

Frank Berner · Judith Rossow
Klaus-Peter Schwitzer (Hrsg.)

Altersbilder in der Wirtschaft, im Gesund- heitswesen und in der pflegerischen Versorgung

Expertisen zum Sechsten Altenbericht
der Bundesregierung

Band 2

BEIT GRENZEN POLITIK HANDELUNG METHODEN NEUWART SPRACHE WISSEN
CHAFT DISKURS SCHICHT MOBILITÄT SYSTEM INDIVIDUUM KONTROLLE
EIT ELITE KOMMUNIKATION WIRTSCHAFT GEGESCH. POLIT. STADT WERTE
ISIKO ERZIEHUNG GESELLSCHAFT POLITIKER ORIENT. CHANGELT SOCIALISATION
RATIONALITÄT VERANTWORTUNG MACHT PROZESS LEBENSSTIL DELIN



Frank Berner · Judith Rossow · Klaus-Peter Schwitzer (Hrsg.)

Altersbilder in der Wirtschaft, im Gesundheitswesen
und in der pflegerischen Versorgung

Frank Berner · Judith Rossow
Klaus-Peter Schwitzer (Hrsg.)

Altersbilder in der Wirtschaft, im Gesund- heitswesen und in der pflegerischen Versorgung

Expertisen zum Sechsten Altenbericht
der Bundesregierung

Band 2



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

Die Arbeit der Sachverständigenkommission für den Sechsten Altenbericht, die Erstellung der Expertisen zum Sechsten Altenbericht sowie die Veröffentlichung der Expertisenbände wurden finanziell gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

1. Auflage 2012

Alle Rechte vorbehalten

© VS Verlag für Sozialwissenschaften | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2012

Lektorat: Cori Mackrodt

VS Verlag für Sozialwissenschaften ist eine Marke von Springer Fachmedien.

Springer Fachmedien ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.

www.vs-verlag.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg

Druck und buchbinderische Verarbeitung: Ten Brink, Meppel

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in the Netherlands

ISBN 978-3-531-18094-6

Inhalt

Vorwort – 7

Frank Berner und Klaus-Peter Schwitzer

Einführung: Altersbilder und ihre Kontexte – 9

Teil 1: Altersbilder in der Wirtschaft

Oliver Stettes

Altersbilder in deutschen Industrieunternehmen
und Personalpolitik für ältere Beschäftigte – 25

Mirko Sporket

Positive organisationale Altersbilder –
Acht Beispiele einer guten Praxis im Altersmanagement – 43

Herbert Woratschek

Altersdiskriminierung im Dienstleistungssektor – 83

Teil 2: Altersbilder im Gesundheitswesen und in der pflegerischen Versorgung

Richard Lux, Christiane Patzelt und Nils Schneider

Altersbilder im Gesundheitssystem – 159

Hartmut Remmers und Sandra Renneke

Altersbilder bei Studierenden pflegebezogener Studiengänge
Eine empirische Untersuchung – 251

Hartmut Remmers und Sandra Renneke

Möglichkeiten der Gesundheitsförderung und Prävention
in der Pflege älterer Menschen und Ausschöpfung
von Rehabilitationspotenzialen – 289

Hartmut Remmers

Rationierung und Altersdiskriminierung – 339

Autorinnen und Autoren – 369

Vorwort

In einer Gesellschaft des langen Lebens ist jeder einzelne Mensch wie auch die Gesellschaft als Ganzes vor besondere Aufgaben und Herausforderungen gestellt. Zum einen erreichen die Menschen heute im Durchschnitt ein höheres Lebensalter als frühere Generationen, viele Menschen können nach dem Erreichen des siebten Lebensjahrzehnts erwarten, noch viele Lebensjahre vor sich zu haben. Im Durchschnitt sind sie dabei zudem gesünder, gebildeter und finanziell besser gestellt, als es bei früheren Generationen der Fall war. Ältere Menschen haben deshalb heute mehr Zeit und mehr Möglichkeiten, persönlich bedeutsame Anliegen zu verwirklichen, Potenziale (weiter) zu entwickeln und zu nutzen und zum Gelingen von Gesellschaft beizutragen.

