Aussprache erleichtert die Aufnahme des Gehörten. Sprechen Sie in einer ausreichenden Lautstärke — aber vermeiden Sie unbedingt zu laut zu werden oder gar zu schreien.

### **Störgeräusche**

Minimieren Sie Hintergrundgeräusche und achten Sie auf eine allgemein möglichst ruhige Atmosphäre. Treten unvorhergesehene Störgeräusche auf, warten Sie, bis diese vorbei sind, bevor Sie mit Ihrem Vortrag fortfahren.

Sprechen Sie nie gleichzeitig mit anderen — und achten Sie auf eine gute Moderation bei Diskussionen.

## **Anmeldemodus für Bustraining**

Jedem erfolgreichen Training geht eine verbindliche Anmeldung voraus. Wesentlich hierbei ist, dass alles, was mündlich/telefonisch vereinbart wurde auch schriftlich bestätigt wird. Dies gewährleistet Sicherheit und ist daher sowohl für die TeilnehmerInnen wichtig, als auch für den Veranstalter.

## Ein Ansprechpartner

Nur eine Anmeldestelle mit nur einer Telefonnummer! Unter dieser Nummer muss zu den angegebenen Bürozeiten eine kompetente Ansprechperson erreichbar sein, die über alle Details des Trainings Bescheid weiß und auf alle Fragen Auskunft geben kann. Keine Hotline!

## Listen

Erstellen Sie eine Anmelde-Liste für telefonische oder persönliche Anmeldungen zu Veranstaltungen, auf denen Sie für das Training Werbung machen. Diese Anmelde-Liste sollte Namen, Adresse, Telefonnummer, Alter, und eine Spalte beinhalten, in der das Datum des Briefes eingetragen wird, mit dem die Anmeldung schriftlich bestätigt wurde. Auch eine Spalte für Besonderheiten, wie z.B. Rollstuhl, Rollator, Krücken oder andere Mobilitätseinschränkungen ist von großem Nutzen für die Planung des späteren Trainings und die Entscheidung, wie viele TrainerInnen zum Einsatz kommen.

Kopieren Sie diese Teilnehmerliste für den Schulungsleiter am Tag des Trainings. So kann dieser überprüfen, ob alle TeilnehmerInnen anwesend sind.

## Bestätigungen

Senden Sie eine Anmeldebestätigung an die Teilnehmer, mit genauer Angabe von Datum, Wochentag, Uhrzeit und Treffpunkt. Vermerken Sie das Datum des Schreibens auf der Anmelde-Liste.

Bitten Sie bei Anmeldung, aber auch im Bestätigungsschreiben um telefonische Absage, falls die TeilnehmerInnen nicht zum Training kommen können.

## Daten der TeilnehmerInnen

Notieren Sie unbedingt die Telefonnummern der TeilnehmerInnen, für den Fall, dass ein Training abgesagt oder verschoben werden muss. Sammeln Sie die Adressen der TeilnehmerInnen für die Evaluation nach dem Training.



SICHER MIT DEM BUS UNTERWEGS

# Trainingsaufbau & Trainingsinhalte

Das Training besteht aus zwei inhaltlich getrennten Einheiten von je zwei Stunden und wird daher auch an zwei möglichst aufeinander folgenden Tagen durchgeführt, um die TeilnehmerInnen nicht zu überfordern. Das Gehörte kann sich setzen oder am Abend in der ausgegebenen Broschüre nochmals nachgelesen werden. So hat die Übungsfahrt am nächsten Tag noch mehr Bedeutung.

## Trainingsinhalte erster Tag – Praktischer Teil

### Von Türen und Tasten

Gerade die Ein- bzw. Ausstiegssituationen stellen aufgrund des Zeitdrucks, der in diesen Situationen entsteht, ein vermehrtes Sicherheitsrisiko für ältere Menschen dar. Eine ausführliche Erklärung der verschiedenen Einstiege und der unterschiedlichen Knöpfe vor dem stehenden Bus nimmt hier Ängste und Stress.

### Die Unterscheidung der Tasten

Aufgrund technischer Entwicklungen verändern sich die Drucktasten am Bus laufend. Das verunsichert gerade ältere Menschen, da sie nicht wissen, welche Taste sie drücken sollen, bzw. dürfen. Im Training ist es daher wichtig, alle Knöpfe zu erklären und in weiterer Folge die „Kinderwagentaste“ ausführlich vorzustellen und zu empfehlen. Ist diese Taste erst einmal gedrückt, schließt sich die Türe nicht automatisch, sondern muss vom Fahrer aktiv per Knopfdruck geschlossen werden. Dies nimmt Stress und gibt gerade älteren Menschen die nötige Zeit für den sicheren Ein- bzw. Aussteigevorgang.

### **Kann mich die Türe einklemmen?**

Diese Frage beschäftigt viele ältere Menschen. Gehen Sie daher beim Training ausgiebig auf diese Situation ein. Erklären Sie die Art des Sicherheitsmechanismus der Fahrzeuge Ihres Unternehmens und demonstrieren Sie, wie sich die Türe verhält, wenn jemand schon während des Schließvorganges in den Türbereich kommt. Fordern Sie die TeilnehmerInnen auf, der Türe in einem solchen Fall niemals auszuweichen, und so einen Sturz zu riskieren, sondern sich vielmehr durch einen kleinen Ruck gegen die Türe bemerkbar zu machen, womit sofort der Sicherheitsmechanismus ausgelöst wird. Bitte beachten Sie hier vor allem die für Ihr jeweiliges System gültigen Sicherheitshinweise und Vorschriften!

### **Die Wahl der optimalen Ein- bzw. Ausstiegstüre**

Hier liegt der Focus auf der zweiten Türe, da sich hier die Seniorensitze befinden. Dieser Einstieg ist auch mit der wichtigen „Kinderwagentaste“ ausgerüstet. Fühlt sich eine TeilnehmerIn allerdings sehr unsicher, empfiehlt sich die Türe ganz vorne beim Busfahrer, da hier die objektive sowie subjektive Sicherheit beim Ein- bzw. Aussteigevorgang am meisten gewährleistet ist.

### **Richtiges Einsteigen**

Der Fahrgastwechsel soll zügig erfolgen und gerade ältere Menschen möchten niemanden behindern. Daher setzen sie sich in diesen Situationen vermehrt selbst unter Druck. Das macht sie anfällig für Unfälle und Stürze. Ein wichtiges Ziel des Trainings ist es daher, den TrainingsteilnehmerInnen zu vermitteln, dass es in der Situation des Ein- bzw. Aussteigens ausschließlich um ihre eigene Sicherheit geht. Es ist in diesen Momenten absolut nachrangig, ob sie jemanden behindern oder den Fahrbetrieb womöglich länger als gewollt aufhalten. Der Ein- bzw. Aussteigevorgang muss sehr bewusst durchgeführt werden und darf keineswegs unkonzentriert erfolgen!

## Abläufe beim Einsteigevorgang

- Die Warteposition möglichst so wählen, dass der Bus mit dem vorderen Wagendrittel vor dem Wartenden zu stehen kommt.
- Möglichst nahe an den stehenden Bus herantreten.
- Die Hand sucht den optimalen Halt.
- Der Fuß wird ganz in den Bus gesetzt — nicht nur auf die Kante, da hier das Risiko des Abrutschens besteht! Überlassen Sie es den TrainingsteilnehmerInnen, welchen Fuß sie gerne zuerst setzen. Viele ältere Menschen haben dies auch im Rahmen einer Physiotherapie bereits gelernt und sollten diese Methode auch weiterhin anwenden.
- Mit beiden Beinen im Bus angekommen ist es wesentlich, dass sich die TeilnehmerInnen angewöhnen, sich wieder ganz aufzurichten, bevor sie die nächsten Schritte machen.
- Sofort nach dem nächst möglichen FesthaltenmöglichkeitAnhalt, bzw. einen leeren suchen, und den Einstiegsbereich verlassen. Damit ist der Einsteigevorgang beendet.

