

Digital-Lots*innen für ältere Menschen

Konzept eines Einführungsseminars für
freiwillige ältere Lots*innen im Themenfeld
Digitalisierung, Alter und Hilfebedarf



Erstellt im Rahmen des Projekts Forum Seniorenarbeit NRW – Digitale Ideen für
Sozialraum und Nachbarschaft / Methodenkoffer Zugänge älterer Menschen in die
digitale Welt gestalten2021.

Stand vom: 22.11.2021 09:38:00

Inhaltsverzeichnis

Präambel	4
Einleitung.....	5
Unser Verständnis von Lernen	6
Lerntheoretischer Hintergrund	6
Unser Verständnis von Lernen im Alter	6
Beschreibung des Arbeitsfelds	7
Rahmenbedingungen in der Organisation/Einrichtung	7
Rahmen des Seminars	9
Ziel des Seminar-Konzepts	9
Zielgruppe des Seminars	9
Dauer des Seminars.....	9
Teilnehmerzahl.....	9
Alternative Szenarien	9
Aufteilung in mehrere Termine.....	9
Als Web-Seminar	9
Programm des Tages	11
Lerneinheiten und Methodik	12
0) Vorstellung des Seminarkonzepts.....	12
1a) Ausführliche Kennenlernrunde	13
1b) Die eigene Rolle finden	14
2a) Lernen im Alter.....	15
2b) Ältere Menschen mit besonderen Unterstützungsbedarfen.....	16
3a) Unterschiedliche Technologien.....	17
3b) Alltagsanwendungen und Einsatzmöglichkeiten	18
4a) Kritische Situationen und der Umgang damit	19
4b) Vier Häufige Fragen und typische Situationen.....	20
5) Hilfe gestalten	21
6) Zusammenarbeit der Lots*innen	22
Aufbauende Angebote	23
Quellen und weiterführende Literatur.....	24
Lizenz-Informationen	25
Kontakt	25
Anhänge.....	26

Präambel

Der Methodenkoffer „Zugänge älterer Menschen in die digitale Welt gestalten“ (methoden.forum-seniorenarbeit.de) gibt zahlreiche Anregungen, wie Organisationen und Einrichtungen der Seniorenarbeit einfache Angebote initiieren können.

In Einzelgesprächen wurden wir häufig gefragt, ob es nicht eine fertige Schulungsunterlage gäbe, um die Grundlagen für die angehenden Ehrenamtlichen zu vermitteln.

Dieses Schulungskonzept stellt eine Ergänzung zum Methodenkoffer dar, wie das Engagement im Themenfeld Digitalisierung der Menschen vor Ort entwickelt und gefördert werden kann. Es richtet sich in erster Linie an diejenigen, die selbst entsprechende Schulungsangebote unterbreiten und mit der Vorbereitung der Angebote vor Ort betraut sind.

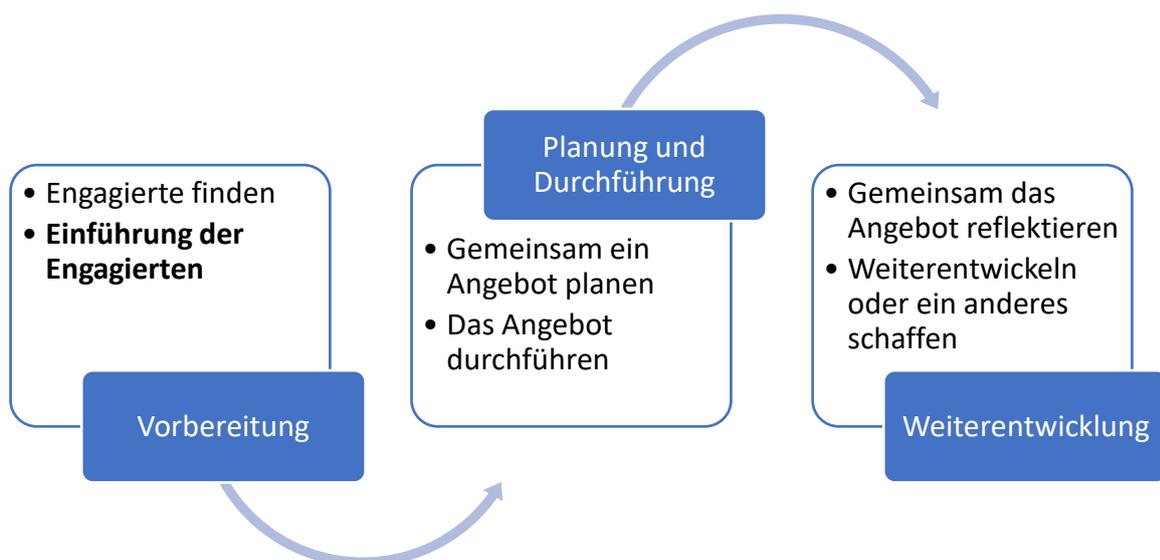
Die Grundidee ist ein einfaches Schema, mit zahlreichen didaktischen Materialien, die auf die jeweilige Situation vor Ort angepasst werden können.