Zum anderen geht der Gewinn an Lebenszeit mit einer verstärkten Konfrontation mit Grenzsituationen im Alter einher: Die demografische Entwicklung bringt es mit sich, dass die Anzahl derjenigen Menschen steigt, die chronisch krank, pflegebedürftig oder von Demenz betroffen sind. Mit steigender Lebenserwartung wird es für jeden Menschen wahrscheinlicher, selbst einmal in einer derartigen Grenzsituation zu stehen oder eine solche bei einem nahestehenden Menschen zu erleben. Es muss entschieden werden, wie mit solchen Situationen umgegangen werden soll, wie sie bewertet und gelöst werden sollen.

In einer Gesellschaft des langen Lebens sind also die Entwicklung und Nutzung von Potenzialen und Möglichkeiten des Alters wie auch der Umgang mit Grenzsituationen und der Erhalt von Lebensqualität in Grenzsituationen zentrale Aufgaben. Wie jede und jeder Einzelne und die Gesellschaft als Ganzes mit diesen sich stellenden Aufgaben umgeht, das hängt wesentlich auch von Altersbildern ab. Altersbilder haben in vielen Bereichen des Lebens Einfluss sowohl auf die Verwirklichung von Entwicklungsmöglichkeiten im Alter als auch auf den Umgang mit Grenzen im Alter.

Aufgrund der großen Bedeutung von Altersbildern für die Zukunft des Alter(n)s hat das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) im Jahr 2007 eine Sachverständigenkommission mit Experten und Expertinnen aus verschiedenen Disziplinen berufen und damit beauftragt, den Sechsten Altenbericht zum Thema „Altersbilder in der Gesellschaft“ zu erstellen. Im Zentrum stand dabei die Frage, wie sich Altersbilder in unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen auf die Teilhabe älterer Menschen auswirken, inwiefern sie für die Entfaltung von Potenzialen und für eine differenzierte Auseinandersetzung mit Grenzsituationen förderlich oder hinderlich sind. Im November 2010 wurde der Sechste Altenbericht der Öffentlichkeit vorgestellt.

Zur Unterstützung ihrer Arbeit am Altenbericht hat die Kommission bei einschlägig ausgewiesenen Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern Expertisen in Auftrag gegeben. Diese Expertisen haben wertvolle Impulse und Anregungen für die Diskussionen in der Kommission gegeben, außerdem sind Erkenntnisse aus den Expertisen in den Bericht der Sachverständigenkommission eingeflossen. Eine Auswahl dieser Expertisen wird nun in zwei Bänden veröffentlicht, um die Erkenntnisse aus diesen Arbeiten auch der Öffentlichkeit zugänglich zu machen.

Im vorliegenden Band sind ausgewählte Expertisen zusammengestellt, die sich den Altersbildern in zwei zentralen gesellschaftlichen Bereichen widmen: Zum einen wird mit Blick auf den Bereich der Wirtschaft untersucht, welche Altersbilder in Unternehmen und in der Personalpolitik vorherrschen und welche Alter(n)svorstellungen speziell im Dienstleistungssektor das Angebot für ältere Menschen und das Verhalten gegenüber Älteren als Kunden prägen. Zum anderen wird der Bereich der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung in den Mittelpunkt gerückt. In den Arbeiten mit diesem Schwerpunkt wird danach gefragt, von welchen Altersbildern das Handeln und Entscheiden von Fachkräften im Gesundheitssystem bestimmt sind; die Themen Rationierung und Altersdiskriminierung im Bereich der Pflege und der gesundheitlichen Versorgung werden hier behandelt.

Die Sachverständigenkommission bedankt sich bei allen Autorinnen und Autoren, die die Expertisen für den Sechsten Bericht erstellt und damit einen wesentlichen Beitrag zu den Diskussionen und zum Inhalt des Berichts geleistet haben. Frank Berner, Judith Rossow und Klaus-Peter Schwitzer (allesamt Mitglieder der Geschäftsstelle der Sechsten Altenberichtscommission am Deutschen Zentrum für Altersfragen) haben die Erstellung der Expertisen organisatorisch begleitet und haben es auch übernommen, als Herausgeber für die beiden Expertisenbände zu fungieren – es sei ihnen für ihre wertvolle Arbeit herzlich gedankt. In diesen Dank eingeschlossen ist ausdrücklich auch Angela Hesse, die die Arbeiten an den Expertisenbänden tatkräftig unterstützt hat.