## Richtiges Aussteigen

- Möglichst nahe an den Ausstieg treten.
- Die Hand sucht zuerst einen sicheren, für den darauf folgenden Aussteigevorgang geeigneten Halt.
- Ältere Menschen haben ein gutes Gefühl dafür, welches Bein sie gerne zuerst aus dem Bus setzen, meist das stärkere. Ansonsten bitte unbedingt die Weisungen der Physiotherapeuten beachten!
- Ein leichtes, seitliches Herausdrehen aus dem Bus belastet die Beine weniger — üben Sie beide Möglichkeiten.
- Wenn beide Beine fest am Boden stehen, wieder bewusst auf das Aufrichten achten!

---

Ein Rollator ist eine sehr sinnvolle Mobilitätshilfe.

Er unterstützt die sichere Mobilität und ist zugleich auch ein kleiner, immer präsenter Rastplatz für kurze Pausen.

---

- Erst dann wird der Halt losgelassen und die Ausstiegstelle verlassen.
- Für den Fall, dass der Bus nicht ganz an den Gehsteigrand gefahren ist, gilt: Keine zu großen Schritte über den entstandenen Spalt zwischen Bus und Gehsteigkante versuchen, das birgt Sturzgefahr in sich. Lieber zuerst auf die Straße hinunter steigen und von dort aus auf den Gehsteig.

### **Ein- bzw. Aussteigen mit dem Rollator**

Ein Rollator ist eine sehr sinnvolle Mobilitätshilfe. Er unterstützt die sichere Mobilität und ist zugleich auch ein kleiner, immer präsenter Rastplatz für kurze Pausen. Daher ist es wichtig, ältere Menschen zu ermutigen, keine Einbußen an ihrer Mobilität hinzunehmen und bereits rechtzeitig einen Rollator zu verwenden.

Allerdings kommt spätestens beim Planen einer Busfahrt Verunsicherung auf: „Kann/darf man den Rollator mitnehmen? Und wie geht man damit am besten? Wo steigt man ein?“ Diese Fragen müssen im Training unbedingt angesprochen und beantwortet werden, auch wenn niemand mit Rollator teilnimmt. Deswegen empfiehlt es sich, einen Rollator für Demonstrationszwecke auszuleihen oder besser noch anzukaufen.

Wenn der Fahrer an der Haltestelle eine Person mit Rollator sieht, sollte er den Bus automatisch ab-senken. Tut er das nicht, müssen die TeilnehmerInnen ihn aktiv darum bitten, oder einen anderen Fahrgast mit der Bitte beauftragen.

Der Rollator soll aufgrund des erhöhten Risikos niemals selbst in oder aus dem Bus gehoben werden. Geben Sie den TeilnehmerInnen daher den Tipp, bereits an der Haltestelle oder auf der Fahrt im Bus nach einem „Verbündeten“ zu suchen, der in der Folge hilft, den Rollator in oder aus dem Bus zu heben.

Auch für BenutzerInnen eines Rollators empfiehlt es sich, die „Kinderwagentaste“ zu drücken und an der zweiten oder letzten Türe einzusteigen. Hier findet sich genügend Platz, den Rollator sicher abzu-stellen und einen Sitzplatz in nächster Nähe zu suchen.

Vorher aber muss der Rollator an seinem Standplatz mit den Gurten (für Kinderwägen und Roll-stühle) fixiert werden. Vergessen Sie nicht, auf das Arretieren der Bremsen hinzuweisen!

Ein wichtiger Tipp, der an dieser Stelle nicht fehlen darf: Während der Fahrt darf der Rollator aus Si-cherheitsgründen niemals als Sitzplatz benutzt werden!

### **Sicheres Bewegen durch den Bus**

Bei jeder Busfahrt ist man gezwungen, zumindest einige Schritte durch den fahrenden Bus zu gehen. Sei es zum Sitzplatz oder zum Entwerter. Neben der Unsicherheit, welche durch das Fahren entsteht gibt es noch weitere Ängste, wie zum Beispiel die, gestoßen zu werden und das Gleichgewicht zu verlieren und in weiterer Folge zu stürzen. Das richtige Gehen durch den Bus muss daher entsprechend trainiert werden.

### **"On tour with Tarzan" - Johnny Weismüller ein idealer Verbündeter**

Eine der berühmtesten Kino- bzw. Fernsehfiguren aus der Zeit, als die Bilder das Laufen lernten, ist Tarzan. In der 1932 gestarteten Filmreihe wurde er von dem Sportler und Schauspieler Johnny Weiss-müller verkörpert, der damit Weltruhm erlangte. Der athletische Darsteller war für die meist weibli-

chen TeilnehmerInnen in etwa das, was George Clooney für die heutige Generation von Frauen ist. Daher eignet er sich sehr gut, um starke Bilder zu erschaffen, die auch später von den TeilnehmerInnen immer wieder mit einem Lächeln reproduziert werden.

Vergleichen Sie den Bus mit einem Dschungel: Die Situation ist unberechenbar und überall lauern Gefahren – wenn auch nicht von wilden Tieren. Fragen Sie die TeilnehmerInnen, ob sie sich noch an Johnny Weissmüller erinnern — wie er da so durch den Dschungel schwang. Und daran, mit welcher Bestimmtheit er immer auftrat. Diese beiden Bilder sollen stark verinnerlicht werden und können durch die Körpersprache und Demonstration der TrainerInnen unterstützt werden.

Vergleichen Sie die Haltestangen und Haltemöglichkeiten im Bus mit Lianen und weisen Sie immer darauf hin, dass Tarzan niemals beide Hände von den Lianen lassen würde. Diese Einleitung bildet die Grundlage für die folgende Übung.

### **ÜBUNG: Niemals die Liane loslassen!**

Die TeilnehmerInnen sollen nun zweimal durch den stehenden Bus gehen, mit der Auflage, immer eine Hand an eine „Liane“ zu haben.

Hierbei wird gelernt, dass es unglaublich viele Möglichkeiten in einem Bus gibt, um sich festzuhalten, und dass auch in Zukunft keine Bewegung ohne sicheren Halt mit zumindest einer Hand erfolgen darf.

Weisen Sie aktiv auf alle Haltemöglichkeiten hin: vertikale und horizontale Haltestangen, Stuhllehnen, seitliche Stützen an den Sitzplätzen. Vorsicht allerdings mit den Halteschlaufen! Diese eignen sich auf Grund der Instabilität und der Verletzungsanfälligkeit der Schulter für ältere Menschen nicht.

Weisen Sie auch aktiv auf die Bodenunebenheiten hin. Die meisten Fahrgäste erwarten nämlich, dass der Fahrgastraum eben ist und stellen ihre Bewegungen nicht ausreichend auf diese Unebenheiten ein.

## Sicheres Stehen im Bus

Manchmal ist es nötig, eine Station lang im Bus zu stehen. Vor allem, wenn man nicht mehr als eine Station fahren möchte. Im höheren Alter ist eine solche Fahrt im Stehen allerdings immer ein großes Risiko. Hinzu kommt noch ein weiterer Faktor: Gerade in der Generation, aus der die älteren TeilnehmerInnen stammen, wurde die Frau noch gelehrt: „Stehe anständig, mit möglichst geschlossenen Füßen.“ Diese alte Regel ist für die Sicherheit im ÖV äußerst kontraproduktiv. Trainieren Sie daher mit Ihren TeilnehmerInnen das richtige Stehen im Bus!