Es ist unter einer freien Lizenz veröffentlicht, so dass es übernommen und verändert werden darf. Wir stellen eine PDF mit allen Materialien und Anhängen zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es eine Rahmenpräsentation und Anhänge, die auch als Word- bzw. PowerPoint-Dateien zur Verfügung gestellt werden. Im Rahmen eines gemeinschaftlichen Projektes unter docs.forum-seniorenarbeit.de wird das Schulungskonzept transparent weiterentwickelt. Sie können sich dort mit Kommentaren einbringen und einzelne Bestandteile in verschiedene Formate exportieren.

Wir freuen uns auf Ihre Anregungen, Kommentare, Rückmeldungen und Modifikationen.

Daniel Hoffmann

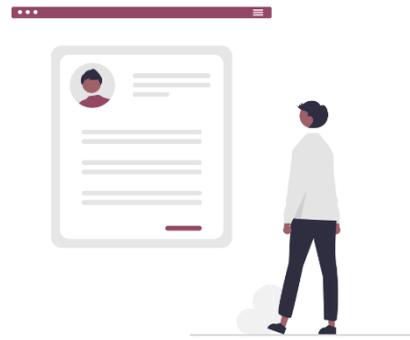
und das Team vom Forum Seniorenarbeit NRW



Einleitung

Die Digitalisierung beeinflusst die Gesellschaft und das Leben bzw. den Alltag jeder einzelnen Person zunehmend. Nahezu alle Lebensbereiche sind – zumindest teilweise – digitalisiert bzw. von der Digitalisierung betroffen. Daraus ergibt sich, dass *digitale Teilhabe* soziale Teilhabe bedeuten kann. Diese Entwicklung kann Vorteile bzw. einen Nutzen mit sich bringen, insbesondere auch für Ältere. Der achte Altersbericht ([BMFSFJ, 2021](#)) hat den Mehrwert digitaler Techniken für ältere Menschen insbesondere in den folgenden Bereichen beleuchtet:

- Wohnen
- Mobilität
- Soziale Integration
- Gesundheit
- Pflege
- Sozialraum



Bei der Betrachtung neuerer Zahlen zur Internetnutzung älterer Menschen wird jedoch sichtbar, dass (noch immer) eine „digitale Kluft“ zwischen den Altersgruppen besteht¹. Schauen wir genauer hin, wird gleichzeitig deutlich, dass diese „Lücke“ weniger zwischen Jung und Alt, sondern eher zwischen den jungen Älteren und 70+-Jährigen besteht. Ergänzend ist zu erwähnen, dass die Internetnutzung innerhalb der Gruppen mit zunehmendem Alter – auch ab 70+ - abnehmen. Gerade die Gruppe der älteren Menschen fällt heterogen aus, sodass keine pauschale Aussage getroffen werden kann, sondern die einzelnen Menschen bzw. die eigene Zielgruppe für ein mögliches Angebot in den Fokus gerückt werden sollte.

Die Ungleichheit bzgl. der Nutzung digitaler Technologien ist im Alter besonders hoch. Dies kann sich auf unterschiedliche Aspekte, wie beispielsweise geringe finanzielle Ressourcen, Sprachbarrieren oder auch altersbedingte Krankheitsbilder beziehen.

Insgesamt legen wir ein kompetenzorientiertes Menschenbild zugrunde, so wie es ebenfalls im achten Altersbericht der Fall ist. Wir gehen davon aus, dass jede*r (ältere) Mensch die Fähigkeit besitzt, an der Digitalisierung teilzunehmen. Wichtig ist, dass es entsprechende Begleit- und Unterstützungsangebote braucht, die bei der Reise in die digitale Welt helfen. Es bedarf Angebote, dort, wo die Menschen leben sowie Begegnungsräume, um entsprechend der eigenen Ressourcen digitale Techniken auszuprobieren und zu erlernen.

Insbesondere Menschen mit erhöhten Hilfe- und Unterstützungsbedarfen und von Einsamkeit bedrohte ältere Menschen können von digitalen Werkzeugen profitieren. Voraussetzung ist, dass es Begleitstrukturen gibt, die eine (erste) Reise in die digitale Welt ermöglichen und unterstützen.