Prof. Dr. Dr. h.c. Andreas Kruse
(Vorsitzender der Sechsten Altenberichtscommission)

Einführung: Altersbilder und ihre Kontexte

Frank Berner und Klaus-Peter Schwitzer

- 1 Die Pluralität von Altersbildern – **11**
- 2 Die Kontextgebundenheit
von Altersbildern – **12**
- 3 Altersbilder und ihre Kontexte –
die Beiträge in diesem Band – **14**
- 4 Der Wandel von Altersbildern – **20**

Literatur – **21**

1 Die Pluralität von Altersbildern¹

Schaut man sich Untersuchungen und Abhandlungen über Altersbilder an, die in den letzten Jahren veröffentlicht wurden (unter anderem Ehmer und Höffe 2009; Otto 2011; Wurm und Huxhold 2010; Deutscher Bundestag 2010), so fällt auf, dass vom einzelnen „Altersbild“ fast nur noch dann die Rede ist, wenn eine bestimmte, konkrete Vorstellung vom Altern, vom Alter oder von älteren Menschen beschrieben wird. In der Regel wird die Pluralform „Altersbilder“ gebraucht, weil davon ausgegangen wird, dass man es in einer individualisierten, pluralisierten und ausdifferenzierten Gesellschaft nicht nur mit einem Altersbild, sondern immer mit einer Vielzahl von Altersbildern zu tun hat (Deutscher Bundestag 2010: 27). Es gibt nicht das eine Altersbild einer Gesellschaft, eine Gesellschaft besitzt immer ein Repertoire an *verschiedenen* Altersbildern.

Diese Pluralität von Altersbildern ergibt sich schon allein dadurch, dass sich moderne Gesellschaften in ausdifferenzierte Teilsysteme, in Milieus mit unterschiedlichen Lebenswelten, in Teilgesellschaften gliedern, die jeweils einen etwas anderen Blick auf das Alter einnehmen können (Kondratowitz 2007). In der globalen Perspektive findet man eine große Vielfalt von Altersbildern über verschiedene Kulturkreise hinweg (Kruse 2010) – eine kulturelle Vielfalt, die als Folge von Migration und kulturellem Austausch zumindest zum Teil wiederum in einzelnen Gesellschaften abgebildet wird. „Vom Altersbild einer Gesellschaft kann deshalb auch aus ihrer Binnenperspektive nur mehr im sozusagen postmodernen Plural kultureller, lebensweltlicher, gruppenspezifischer Variabilität und Diversität gesprochen werden“ (Deutscher Bundestag 2010: 55). Die kulturelle Vielfalt von Altersbildern lässt den Schluss zu, dass sich unterschiedliche Altersbilder im historischen Verlauf überlagern können, dass ein konkretes Altersbild von einem anderen Altersbild die Vorherrschaft für einen bestimmten Kontext übernehmen kann. Vorherrschende Altersbilder können durch andere abgelöst werden (Deutscher Bundestag 2010: 41). Verschiedene Altersbilder können in Konkurrenz zueinander stehen und miteinander unvereinbar sein. In öffentlichen Diskursen wird bisweilen um die Deutungshoheit im Hinblick auf das Alter und ältere Menschen gestritten.

Die Erkenntnis, dass Altersbilder in der Regel zahlreich auftreten, gilt nicht nur für die kulturelle, sondern auch für die individuelle Ebene. Untersuchungen zeigen, dass auch Einzelpersonen nicht nur ein einzelnes Altersbild haben, sondern über ein ganzes Repertoire an Altersbildern verfügen. Hummert u. a. (1994) haben herausgearbeitet, dass jeder Person verschiedene Altersstereotype zur Verfügung stehen, etwa das Großelternstereotyp, das Stereotyp eines Bewohners oder einer Bewohnerin eines Altenheims oder das Stereotyp der griesgrämigen alten Person.

1 Als Altersbilder werden hier individuelle oder kollektive Vorstellungen vom Alter, vom Älterwerden oder von älteren Menschen verstanden. Der wissenschaftliche Kenntnisstand über Altersbilder und grundlegende Merkmale von Altersbildern werden ausführlich an anderer Stelle beschrieben (siehe etwa Deutscher Bundestag 2010; Rossow 2011).