## Rollenspiel: Stehen ist nicht gleich Stehen

Beide TrainerInnen stehen mit entweder locker überkreuzten, oder eng zusammengestellten Beinen und unterhalten sich angeregt über den vergangenen Abend. Den TeilnehmerInnen wird schnell klar: wenn es



jetzt zu einer Vollbremsung kommen sollte, ist keinerlei Stabilität und Sicherheit gegeben und ein Sturz ist unvermeidlich. Sprechen Sie mit den TeilnehmerInnen darüber und beenden Sie das Rollenspiel mit der humorvollen, aber wirksamen Aussage: „Im Bus kommt es nicht auf Anstand und Schönheit an, sondern auf unsere Sicherheit!“

---

Im Bus kommt  
es nicht auf  
Anstand und  
Schönheit  
an, sondern  
auf unsere  
Sicherheit!

---

### **Partner-Übung für das richtige Stehen im Bus**

Lassen sie die TeilnehmerInnen paarweise nebeneinander aufstellen. Achten Sie darauf, dass alle einen sicheren Platz mit ausreichend Aktionsspielraum und gutem Halt haben. Die Beine stehen einen Schritt breit auseinander. Suggestieren Sie den TeilnehmerInnen nun, durch Sie wachse ein Baum. Eine biegsame, aber fest verwurzelte Weide zum Beispiel. Die Wurzeln sollen dabei ganz tief in den Boden wachsen und der Baum kann dadurch Wind und Wetter trotzen. Lassen Sie die TeilnehmerInnen dieses verwurzelte Gefühl der Stabilität gut nachfühlen, damit es reproduzierbar wird.

Wenn der optimale Stand gefunden ist, sollen sich die Paare gegenseitig ein wenig von der Seite und von vorne anschieben und dabei wahrnehmen, wie sicher sie auf diese Weise stehen. Sie können diesen Teil der Übung mit ihrer Co-Trainerin demonstrieren — und hier wieder die vorhergehende Unterhaltung aus der Rollenspielsituation wiederholen. Danach sollen die TeilnehmerInnen die Beine eng nebeneinander stellen und die Übung wiederholen. Sofort wird ersichtlich, wie instabil diese Haltung ist und wie leicht sie dabei aus dem Gleichgewicht gebracht werden können. Achten Sie aber gut auf die Gruppe, damit niemand zu fest geschoben wird!

### **Sitzplatz suchen und wichtige Tipps zum Thema Sitzen**

Für ältere Fahrgäste ist es eminent wichtig, einen Sitzplatz und somit einen sicheren Modus für die Fahrt mit dem Bus zu finden. Doch eine der größten Ängste, vor allem bei älteren Frauen ist die, dass alle erreichbaren Plätze besetzt sind und sie ihren Anspruch nicht ausreichend durchsetzen können. Hier gilt es, mit einigen Maßnahmen zum „Empowerment“ anzusetzen um das Selbstbewusstsein der TeilnehmerInnen zu stärken.

## Der ideale Sitzplatz

Wesentliches Kriterium für die Sitzplatzwahl ist, dass keine langen Strecken durch den Bus zurückgelegt werden und dass der Sitzplatz möglichst nahe an der nächsten, mit einer „Kinderwagentaste“ ausgestatteten Türe liegt. Auch ist es von Vorteil, in der Nähe des Fahrers zu sein, damit dieser ein Auge auf besonders gefährdete Fahrgäste haben kann. Der ideale Sitzplatz für ältere oder mobilitätseingeschränkte Menschen befindet sich daher im vorderen Fahrgastraum, wobei hier besonders geeignete Sitzplätze zusätzlich als Seniorenplätze ausgewiesen werden können.

## Rollenspiel zum Thema Sitzplatzsuche

Ein/e TrainerIn spielt eine Jugendliche, die auf dem Platz nahe der Türe sitzt. Die andere spielt eine ältere Dame, die in den Bus steigt und sehr zögerlich in Richtung der Jugendlichen geht. Sie sieht diese dabei nicht richtig an, sucht keinerlei Augenkontakt. Ihre Körperhaltung wirkt sehr unscheinbar und vermittelt wenig Selbstbewusstsein. Die Jugendliche ignoriert die ältere Dame, bzw. nimmt sie nicht wahr und bleibt einfach sitzen.

Die TeilnehmerInnen werden in der darauffolgenden Diskussion feststellen, dass die Dame sehr unschlüssig wirkt und somit von ihr auch keine Aufforderung ausgeht, ihr den Sitz zu überlassen.

Zweiter Versuch: Die „alte Dame“ steigt erneut ein, diesmal wirkt sie aber körperlich viel präsenter, geht aufrecht und fokussiert auf die junge Trainerin. Dabei geht sie sehr zielstrebig auf sie zu. Die ganze Körperhaltung vermittelt Selbstbewusstsein und die alte Dame wird sofort wahrgenommen (hier hilft es auch, das Tarzan-Bild wieder in Erinnerung zu rufen). Am Platz der Jugendlichen angekommen, steht diese entweder von selbst auf, oder wird von der alten Dame freundlich, aber bestimmt um den Sitzplatz gebeten.

Hier gibt es mehrere Möglichkeiten: „Entschuldigen Sie bitte. Könnten Sie mir Ihren Sitzplatz überlassen, ich bin nicht mehr so gut auf den Beinen“ — wesentlich ist hier die begleitende Erklärung. Durch sie wirkt die alte Dame noch selbstbewusster und die jüngere Person hat darüber hinaus die

Chance, Verständnis für ältere Menschen zu entwickeln.

Wenn das nichts hilft, darf es ruhig ein bisschen Übertreibung sein: „Mir ist ein bisschen schwindlig, darf ich mich bitte setzen, sonst falle ich womöglich um ..“ in diesem Fall wird jeder auch noch so widerwillige Fahrgast schnell seinen Sitzplatz räumen.

Im Anschluss lassen Sie die TeilnehmerInnen diese entschlossene Haltung üben. Reflektieren Sie gemeinsam, woran man die Entschlossenheit erkennen kann. Fordern Sie die TeilnehmerInnen auf, diese Haltung im Alltag immer wieder zu üben — sie hilft auch in vielen anderen Situationen, die eigenen Bedürfnisse durchzusetzen.



## Trainingsinhalte erster Tag/Theoretischer Teil (Raum für Informationen — Fragen — Tipps)

### Vorstellung der Person und des Unternehmens

Beschreibung des Arbeitsbereiches der TrainingsleiterInnen. Kurze Darstellung des Unternehmens. Interessante Details sind hier immer wieder: Anzahl Fahrzeuge, Anzahl Mitarbeiter im Fahrdienst (wie hoch ist der Frauenanteil), Anzahl der MitarbeiterInnen in der Werkstatt und Leitstelle zur Überwachung des Betriebes.

### Ausdruck der Wertschätzung gegenüber älteren KundInnen

Seniorinnen und Senioren sind eine große und wachsende Kundengruppe und schon alleine deswegen wichtige Fahrgäste. Das Unternehmen möchte mehr für SeniorInnen tun, damit sie gerne und sicher den Obus nutzen können. Das Verkehrsunternehmen will auf die besonderen Bedürfnisse von älteren Fahrgästen reagieren und die Mobilität sicherstellen und erleichtern.

### Verständnis für bekannte Probleme

Das Unternehmen kennt die typischen Probleme von älteren Fahrgästen und die Wünsche an die Fahrer. Diese sind vor allem die zwei folgenden:

- Heranfahen an den Gehsteig: jeder größere Abstand zwischen Fahrzeug und Gehsteig ist schwer zu überbrücken und macht das Ein- und Aussteigen schwierig und gefährlich. Die LenkerInnen lernen deshalb in einer speziellen Schulung, dass sie vor allem für ältere Menschen sorgfältig an den Gehsteig heranfahren sollen. In manchen Situationen ist es allerdings nicht möglich, z.B. bei verparkten Haltestellen oder in Kurven. Hier ist es wichtig, bei den älteren Fahrgästen Verständnis für diese Ausnahmesituationen zu entwickeln.

- Das Absenken des Fahrzeuges, die „Kneeling-Funktion“, erleichtert das Ein- und Aussteigen. Der Fahrer aktiviert sie gerne auf Anfrage, sollte sie aber auch vorsorglich einsetzen.