Zu den individuellen Altersbildern einer Person zählen sowohl positiv bewertete als auch negativ bewertete Vorstellungen. Welches der zur Verfügung stehenden Altersstereotype aktiviert wird, hängt von der jeweiligen Situation und vom Kontext ab, in dem eine als „alt“ kategorisierte Person wahrgenommen wird (Rothermund 2009).

2 Die Kontextgebundenheit von Altersbildern

Die Vielfalt, die Unterschiedlichkeit und manchmal sogar Gegensätzlichkeit der Altersbilder, die es in einem Kulturkreis beziehungsweise (als Altersstereotyp) bei Einzelpersonen gibt, werfen die Frage auf, wovon es abhängt, welches Altersbild oder Altersstereotyp im Vordergrund steht oder aktualisiert wird. Im vorangehenden Abschnitt wurde eine Antwort auf diese Frage schon angedeutet: Welche Altersbilder aus dem Pool der in einer Gesellschaft zur Verfügung stehenden Altersbilder zum Tragen kommen, wird häufig vom sozialen Kontext bestimmt, also von einer konkreten Organisation, von einer institutionellen Struktur oder von einer bestimmten sozialen Situation.

An dieser Stelle ist es sinnvoll, Altersbilder danach zu unterscheiden, welcher von drei Ebenen des Sozialen sie sich zuordnen lassen: der Makroebene (auf die gesamte Gesellschaft bezogen), der Mesoebene (Organisationen und Institutionen) oder der Mikroebene (individuelle Einstellungen und Interaktionen zwischen Individuen).² Auf der Makroebene treten Altersbilder als kollektive Deutungsmuster auf, die in öffentlichen Diskursen verhandelt werden, häufig im Rahmen politischer Debatten. Dabei gibt es in der Regel Deutungskämpfe zwischen verschiedenen Altersbildern. Zumeist handelt es sich hierbei um kulturell prägende, „große“ Altersbilder, die das Altsein in einer Gesellschaft in hohem Maße bestimmen und die sich eher langsam verändern oder einander ablösen. Die Entwicklung solcher Diskurse und Deutungsmuster kann mit den Mitteln der Diskursanalyse nachgezeichnet werden (Göckenjan 2000; van Dyk und Lessenich 2009).

Auf der Mesoebene können Altersbilder mit den Strukturen und der Programmatik von Organisationen verbunden sein (organisationale Altersbilder). Wirtschaftsunternehmen (siehe Sporket sowie Stettes in diesem Band), politische Parteien (Schroeder, Munimus und Rüdts 2009) oder die christlichen Kirchen (Deutscher Bundestag 2010: 214ff.) sind Beispiele für Organisationen, in denen ein bestimmter Umgang mit dem Alter und mit älteren Menschen gepflegt wird und in denen entsprechende Altersbilder zu finden sind. Außerdem können Altersbilder weit reichende institutionelle Zusammenhänge wie das Gesundheitswesen oder den Dienstleistungssektor prägen oder von den Strukturen dieser Zusammenhänge geprägt werden.

2 Siehe zum Folgenden auch Deutscher Bundestag 2010: 27f.

Individuelle Altersbilder und Altersbilder, die in sozialen Interaktionen wirksam sind, können der Mikroebene zugeordnet werden. In psychologischen Ansätzen werden individuelle Altersbilder als Altersstereotype konzeptualisiert. Dabei werden Stereotype als „mentale Repräsentation sozialer Kategorien aufgefasst, das heißt, ein Stereotyp stellt eine Ansammlung des Wissens dar, das wir durch vielfältige und unterschiedliche Erfahrungen über eine bestimmte Personengruppe erworben haben“ (Rothermund 2009: 140). Individuelle Altersbilder beinhalten also aus konkreten Erfahrungen gewonnene, aber dann generalisierte Vorstellungen, Einstellungen, Überzeugungen über das Alter, ältere Menschen und das Älterwerden. Zu Altersstereotypen gehören auch normative Annahmen über typische Lebenssituationen und über altersangemessenes Verhalten. Das Altersstereotyp einer Person kommt in der persönlichen Interaktion einer Person mit einem älteren Menschen zum Tragen. Interaktionen laufen häufig nach typischen, relativ festen Handlungsmustern („Skripten“) ab. Welchem Handlungsmuster eine Interaktion folgt, hängt auch davon ab, welche Elemente des Altersstereotyps der an der Interaktion beteiligten Personen durch die konkrete Situation aktiviert werden.