### **Rolle der FahrerInnen als Kontaktperson zu den Fahrgästen**

Positive und negative Erfahrungen mit FahrerInnen werden gerne von den TeilnehmerInnen eingebracht. Die TrainerInnen sollen Verständnis zeigen und einbringen, dass die LenkerInnen unter einem großen Zeitdruck stehen, da sie den Fahrplan einhalten müssen. Die Lenker haben eine enorme Verantwortung für die Fahrgäste, können sie aber nicht immer beobachten, weder im Bus noch bei der Haltestelle. Die FahrerInnen lernen allerdings in speziellen Fahrerschulungen Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Rücksicht und eine an die Bedürfnisse der älteren Fahrgäste angepasste Fahrweise. Die FahrerInnen freuen sich über einen freundlichen Gruß, über Lob, Dank und Anerkennung.

### **Wichtige Informationen für die Fahrt**

Viele Fragen beziehen sich auf die Planung einer Fahrt, widmen Sie daher einen Teil Ihres Vortages folgenden Punkten:

- Liniennetz und Tarife für SeniorInnen
- Vorteile von Zeitkarten (kein Handling beim Entwerten im Fahrzeug, Ermäßigungen)
- Wo sind Informationen erhältlich? Telefon-Hotline, Fahrplanbuch, Haltestelle, ServiceCenter (Anmerkung: Seniorinnen haben immer noch selten Internet)

### **Info-Paket zum Nachlesen und Informieren für zu Hause**

Ein Mobilitätskurs beinhaltet sehr viele Informationen. Erleichtern Sie den TeilnehmerInnen die Informationsaufnahme, indem Sie ihnen ein Paket mit den wichtigsten Informationen zusammenstellen. Dies kann enthalten:

- Sicherheitsbroschüre zum Nachlesen
- Fahrplanbuch
- Liniennetzplan in Grossdruck
- Hinweis auf Veranstaltungen und Aktionen für SeniorInnen
- allgemeine Informationen zum Verkehrsunternehmen

### **Kleine "Give aways" machen immer Freude**

- Stofftasche
- Feuerzeug
- Kugelschreiber
- Regenhaut
- Taschenlampe
- Reflektor
- Chip für Einkaufswagen
- Traubenzucker
- div. Gutscheine
- etc.

### **Ausblick auf den zwei Trainingstag**

Genaue Informationen vermitteln ein gutes Gefühl und tragen zur Sicherheit bei. Besprechen Sie daher die Abläufe des zweiten Trainingstages am Ende dieses ersten Tages nochmals durch:

---

Erleichtern  
Sie den  
Teilnehmer-  
Innen die  
Informationsauf-  
nahme, indem  
Sie ihnen ein  
Paket mit den  
wichtigsten  
Informationen  
zusammenstellen.

---

- Beginnzeit
- Treffpunkt
- Programm
- Übung im normalen Obusbetrieb
- Einladung ins Kaffeehaus

Der erste Tag endet mit der freundlichen Verabschiedung und vermittelt Freude aufs Wiedersehen beim zweiten Kursteil.

## Trainingsinhalte zweiter Tag

Der zweite Trainingstag dient der Umsetzung des Gelernten im „freien Feld“. Er unterscheidet sich vom Vortag vor allem dadurch, dass das Training nicht mehr im geschützten Rahmen unter selbst gestalteten Bedingungen abgehalten wird, sondern im regulären Stadtverkehr. Dies ist natürlich ungleich stressiger für TeilnehmerInnen und TrainerInnen und muss gut vorbereitet und begleitet sein.

### Mit der Gruppe unterwegs

- wählen sie die Route so, dass Sie ca. 1 Stunde unterwegs sind.
- Geben Sie nur Anfangs- und Zielort vor. Die verwendeten Linien, sowie die Anschlusshaltestellen müssen von den TeilnehmerInnen gemeinschaftlich gesucht und abgestimmt werden.
- Achten Sie darauf, dass mindestens 2 schwierige Umsteigesituationen eingebaut sind. Als „schwierig“ gelten Haltestellen, an denen viel Verkehr ist, mehrere Anschlussmöglichkeiten gewählt werden können und mit vielen anderen Fahrgästen zu rechnen ist.



- Erklären Sie in den Wartezeiten und während der Fahrt nochmals alle Besonderheiten, wie zum Beispiel Anzeigen, Fahrpläne, Informationselemente.
- Üben Sie auch gemeinsam die aktive Sitzplatzsuche.
- Achten Sie bewusst auf die Umsetzung des am Vortag gelernten. Fordern Sie die TeilnehmerInnen auf, auf „Fehler“ der fremden Mitreisenden zu achten. Dieses Spiel macht den TeilnehmerInnen meist besonders viel Freude, da sich hier ein Fundus an Fehlerquellen findet und die TeilnehmerInnen spüren, dass sie Kompetenzen entwickelt haben.

### **Was weiters zu beachten ist**

Wählen Sie den Treffpunkt so, dass die Wartenden sich setzen und bei schlechter Witterung unterstellen können.

Beachten Sie, dass ausreichend viele TrainerInnen die Fahrt begleiten. Ist ein/e TeilnehmerIn sehr stark mobilitätseingeschränkt, stellen Sie ihr/ihm eine eigene TrainerIn als Begleitung zur Seite.

---

Der Kaffeehausbesuch eignet sich auch vorzüglich, offene Fragen zu klären, Adressen und Informationsmaterialien auszutauschen und die Beziehungen zu vertiefen. Auch dieses Trainingsprojekt lebt stark von der Mundpropaganda derer, die bereits einmal daran teilgenommen haben.

---

Sorgen Sie für genügend Fahrscheine, falls einige TeilnehmerInnen keine Monatskarten besitzen. Vergessen Sie auch die Karten für die TrainerInnen nicht!

### **Und zum Schluss wird ausgiebig gefeiert!**

Viele Ihrer TeilnehmerInnen waren schon länger nicht mehr mit dem Bus unterwegs und hatten ernsthafte Ängste und Bedenken. Daher steht am Ende des zweiten Tages ein ausgiebiger Kaffeehausbesuch, in dem die neu gewonnene Mobilität gefeiert wird. Selbstverständlich sind die TeilnehmerInnen hier Ihre Gäste. Es ist aber auch möglich, dass sich mehrere Kaffeehäuser bereit erklären, eine Ihrer Gruppen zu bewirten.

Der Kaffeebesuch eignet sich auch vorzüglich, die beiden Tage nochmals Revue passieren zu lassen, offene Fragen zu klären, Adressen und Informationsmaterialien auszutauschen und die Beziehungen zu vertiefen. Immerhin lebt auch dieses Trainingsprojekt stark von der Mundpropaganda derer, die bereits einmal daran teilgenommen haben.

## Evaluation

Hier haben Sie die Möglichkeit Feedback über den Mobilitätskurs zu sammeln. Geben Sie zum Beispiel einen Fragebogen aus, der der Evaluation dient.

## Weitere TIPPS und TRICKS

die während des Trainings an passender Stelle eingeflochten werden sollen:

### Die letzte Station im Geiste zu Fuß gehen

Beim schnellen Aufstehen vor dem Aussteigen kann es passieren, dass das Blut in die Beine sackt und es einem „schwarz vor den Augen wird“. Gerade Ihre weiblichen TeilnehmerInnen werden diese unangenehme Situation kennen. Da es in der Ausstiegssituation aber sehr wichtig ist, dass alle Sinne optimal funktionieren, raten Sie den TeilnehmerInnen, die letzte Station vor dem Aussteigen aktiv mit zu spazieren. Dies kann so aussehen: die Zehenspitzen anziehen, mit den Füßen wippen, Fersen heben. So wird die Muskelpumpe in den Unterschenkeln aktiviert. Dies wirkt vorübergehend wie ein Gummistrumpf, der das Versacken des Blutes beim Aufstehen verhindert. So kommt es nicht zu der plötzlichen Unterversorgung des Gehirns, die Ursache für das Schwarzwerden ist.

### Henkel oder Gurt? Die Wahl der richtigen Handtasche

Gerade bei der älteren Generation finden Sie noch vorwiegend Handtaschen mit kurzen Henkeln, die über dem Unterarm oder in der Hand getragen werden. Das Problem bei dieser Art Handtaschen ist, dass eine Hand zum Festhalten im Bus fehlt. Raten Sie den TeilnehmerInnen im Sinne ihrer Sicherheit, auf eine praktische Umhängetasche umzustellen, damit sie beide Hände frei haben. Wenn Feste wie Weihnachten, Ostern oder Geburtstage bevorstehen, raten Sie den TeilnehmerInnen, sich doch gleich eine neue Tasche zu wünschen! Achten Sie auch beim Kauf von Einkaufstaschen darauf, dass sie mit einem breiten, weichen Riemen über die Schulter getragen werden können. Auch ein Rucksack ist eine gute Alternative. So haben die TeilnehmerInnen beide Hände frei, um sich sicher fest zu halten.

## Den Stock an die Leine nehmen

Ebenso wie die Handtasche beim Festhalten im Bus behindert, kann es der ansonsten so hilfreiche Stock tun. Raten Sie den TeilnehmerInnen, sich in einem Sanitätsfachgeschäft eine günstige Stockschleufe zu kaufen. So kann der Stock im Bus über das Handgelenk gehängt werden und behindert nicht beim Festhalten.

## Schwachlastzeiten

Mit zunehmendem Alter nimmt auch die Stressanfälligkeit zu. Der Wahlspruch muss also lauten: „Eile mit Weile“. Denn gerade im Stress liegt ein großes Risiko. Ein kurzer Moment der Unachtsamkeit und schon ist ein Sturz passiert, vor allem im öffentlichen Verkehr. Raten Sie den TeilnehmerInnen daher, von vorneherein 5 Minuten mehr Zeit für den Weg zur Haltestelle einzuplanen. Weisen Sie vor allen auch darauf hin, Besorgungen nicht zu den Hauptverkehrszeiten zu erledigen. Am komfortabelsten fahren die TeilnehmerInnen zu den so genannten „Schwachlastzeiten“, diese liegen zwischen 9 und 12 Uhr vormittags und zwischen 14 und 16 Uhr nachmittags.

## Trinken erwünscht

Wer erst trinkt wenn er durstig ist, der trinkt zu spät! Ohne Flüssigkeit verdorrt die schönste Rose und leider auch der munterste Geist. Nicht nur das: Flüssigkeit ist das am Besten untersuchte, billigste und zugleich wirkungsvollste „Anti Aging“ Mittel. Besonders bei Seniorinnen und Senioren sollte daher die Trinkflasche zur Standardausrüstung zählen. Gespritzter Apfelsaft mit einem Teil Fruchtsaft und 2 Teilen Leitungs- oder Mineralwasser ist neben Früchte- oder Kräutertee ideal und sollte sie stets auf Ihren Wegen begleiten. Diese Mischung wird vom Körper rasch aufgenommen und weniger rasch ausgeschieden als reines Wasser. Außerdem liefert sie Energie und stabilisiert den Elektrolythaushalt.

## **Bewegung ist gut für Körper und Geist**

Tägliche Bewegung ist bis ins höchste Alter nicht nur wichtig für den Erhalt der Mobilität, sie ist auch der Motor für ein leistungs- und lernfähiges Gehirn. In Ruhe beträgt die Gehirndurchblutung ca. einen 3/4 Liter pro Minute. Bei Bewegung und Anstrengung steigt sie aber auf bis zu einem Liter an, was sich sehr positiv auf die geistige Leistung auswirkt. Körperliche Belastung und Bewegung hat noch einen weiteren Vorteil: Sie führt durch Freisetzung von körpereigenen Opioiden und Glückshormonen zu einer verminderten Schmerzempfindung und steigert somit die Lebensqualität. Das ist übrigens auch eine Gemeinsamkeit von körperlicher Ertüchtigung und Schokolade: Beide erhöhen den Serotoninspiegel und machen glücklich, nur schlägt sich Schokolade auf den Hüften nieder.

## **Muskelkraft gibt Sicherheit**

Gerade beim Busfahren ist es besonders wichtig, sich in jeder Sekunde gut fest halten zu können. Dies erfordert natürlich einiges an Muskelkraft, welche gerade bei älteren Frauen rapide abnimmt. Raten Sie den TeilnehmerInnen, sich in einem Sanitätshaus einen speziellen Ball zur Kräftigung der Hand- und Armmuskulatur zu besorgen und mit diesem abends beim Fernsehen zu üben. So wird die zum Festhalten (im Bus) unerlässliche Handkraft trainiert. Im Sinne einer guten Sturzprophylaxe profitieren die TeilnehmerInnen davon nicht nur im Bus!

## **Bleiben Sie im Gleichgewicht!**

Schon 3 Minuten tägliches Balancieren trainiert das Gleichgewicht, erhöht die Durchblutung des Gehirns und steigert damit sogar die geistige Leistung! Raten Sie den TN folgende Balanceübung: Legen Sie ein Handtuch der Länge nach gefaltet auf den Boden. Achten Sie dabei bitte immer darauf, in der Nähe einer Anahatemöglichkeit zu sein. Balancieren Sie nun darauf auf und ab wie ein Seiltänzer. Bei Unsicherheit bitten Sie anfangs jemanden, Ihnen bei der Übung zur Seite zu stehen. Sie werden sehen, wenn Sie diese Übung täglich wiederholen, werden Sie sich schon bald standfester und sicherer fühlen.



SICHER MIT DEM BUS UNTERWEGS

# Externe Kommunikation

## So erreichen Sie die Zielgruppe der älteren Menschen

Der moderne Alltag ist von Kommunikation geprägt. Mobiltelefone, Internet und andere technische Hilfsmittel sind aus unserer Kommunikationsgesellschaft nicht mehr wegzudenken. Die große Herausforderung besteht nun darin, Ihre Botschaft an den gewünschten Empfänger zu bringen.

Zuerst gilt es genau zu definieren, wen die Botschaft erreichen soll — wer Ihr Kommunikationspartner ist. Denn Presse und Medien wollen anders angesprochen werden, als Partnerorganisationen und Kooperationspartner bzw. die Endzielgruppe „die potentiellen TrainingsteilnehmerInnen“. Beachten Sie in die-

---

Je öfter bestimmte Informationen demnach über unterschiedliche Kanäle (z.B. Zeitung, Radio, Broschüren, Plakate usw.) transportiert werden, umso bedeutender und wichtiger erscheinen diese.

sem Zusammenhang auch, dass wir von Natur aus Bekanntem positiver gegenüber stehen als Neuem. Je öfter bestimmte Informationen demnach über unterschiedliche Kanäle (z.B. Zeitung, Radio, Broschüren, Plakate usw.) transportiert werden, umso bedeutender und wichtiger erscheinen diese.

Da viele TeilnehmerInnen bereits den öffentlichen Verkehr nutzen, sollen die kostenlos zur Verfügung stehenden, eigenen Kommunikationsmedien verwendet werden, z.B. Folder in den Fahrzeugen, Innenplakate, Durchsagen und Auflage im Servicecenter.

### **Medien- und Pressearbeit**

Recherchieren Sie im Vorfeld, welche Medien bei älteren Menschen besonders beliebt sind. Oft sind es regionale Zeitungen bzw. lokale Radiosender, die von älteren Menschen lieber zur Informationsbeschaffung herangezogen werden, als zum Beispiel das Internet. Erkundigen Sie sich auch bei den jeweiligen Medienpartnern, welche Sendezeiten von älteren Menschen bevorzugt werden.