In den Beiträgen, die im vorliegenden Band versammelt sind, stehen Altersbilder in organisationalen und institutionellen Zusammenhängen (Mesoebene) einerseits und individuelle Altersbilder und durch Altersbilder geprägte Interaktionsmuster (Mikroebene) andererseits im Vordergrund. Der Blick soll dabei auf die Rolle des jeweiligen Kontextes gerichtet werden. Als Kontexte von Altersbildern werden hier – soziologisch gesprochen – soziale Systeme verstanden, also jeweils einheitliche Sinnzusammenhänge. Ein Kontext in diesem Sinne kann ein gesellschaftliches Teilsystem mit seinen jeweils spezifischen Sinnstrukturen wie die Wirtschaft, das Bildungssystem, die Religion oder das Recht sein; auch ein institutionelles Arrangement wie das Gesundheitswesen kann prägender Kontext für Altersbilder sein. Bei relevanten Kontexten für Altersbilder kann es sich aber auch um Organisationen wie Wirtschaftsunternehmen, Parteien oder Kirchen handeln. In den Beiträgen dieses Bandes werden deshalb vor allem organisationale und institutionell verankerte Altersbilder sowie individuelle und in Interaktionen bedeutsame Altersbilder vor dem Hintergrund ihres jeweiligen Kontexts behandelt. Insgesamt geben die Beiträge Anlass zu der Annahme, dass die jeweils angesprochenen Altersbilder nicht unabhängig von äußeren Einflüssen sind, also nicht frei im Raum schweben, sondern eben an soziale Strukturen oder Situationen gebunden sind. Jeder einzelne Beitrag gibt genauere Hinweise darauf, auf welche Weise der jeweilige Kontext Altersbilder prägt.

Dieser Band rückt somit Altersbilder als abhängige Variable in den Blick, deren Ausprägung von einer konkreten sozialen Struktur, von den Besonderheiten einer Organisation oder von einer bestimmten Interaktionssituation beeinflusst ist. Andere Untersuchungen behandeln im Gegensatz dazu Altersbilder als unabhängige Variable. So gibt es beispielsweise für den Bereich der Gesundheit zahlreiche Studien, die zeigen, dass sich die individuellen Altersbilder der Menschen auf deren gesundheitsrelevantes Verhalten und deren Nachfrage nach Angeboten der Gesundheits-

prävention auswirken. Auf diese Weise haben die Alters-Selbstbilder von Menschen Folgen für deren Gesundheitszustand und Langlebigkeit (Golup und Langer 2007). Auswertungen des Deutschen Alterssurveys zeigen, dass ältere Menschen mit einem eher positiven Alters-Selbstbild in einem höheren Maße körperlich aktiv sind als Personen mit einem eher negativen Alters-Selbstbild (Wurm und Huxhold 2010). Neben den individuellen Altersbildern haben auch grundlegende Kenntnisse über Möglichkeiten und Wirkungen präventiver Verhaltensweisen einen Einfluss auf die gesundheitliche Entwicklung.

3 Altersbilder und ihre Kontexte – die Beiträge in diesem Band

Die Beiträge in diesem Band wurden als Expertisen zum Sechsten Altenbericht der Bundesregierung (Deutscher Bundestag 2010) verfasst. Der erste Band mit Expertisen zum Sechsten Altenbericht (Berner, Rossow, Schwitzer 2011) versammelt Beiträge, die sich entweder mit individuellen oder mit kulturellen Altersbildern befassen. Im vorliegenden zweiten Band werden Altersbilder in konkreten Kontexten untersucht: in der Arbeitswelt, im Dienstleistungssektor sowie im Gesundheitswesen und in der pflegerischen Versorgung. Die Arbeitswelt und die Bereiche Handel und Konsum einerseits sowie die Bereiche Gesundheit und pflegerische Versorgung andererseits wurden wegen ihrer großen Bedeutung für den Alltag der Menschen ausgewählt. Im Folgenden werden die einzelnen Beiträge vorgestellt, dabei wird insbesondere der jeweils aufscheinende Zusammenhang zwischen Altersbildern und ihren konkreten Kontexten hervorgehoben.