Nehmen Sie bereits rechtzeitig Kontakte zu Journalisten von Tageszeitungen bzw. Gratiszeitungen auf, um Ihre Presstexte möglichst kostenlos platzieren zu können. Im Vordergrund stehen hier vor allem die Bekanntmachung des Trainingsangebotes und die für die Anmeldung notwendigen Eckdaten. Idealerweise wird parallel mit Artikeln rund ums Thema „Mobilität“, „Sicherheit“, „Demographische Entwicklung“ die breite Öffentlichkeit für die Bedürfnisse älterer Menschen im öffentlichen Verkehr sensibilisiert. Eine Kooperation mit einem Medienpartner, der die Bewerbungsphase begleitet, ist in jedem Fall wünschenswert. Je nach verfügbarem Budget ergänzen bezahlte Vorankündigungen die Bekanntmachung des Trainings.

Achten Sie hierbei im Besonderen auf die leichte Lesbarkeit und einfache Verständlichkeit der Information und kombinieren Sie die Ankündigungen mit attraktiven Bildern, um so die Anziehungskraft Ihrer Veranstaltung zu erhöhen.

## **Nutzen Sie Multiplikatoren!**

Da die große Gruppe der älteren Menschen äußerst inhomogen ist, ist es nicht immer ganz einfach, sie direkt zu erreichen. Um das Training zu etablieren ist es daher notwendig, Verbündete auf allen Ebenen zu finden. Nutzen Sie, wann immer es geht, große Multiplikatoren wie Seniorenorganisationen, Beauftragte der Stadt, Hilfsorganisationen etc. um Informationen über Ihre Projekte zu kommunizieren. Dies kann durch Artikel oder Ankündigungen in deren spezifischen Kundenmagazinen oder Newslettern passieren oder Sie nehmen an der einen oder anderen Veranstaltung teil und stellen Ihr Angebot für SeniorInnen persönlich vor.

## **Direkt Mail — der altmodische Weg ist immer noch der Beste!**

Wenn Sie auf eine Adressdatei Ihrer Zielgruppe zugreifen können, dann verfassen Sie ein Informations- bzw. Einladungsschreiben. Solche Adressaten können (Datenschutzbestimmungen!) zum Beispiel BesitzerInnen von Seniorenkarten sein oder Sie erhalten Unterstützung von der Stadtverwaltung. Personalisieren Sie Ihren Brief unbedingt, denn diese direkte, persönliche Ansprache wird gerade bei älteren Menschen noch sehr hoch geschätzt. Der Verfasser des Briefes sollte vorzugsweise eine Persönlichkeit sein, die älteren Menschen bekannt und sympathisch ist, wie z.B. der Direktor des Verkehrsunternehmens oder der Bürgermeister Ihrer Stadt. Dadurch wird die Wichtigkeit des Anliegens unterstrichen. Vergessen Sie in keinem Fall, eine namentlich genau genannte Kontaktmöglichkeit anzugeben.

## **Bus-Sicherheits-Broschüre**

Ergänzend zum Training ist es sinnvoll, eine Broschüre zu verfassen. Diese schriftliche Zusammenfassung der Trainingsinhalte, verbunden mit weiteren hilfreichen Tipps rund um das Busfahren, sichert die Nachhaltigkeit des vorangegangenen Trainings und entlastet die TeilnehmerInnen, da diese sich nicht alles merken müssen.



Von Zeit zu Zeit wieder in die Hand genommen, dient die Broschüre zur Erinnerung und zur Auf-frischung des bereits Gelernten.

Durch die Auflage bei Ärzten, in Apotheken, Gesundheitsämtern, Beratungsstätten, Seniorenorganisationen, Sanitätshäusern usw. steigert die Broschüre darüber hinaus den Bekanntheitsgrad Ihres Projektes und erreicht auch diejenigen älteren Menschen, die nicht am Training teilgenommen haben.

Beachten Sie bei der Broschüre, wie bei allen anderen schriftlichen Unterlagen, unbedingt die Ratschläge zur Gestaltung.

### **Folder — und wo werden sie aufgelegt?**

Die Informationsfolder dienen in erster Linie der Bewerbung und Bekanntmachung des Bus-Sicherheitstrainings. Weiters geben sie einen ersten Einblick in den Ablauf des Trainings. Über diese Beschreibung des Trainings hinaus sind auch alle Eckdaten übersichtlich zusammengefasst.

Beginnzeiten, Dauer, Veranstaltungsort und Anfahrtsmöglichkeiten sowie ein Ansprechpartner und dessen Erreichbarkeit lassen eine genaue Planung zu und verhindern Unsicherheiten.

Die Folder können in Intervallen immer wieder in den Verteilern der öffentlichen Verkehrsmittel aufgelegt werden. Darüber hinaus sind sie in den Service-Centern und Ticketverkaufsstellen erhältlich. Überlegen Sie, welche Plätze von älteren Menschen besonders häufig frequentiert werden — Wochenmärkte, Einkaufsmöglichkeiten usw. — und verteilen Sie auch dort Folder an Ihre Zielgruppe. So können Sie übermäßigen Streuverlust vermeiden und gleichzeitig direkte Auskünfte über das Trainingsprogramm, Anmeldeformalitäten usw. geben.

Nutzen Sie auch Ihre Kontakte zu Seniorenorganisationen und lassen Sie Ihre Folder internen Aussendungen beilegen. Nehmen Sie an seniorenspezifischen Veranstaltungen teil und streuen Sie auch dort Ihre Informationen.

## Informationsstände

SeniorInnen lieben den persönlichen Kontakt, zum Beispiel an einem Informationsstand. Wählen Sie hierfür Orte aus, an denen ihre Zielgruppe regelmäßig anzutreffen ist (Wochenmärkte, Sonderveranstaltungen, etc.). Platzieren Sie sich mit einem Eye-Catcher (Sonnenschirm und Tisch oder kleiner Pavillon, Roll up usw.) und suchen Sie den direkten Kontakt zu interessierten Menschen. Beim direkten Kontakt bzw. dem persönlichen Gespräch mit älteren Menschen kommen die allgemein gültigen Kommunikationsregeln im besonderen Maße zum Tragen. Seien Sie stets bemüht, ein angenehmes Gesprächsklima zu schaffen. Widmen Sie Ihrem Gesprächspartner die ungeteilte Aufmerksamkeit, achten Sie auf direkten Blickkontakt und versuchen Sie, Nebengeräusche weitestgehend auszuschalten.

Gehen Sie in einem persönlichen Gespräch nicht nur auf die Vorzüge des Sicherheitstrainings ein, sondern seien Sie vor allem offen für die Anliegen Ihrer älteren Fahrgäste. So bewerben Sie nicht nur das Projekt selbst, sondern unterstreichen zudem, dass ältere Menschen Ihrem Unternehmen beson-

ders am Herzen liegen. Sorgen Sie unbedingt auch für eine Sitzgelegenheit, auf der Ihre älteren BesucherInnen eine kleine Pause einlegen können. So zeigen Sie schon bei diesem Erstkontakt, dass ältere Menschen bei Ihnen „gut aufgehoben“ sind.

### **Telefonat**

Das Telefon ist auch bei älteren Menschen ein gern genutztes Kommunikationsmittel. Vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie sich ausreichend Zeit für sein Anliegen nehmen.

Überfordern Sie Ihre Anrufspartner nicht mit einem Übermaß an Informationen und geben Sie Hinweise auf die Möglichkeit, schriftliche Information in Form eines Folders oder Informationsblattes zu übersenden. Stellen Sie mit Rückfragen sicher, dass die Grundinformationen auch richtig angekommen sind. Bedenken Sie, dass mit zunehmendem Alter auch das Hörvermögen Veränderungen unterworfen ist. Es ist daher wichtig, dass Sie Ihre Sprache dem Gegenüber anpassen (siehe Seite 21f).

Fassen Sie die Eckdaten am Ende des Gesprächs zusammen und bestätigen Sie Anmeldungen immer unbedingt auch schriftlich (siehe Anmeldung) auf postalischem Wege.

### **Schriftliche Kommunikation**

Neben der persönlichen Ansprache im direkten Gespräch kommt der schriftlichen Kommunikation mit älteren Menschen besondere Bedeutung zu.

Sei es wenn es darum geht, Menschen über neue Mobilitätsangebote zu informieren oder Bestätigungen für Veranstaltungen zu senden.

Bitte bedenken Sie, dass ältere Menschen ein besonderes Sicherheitsbedürfnis haben und Veranstaltungstermine gerne doppelt abgesichert wissen wollen, da es bei mündlicher Kommunikation vor allem über das Telefon immer wieder zu Missverständnissen kommen kann. Dem kann man entge-

genwirken, wenn man bereits bei der Anmeldung mündliche Erstkünfte gibt, aber gleichzeitig darauf hinweist, dass man alle für das Training relevanten Eckdaten noch einmal mittels postalischen Briefs übermittelt.

Zum einen bringt es den Vorteil, dass Zeit und Ort genau angegeben sind, und die Anfahrt im Voraus gut geplant werden kann, zum anderen aber, dass Verbindlichkeit zur Teilnahme für den Trainingsteilnehmer gesteigert wird.

Bei schriftlicher Kommunikation ist besonders auf die mit dem Alter verbundenen physischen Veränderungen des Auges Rücksicht zu nehmen. Die Form der Ansprache ist in jedem Fall mit den länderspezifischen Besonderheiten zu wählen.

### **Die richtige Gestaltung von Printmedien — Folder**

Das beste Training bringt keine Erfolge, wenn die entsprechenden Unterlagen und begleitenden Materialien nicht von der Zielgruppe gelesen und genutzt werden können.

Wenn Sie allerdings einige Kriterien bei der Erstellung Ihrer Briefe, Folder, Broschüren und Plakate beachten und mit einem kompetenten Grafiker zusammen arbeiten, können Sie sicherstellen, dass Ihre Botschaft die Zielgruppe optimal erreicht.

### **Inhalte und Botschaften**

- Wählen Sie eine möglichst einfache Sprache ohne Fachbegriffe und vor allem ohne Anglizismen. Diese kommen bei älteren Menschen meist nicht gut an.
- Verpacken Sie die Inhalte in kurze Sätze und vermeiden Sie zu viele Informationen in einem Satz.
- Das Papier sollte nicht zu dünn sein, das bedeutet: nicht unter 100g/m<sup>2</sup>.

- Verwenden Sie bei Broschüren eine Spiralbindung, dann lassen sich die Seiten leichter umblättern.
- Achten Sie aber darauf, dass die Deckblätter sich gut vom Kern abheben, sodass man die Broschüre leicht wieder zuklappen und zum Anfang finden kann. Das erleichtert die Orientierung.

---

“Alter  
unterscheidet  
sich nicht vom  
vorherigen  
Leben, solange  
man sitzt”

Malcom Clovley

---

### Schriftarten

- Nicht jede Schriftart ist für ältere Menschen oder Menschen mit Sehbehinderungen gleich gut lesbar. Vermeiden Sie daher Layout-Experimente!
- Verwenden Sie keine Serifenschriften — wie Times New Roman. Serifen-Schriften erkennen Sie an den kleinen Häkchen an den Enden der Buchstaben. Diese sind ein Relikt aus der Zeit des Buchdrucks, als die Buchstaben noch einzeln gesetzt werden mussten. Charakteristisch für Serifenschriften ist, dass die Strichstärken variieren. Beim Faxen oder kopieren dieser Schriften kann es daher sein, dass Teile der Buchstaben nicht mehr erkennbar sind und so zu Leseschwierigkeiten führen. Dieser Satz zum Beispiel ist in einer Serifenschrift — der Times New Roman — geschrieben.
- Gut geeignet sind Schriften, deren Buchstaben nicht verwechselt werden können. Hier bietet sich aus dem Repertoire der gängigen Schriften zum Beispiel die Schrift Verdana an.
- Vermeiden Sie auch, Schriften zu unterstreichen oder kursiv zu stellen. Dies erschwert die Lesbarkeit ebenfalls.
- Mischen Sie möglichst nur zwei unterschiedliche Schriftarten (für Head und Fließtext), sonst wird das Schriftbild zu unruhig und der Lesefluss ist behindert.

### Schriftgrößen

Die Größe der Schrift ist maßgeblich dafür, ob das Gedruckte auch tatsächlich gelesen werden kann. Als barrierefrei gilt eine Schrift erst ab 12pt, besser aber 14pt.

---

Dieser Text ist praktisch unlesbar. (9 pt)

Dieser Text ist schwer lesbar. (10 pt)

Diese Schriftgröße ist bereits leichter lesbar. (12 pt)

Dieser Text ist komfortabel lesbar. (14 pt)

Für Headlines gilt: immer mindestens 3 — 4 Punkte größer als der Fließtext

---

### Was gibt es noch zu beachten?

- Zeilenabstände möglichst 1,5 — nicht kleiner oder größer
- Verwenden Sie keinen Unterdruck, stellen Sie Bilder nicht in den Hintergrund und verwenden Sie auch keine zu starken Farben für den Untergrund
- Achten Sie auf gute Kontraste zum Untergrund — am Besten schwarz auf weiß. Achtung bei Farben und Graustufen!
- Keine Texte, die ausschließlich in Großbuchstaben geschrieben sind, siehe Beispiel.
- Setzen Sie die Texte linksbündig (verzichten Sie möglichst auf zentrierte Textblöcke)
- Vermeiden Sie möglichst kursiv gestellte Schriften
- Achten Sie auf ausreichende Abstände zwischen den Textspalten, damit die Textblöcke klar ersichtlich sind. Sie können auch einen Trennstrich zwischen die Spalten setzen, das erleichtert das Lesen

**BEISPIEL:** TEXTE IN GROSSBUCHSTABEN ERSCHWEREN DAS LESEN ENORM. BESTIMMT HABEN SIE DAS SOFORT BEMERKT.



SICHER MIT DEM BUS UNTERWEGS

# Natürliche (physiologische) Altersveränderungen

Für die Abhaltung eines erfolgreichen Trainings ist ein gutes Basiswissen über die natürlichen Altersveränderungen unumgänglich. Es hilft auch, die Anliegen, Wünsche, Bedürfnisse und sogar die Beschwerden der älteren TrainingsteilnehmerInnen besser zu verstehen.

Gesamthaft gesehen geht der Alterungsprozess mit einer Verringerung der strukturellen und funktionellen Reservekapazität einher. Dies schlägt sich in der eingeschränkten Fähigkeit nieder, mit Herausforderungen körperlicher, psychischer und sozialer Natur zu Recht zu kommen. Durch den natürlichen Alterungsprozess der Sinnesorgane, welche das erste Glied in der Kette von Wahrnehmung und Reaktion darstellen, werden dem Gehirn Informationen etwas verzögert und verändert zugespielt. Die damit verbundene Verlangsamung der Verarbeitungszeit birgt in Kombination mit den Veränderungen des Bewegungs- & Stützapparates ein besonders großes Risiko für die sichere Mobilität älterer Menschen in sich.