Altersbilder in der Wirtschaft

Zunächst stehen Altersbilder in Wirtschaftsunternehmen im Mittelpunkt. Oliver Stettes wertet in seinem Aufsatz *Altersbilder in deutschen Industrieunternehmen und Personalpolitik für ältere Beschäftigte* Befragungsdaten aus, die im Rahmen der achten Welle des IW-Zukunftspanels im Jahr 2008 bei rund 1350 Unternehmen in Deutschland erhoben wurden. Stettes berichtet zunächst über die Entwicklung der Erwerbsbeteiligung älterer Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer und vermittelt empirische Befunde zum Alters-Produktivitätsprofil für Deutschland. Im Hauptteil der Studie wird dann danach gefragt, welche Altersbilder in Unternehmen dominieren und ob negative Altersstereotype ein Beschäftigungshemmnis für Ältere sind. Es zeigt sich, dass nur eine kleine Minderheit der befragten Personalleiter oder Geschäftsführer die Auffassung vertritt, dass ältere Mitarbeiter weniger produktiv seien, weil sie zu wenig aus ihrer Erfahrung machen, eine zu geringe Leistungsbereitschaft aufweisen oder sich bereits in den „innerlichen Ruhestand“ verabschiedet hätten. Insgesamt pflegen die Unternehmen ein eher positives Bild von älteren Beschäftigten, wobei das Image von 50-jährigen oder älteren Arbeitnehmern umso besser ist, je größer der Anteil dieser Personengruppe in der Belegschaft ist. Es bleibt allerdings offen,

ob negative Altersbilder – wo sie denn auftreten – auf schlechte Erfahrungen der Unternehmen mit über 50-jährigen Arbeitnehmern zurückzuführen sind oder ob hier lediglich überholte allgemeine Altersstereotype wirken. Weiterhin wird dargelegt, dass Altersbilder einen erheblichen Einfluss auf die personalpolitische Praxis in den Betrieben haben. Nicht nur der Anteil der älteren Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen, sondern auch die Einstellung der verantwortlichen Entscheidungsträger in einem Unternehmen zu ihren älteren Mitarbeitern wirkt sich auf das personalpolitische Verhalten aus. Die Wahrscheinlichkeit, dass die rechtlichen Rahmenbedingungen auf dem Arbeitsmarkt zu einer Einstellungsbarriere für ältere Bewerber werden, hängt davon ab, wie deren Leistungsfähigkeit von den Unternehmen eingeschätzt wird. Stettes zeigt, dass mittlerweile ein relativ großer Anteil von Unternehmen personalpolitische Maßnahmen anbietet, die speziell auf die Bedürfnisse älterer Beschäftigter ausgerichtet sind. Dabei spielen Maßnahmen zur Sicherung des Know-how-Transfers die wichtigste Rolle.