## Hörsinn

- Hörverlust symmetrisch beidseitig
- Abnahme des Richtungshörens
- Höhere Frequenzen werden schlechter wahrgenommen (Fahrradklingel, Schließalarm der Bustüre)
- Sprachverständnisstörungen

- Langsamere Verarbeitung von Klang — und Sprachreizen
- Verzögerte Reaktion auf akustische Signale

### **Sehsinn**

- Altersfehlichtigkeit (Korrigierbar durch Brille)
- Verlust der Scharfeinstellung für unterschiedliche Entfernungen
- Verzögerte Hell-/Dunkelanpassung
- Blendungseffekte
- Veränderte Farbwahrnehmung
- Nachlassen der Dämmerungs-Sehschärfe
- Geringere Lichtausbeute (minus ca. 2/3) bewegte Objekte werden am Gesichtsfeldrand schlechter wahrgenommen, Entfernungen, Geschwindigkeiten und Bewegungsrichtungen werden schlechter eingeschätzt
- Geringere optische Exploration
- Bei Brillenträgern dioptrieabhängige Bildverschiebung bei Kopfbewegungen

### **Bewegungs- & Stützapparat**

- Leichte Bewegungseinschränkung
- Empfindliche Abnahme der Maximalkraft und Schnellkraft
- Reduktion der Handgriffstärke zwischen 30% und 40% (schnelles Anhalten bei Sturzgefahr nur eingeschränkt möglich, Festhalten problematisch)

- Ungeschicklichkeit
- Erschwertes/verlangsamtes selbständiges Aufstehen z.B. im Bus
- Schultergelenk besonders gefährdet (wichtig für die Balance!)
- Gefahr von Osteoporose und Knochenbrüchen bei geringfügiger Gewalteinwirkung

### Tast- & Bewegungssinn

- Unsicherheit
- Ungeschicklichkeit



- Verletzungsgefahr
- Kontrollverlust

### **Gleichgewichtssinn**

- Fehleinschätzung von Bewegungen Verlängerung der Reaktionszeit und ungenaue Bewegungsauslenkung (speziell des Kopfes)
- Verzögerung von haltungskorrigierenden Reaktionen
- Schlechtere „Vor-sicht“ und Vorplanung der Bewegungen
- Veränderte Balancestrategien
- Erschütterungen, welche Körperschwankungen nach hinten auslösen, werden besonders schlecht abgefangen

### **Störungen des Gangbildes**

- Gang wird langsamer
- Schrittlänge wird kürzer
- Schritthöhe wird geringer
- der Zehen- Bodenabstand wird geringer (Stolpern!)
- exakte Schrittsetzung leidet (Stiegen!!)
- Umdrehen sowie Zielbewegungen werden unregelmäßig ausgeführt und stockend abgebremst
- Gangstörungen sind gepaart mit Balancestörungen = hohes Sturz- und Verletzungsrisiko

# Zusammenfassung

## Trainingskurs für ältere Menschen im öffentlichen Verkehr:

### Vorteile für Menschen, Umwelt und Verkehrsunternehmen:

- Ältere Menschen und Menschen mit besonderen Bedürfnissen fühlen sich in öffentlichen Verkehrsmitteln sicherer, komfortabler und kompetenter.
- Unfälle werden vermieden oder deren Anzahl geht zurück.
- Die Benutzung des Autos wird reduziert.
- Selbständige Mobilität und soziale Einbindung werden unterstützt und ermöglicht.
- Ältere Fahrgäste werden als Kunden behalten und neue können gewonnen werden.
- Das Image des Verkehrsunternehmens steigt.
- Der Bedarf an kostenintensiver Sonderbeförderung sinkt.

### Voraussetzungen für die Einführung:

- Klare Entscheidung für die Maßnahme mit dem Ziel, sich mit Barrierefreiheit auseinander zu setzen und die Zugänglichkeit für ältere und sehr alte Menschen zu verbessern.

- Motiviertes und überzeugtes Team
- Unterstützung durch die Entscheidungsträger im Verkehrsunternehmen und auf lokaler Ebene
- Direkter Kontakt mit den TrainerInnen, TeilnehmerInnen und mit Interessensgruppen während der Entwicklung und Abstimmung des Trainingskonzeptes
- Integriertes Kommunikations-Konzept
- Startfinanzierung und Konzept für längere Laufzeit

## Gedanken zur Mobilität

Das Wort „Mobilität“ wird oft in Verbindung mit Freizeitaktivitäten und Erholung verwendet, doch ist es äußerst bedeutungsvoll für das gesamte Leben des Menschen. Bereits 400 vor Christus hat Hippocrates, der berühmte griechische Physiker, die geistige und physische Bewegung als Basis für langes Leben und gesundes Altern erkannt. Seine dringenden Empfehlungen für einen aktiven Lebensstil sind bis heute gültig.

Die Bedeutung der Mobilität treffen wir heute in Sprichwörtern von diversen Kulturen und Sprachen an: „bed is bad“, „use it or lose it“, „Wer rastet, der rostet“, „Gehe, um dich zu bewegen“.

Bereits Anfang des 20. Jahrhunderts ist regelmäßige Bewegung und körperliches Training als Voraussetzung für optimale physische und mentale Leistung und gesundes Altern allgemein propagiert worden. Während der letzten 15 Jahre haben mehrere wissenschaftliche Studien bewiesen, dass ausreichende Bewegung der Schlüssel zu einer höheren Lebenserwartung ist. Mentale und physische Bewegung bewirken eine strukturelle Veränderung im Gehirn, die eine optimale Weiterentwicklung

---

Während der letzten 15 Jahre haben mehrere wissenschaftliche Studien bewiesen, dass ausreichende Bewegung der Schlüssel zu einer höheren Lebenserwartung ist.

und Anpassungsfähigkeit ermöglicht und eine positive Auswirkung auf Wohlbefinden, Fitness und Schmerzempfindung hat.

Mobilität bzw. Bewegung ist die wesentliche Grundlage, um die Herausforderungen im Alter zu meistern, nämlich lebenslanges Lernen, Unabhängigkeit und Teilnahme am Leben. Ältere Personen haben viel in der Gesellschaft beizutragen und spielen eine entscheidende Rolle in Familien und bei ehrenamtlichem Engagement.

Dabei dürfen wir nicht vergessen, dass Mobilität im höheren Alter eine komplizierte und eventuell sogar gefährliche Aktivität ist. Ein schwerfälliger Gang und Balanceschwierigkeiten sind vor allem bei älteren Personen häufig anzutreffen, und dazu kommt das steigende Risiko von ernsthaften Konsequenzen bei Verletzungen und Stürzen.

Um die Herausforderungen der Erhaltung der Mobilität im Alter zu meistern, muss der natürliche Alterungsprozess gut verstanden, erforscht und für die Planung einer sicheren Umgebung berücksichtigt werden.

Andernfalls werden ältere Personen häufig durch bauliche Barrieren und persönliche Unsicherheiten gefährdet, die wiederum Mobilität, Lebenskraft, Motivation und soziale Interaktionen beschränken. All das kann zu Krankheiten und zum Verlust von Unabhängigkeit und Selbstbestimmung führen.

Darum möchte ich mit folgendem Ratschlag für ein langes, aktives Leben abschließen: "Bleiben Sie in Bewegung!"

**Dr. Christa Erhart**

Wissenschaftliche Leiterin

ZGB Zentrum für Generationen & Barrierefreiheit



SICHER MIT DEM BUS UNTERWEGS

**Impressum:**

Salzburg AG für Energie,  
Verkehr und Telekommunikation  
Kundenservice Verkehr  
Plainstrasse 70  
5020 Salzburg, Österreich  
angelika.gasteiner@salzburg-ag.at  
kundenservice.verkehr@salzburg-ag.at

Rupprecht Consult (AENEAS Koordinator)  
Mr Matthias Fiedler  
+49-221-60 60 55 22  
m.fiedler@rupprecht-consult.eu  
www.aeneas-project.eu

Zentrum für Generationen und Barrierefreiheit  
www.zgb.at



**Haftungsausschluss:** Die alleinige Verantwortung für den Inhalt dieses Programmes liegt bei den Autorinnen. Es gibt nicht unbedingt die Meinung der europäischen Gemeinschaft wieder. Die europäische Kommission übernimmt keine Verantwortung für jegliche Verwendung der darin enthaltenen Informationen.

Die Inhalte des Handbuches orientieren sich an den Erfahrungen des Seniorenprojektes in Salzburg, Österreich. Die Einführung des Trainings muss auf die lokalen Bedingungen und geltenden Gesetze und Sicherheitsbestimmungen abgestimmt werden.