Anders als Stettes nähert sich Mirko Sporket den Altersbildern in Unternehmen nicht über die Befragung einer hohen Zahl von Personalverantwortlichen oder leitenden Mitarbeitern oder Mitarbeiterinnen, sondern über wenige, aber detailreiche Fallstudien zum Umgang mit älteren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in verschiedenen Unternehmen. Unter dem Titel *Positive organisationale Altersbilder – Acht Beispiele einer guten Praxis im Altersmanagement* stellt er sechs deutsche, ein finnisches und ein dänisches Unternehmen vor, aus deren Altersmanagement sich jeweils ein positives Altersbild destillieren lässt. Diesem zentralen empirischen Teil seiner Untersuchung stellt er die Frage voran, wie wirksam, persistent und veränderungsresistent Altersbilder in der Arbeitswelt als Folge der „Politik der Frühberentung“ waren beziehungsweise bis heute sind. Er hebt hervor, dass für einen tatsächlichen Paradigmenwechsel in Unternehmen und Betrieben nicht nur Rhetorik und politische Reformen, sondern auch veränderte, sprich differenzierte und auf den Kompetenzen älterer Beschäftigter beruhende Altersbilder notwendig sind, bei gleichzeitiger Berücksichtigung alterstypischer Beschäftigungsrisiken. Sporkets Analyse von Altersbildern im betrieblichen Kontext verdeutlicht, dass gerade die älteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen besonderen Beitrag zum Erfolg der Unternehmen leisten können, wenn die relevanten betrieblichen Akteure (Geschäftsführung, leitende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Gewerkschaften und Betriebsräte) für Fragen des Alterns sensibilisiert werden. Neben der Sensibilisierung ist es aber auch unentbehrlich, entsprechende betriebliche Rahmenbedingungen zu schaffen und wissenschaftlich fundiertes Wissen über Alterungsprozesse, über die Wechselbeziehungen von Arbeitsinhalten und -anforderungen sowie daraus resultierende Gestaltungserfordernisse betriebsspezifisch zu vermitteln. Sporket hebt besonders hervor, dass in den Unternehmen Rahmenbedingungen geschaffen werden müssen, um die Kompetenzen der älteren Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen zur Entfaltung kommen zu lassen. Für die erfolgreiche Umsetzung von Alternsmanagementprozessen ist außerdem wesentlich (das zeigen die Beispiele und besonders

die dargelegten Ergebnisse seiner Untersuchung „Altersbilder von Frauen – Selbsteinschätzung der Weiterarbeitsfähigkeit älterer Arbeitnehmerinnen“), dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Expertinnen und Experten in eigener Sache an den betrieblichen Maßnahmen zur Gesundheitsförderung, der Arbeitsorganisation und der Arbeitszeitgestaltung beteiligt werden.

Die Beiträge von Oliver Stettes und von Mirko Sporket über Altersbilder in der Arbeitswelt legen die Vermutung nahe, dass die vorherrschenden Altersbilder in einem Unternehmen in hohem Maße davon abhängen, wie in diesem Unternehmen mit älteren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen umgegangen wird, dass es also vor allem auf das unternehmensspezifische „Age Management“ (Sporket in diesem Band) oder „Aging-Workforce-Management“ (Staudinger, Martin und Noack 2009) ankommt. Konkrete Beispiele für eine gute Praxis im Age Management schildert Sporket in seinem Beitrag. Die Studie von Stettes zeigt, dass sich die Personalverantwortlichen oder Geschäftsführer von Unternehmen mit einem höheren Anteil älterer Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen positiver über die älteren Beschäftigten äußern als die Verantwortlichen in Unternehmen mit einem niedrigeren Anteil oder ohne ältere Beschäftigte. Auch daraus kann die Hypothese abgeleitet werden, dass eine stärkere Präsenz älterer Beschäftigter im Unternehmen und der unternehmensinterne Umgang mit ihnen die organisationalen Altersbilder verbessert. Auch im Sechsten Altenbericht der Bundesregierung (Deutscher Bundestag 2010) wird die These entwickelt, dass Altersbilder in Unternehmen vor allem davon abhängen, ob aufgrund unternehmensexterner Entwicklungen ältere Arbeitnehmer oder Arbeitnehmerinnen gebraucht werden und deshalb in den Unternehmen auch präsent sind. Eine stichhaltige Überprüfung dieser Thesen steht noch aus; es spricht jedoch viel für die Annahme, dass sich Altersbilder in Wirtschaftsunternehmen nicht „verordnen“ lassen, sondern dass sie in der Unternehmenspraxis entstehen oder sich entwickeln müssen. Gerade Wirtschaftsunternehmen sind eigensinnige soziale Systeme, die sich eher an äußere Strukturveränderungen anpassen als dass sie auf moralische Appelle reagieren.

Herbert Woratschek wendet sich den Altersbildern und ihrer Wirkung in personenbezogenen Dienstleistungen zu. Zunächst stellt er in seinem Beitrag *Altersdiskriminierung im Dienstleistungssektor* theoretische Konzepte des Dienstleistungsmanagements sowie dienstleistungsrelevante theoretische Grundlagen der Altersdiskriminierung vor. Anschließend untersucht er, in welcher Form in ausgewählten Dienstleistungssektoren (Handel, Gesundheitsbereich, Versicherungen, Finanzen und Tourismus) Altersdiskriminierung auftritt. Für die Analyse wurden international renommierte Marketing-Zeitschriften ausgewertet und umfangreiche Literaturrecherchen vorgenommen, ergänzt durch die Auswertung einer videografischen Studie. Es zeigt sich, dass Altersdiskriminierung im Dienstleistungsbereich zwar aufgrund vorhandener Altersstereotype häufig vermutet wird, dass Diskriminierung in der Praxis jedoch nur selten auftritt, und wenn, dann eher subtil und vermutlich vorwiegend vermittelt über patronisierende Kommunikation.

Ähnlich wie Unternehmen zumindest in manchen Branchen aufgrund des strukturellen Wandels auf dem Arbeitsmarkt in Zukunft mehr und mehr auf ältere Beschäftigte angewiesen sein werden, so wirken auch im Bereich von Dienstleistungen äußere, systemische Bedingungen einem diskriminierenden oder abschätzigen Umgang mit älteren Kunden und Kundinnen entgegen. Woratschek zeigt in seinem Beitrag, dass die situationsspezifische Dienstleistungsumgebung eine einflussreiche Variable für die Interaktion zwischen dem Anbieter der Dienstleistung und den älteren Kunden oder Kundinnen darstellt. Das wirtschaftliche Interesse des Dienstleistungsanbieters verhindert tendenziell Altersdiskriminierung, die Dienstleistungsunternehmen wollen ältere Kunden und Kundinnen in der Regel nicht verprellen, sondern mit ihnen Geld verdienen. Die Gewinnerzielungsabsicht des einzelnen Dienstleistungsunternehmens ist ein Anreiz, zum einen strukturell bedingte Altersdiskriminierung zu vermeiden und zum anderen die eigenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die in direkten Kontakt mit älteren Kunden und Kundinnen treten, so zu schulen, dass sich ihre Altersstereotype nicht negativ auf die von den Kunden und Kundinnen wahrgenommene Dienstleistungsqualität auswirken.

Altersbilder im Bereich der Gesundheit und der pflegerischen Versorgung

Die dreiteilige Arbeit *Altersbilder im Gesundheitssystem* von Richard Lux, Christiane Patzelt und Nils Schneider behandelt drei wichtige Bereiche in der gesundheitsbezogenen Versorgung älterer Menschen: die gesundheitliche Prävention, die Rehabilitation und die Palliativversorgung. Alle drei Bereiche werden auf ihren Zusammenhang mit Altersbildern hin betrachtet. Anhand einer Analyse der seit Ende der 1960er Jahre erschienenen Ausgaben der „Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie“ zeigt Richard Lux, dass in der gerontologischen und geriatrischen Literatur seit Jahrzehnten präventive und gesundheitsförderliche Aspekte eine Rolle spielen, ohne allerdings in der medizinischen Versorgung einen größeren Stellenwert einzunehmen. Im Hinblick auf Altersbilder ist der Befund interessant, dass es in der Entwicklung der Fachliteratur über Prävention und Gesundheitsförderung thematische Konjunkturen gibt – und damit zusammenhängend auch bei der Entwicklung der in der Fachliteratur erkennbaren Altersbilder. Christiane Patzelt geht im Abschnitt über die rehabilitative Versorgung älterer Menschen von der Feststellung aus, dass – gemessen am Bedarf – die rehabilitative Versorgung älterer Menschen unterentwickelt ist. Sie untersucht, welche Rolle Altersbilder einerseits und strukturelle Bedingungen andererseits bei dieser Unterversorgung älterer Menschen mit rehabilitativen Maßnahmen spielen. Dazu hat sie eine Befragung von neun Experten und Expertinnen sowie Textanalysen einschlägiger Empfehlungen, Richtlinien und Vereinbarungen durchgeführt. Sie zeigt auf, dass strukturelle Rahmenbedingungen wie die Regelungen der Rehabilitationsrichtlinie, die Heterogenität der geriatrischen Versorgungsstrukturen sowie intransparente Begutachtungs-, Antrags- und Bewilligungsverfahren die Inanspruchnahme der geriatrischen Rehabilitation erschweren. Dazu kommen häufig Informations- und Wissensdefizite bei Patienten und