Die Begleitung der älteren Menschen mit erhöhtem Hilfebedarf kann durch die in diesem Schulungskonzept beschriebenen Lots*innen erfolgen. Die Lots*innen begleiten die älteren Menschen, teilweise mit erhöhtem Unterstützungsbedarf, dort, wo sie leben. Sie schaffen so Zugänge in die digitale Welt für die Zielgruppe. Für die Lots*innen ist es wichtig, die Ressourcen und

¹ Siehe [D21-Digital-Index 2020 / 2021](#)

mögliche Bedarfe zu kennen, um entsprechende Nutzungsbarrieren abzubauen und diesen entgegenwirken zu können.

Unser Verständnis von Lernen

Lerntheoretischer Hintergrund

Die dem Schulungskonzept hinterlegte Vorstellung von Lernen entspricht an vielen Stellen konstruktivistischen Denkweisen und Ansichten.

Grundannahmen zur Gestaltung der im Folgenden beschriebenen Gruppenarbeiten und Lerneinheiten sind

- Wissen wird von den Lernenden immer aktiv konstruiert. Wissen kann nicht einfach übernommen werden.
- Da jedes Individuum (neues) Wissen im Kontext des eigenen (Vor-)Wissens selbst konstruiert, sind Denkweisen individuell verschieden.
- Wissen wird immer situationsabhängig konstruiert. Die Lernumgebung bestimmt also nicht, wie auf das neu erworbene Wissen später zurückgegriffen werden kann.
- Lernen ist ein sozialer Prozess. In diesem Prozess werden die Lernenden in eine Gemeinschaft hineinwachsen.

Die Rolle der Lehrenden in diesem Kontext bedarf ebenfalls noch einmal einer besonderen Erklärung. Die Aufgaben der Lehrperson in den dargestellten Modellen lassen sich beschreiben als Anregen, Unterstützen und Beraten sowie Anleiten und Erklären. Sie unterstützen die Lernenden aktiv und ermöglichen selbstgesteuertes Lernen. Es kommt zu einem Wechsel aktiven und reaktiven Handelns.

Die Wissenskonstruktion erwächst aus Problemlösesituationen und führt zu routinierten Lösungsstrategien wie zu einer allgemeinen, kreativen Problemlösekompetenz. Die lernenden Personen werden in diesem Arbeitsbereich zu Expert*innen.

Die lehrende Person versteht sich als Gestalter*in des Lernprozesses und versucht, die Lernenden in die Expertenkultur einzuführen. (Wikipedia, Stichwort: [Konstruktivistische Didaktik](#))

Unser Verständnis von Lernen im Alter

Wir gehen davon aus, dass ältere Menschen dann besonders gut angesprochen werden können, wenn sie sich mit Themen auseinandersetzen, **die eine Relevanz für ihren eigenen Alltag** haben. Dies sind beispielsweise die eigenen Hobbys, Mobilität, Reisen und alles rund um das Thema Kommunikation mit Angehörigen, Freunden und das eigene Engagement.

Lernen fällt leichter, wenn sie (und wir) es **mit anderen gemeinsam** tun. Wir benötigen das Gespräch als Feedback-Kanal, um das Gelernte zu überprüfen und ggf. aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten. Wir benötigen **schnelle Lernerfolge, also kleine Schritte (und Wiederholungen)**, um mit Enthusiasmus und Engagement bei der Sache zu bleiben.

Es spielt aus unserer Sicht eine große Rolle, dass Gelerntes „mit nach Hause“ genommen werden kann. Wir empfehlen, sofern es möglich ist, mit den Menschen an **ihrer eigenen Technik** zu arbeiten.



Technische Arbeitsumgebungen sind so individuell, dass der Transfer auf die eigene Situation schwerfällt, wenn an anderen Geräten gelernt wird.

Nicht zuletzt sollten die Angebote **wohnortnah** erfolgen. Wir benötigen Lernorte und -formate, die die fehlende „Fünf-Minuten-Pause“ oder die Kolleg*innen auf der Arbeit ersetzen. Orte, an denen wir in einem geschützten Rahmen vermeintlich einfache Fragen stellen dürfen und auch mal etwas ausprobieren können. Eine angenehme und vertrauensvolle **Lernatmosphäre** hängt wesentlich von der Kultur der einladenden Organisationen und Personen ab.

(aus [Methodenkoffer Zugänge älterer Menschen in die digitale Welt gestalten](#))

Beschreibung des Arbeitsfelds

Unter ehrenamtlichen Lots*innen² verstehen wir Menschen, die bereit sind, (anderen) älteren Menschen in Fragen der Techniknutzung, insbesondere im Kontext von Smartphone, Tablet, Laptop und Desktop-PC zu helfen.

Sie initiieren und führen verschiedenste Angebotsformen durch. Die Gruppe entscheidet für sich, welche Angebotsformen sie umsetzen möchte und kann. Sie wird durch eine von einer Organisation/Einrichtung benannten Person (in der Regel hauptamtlich) begleitet und unterstützt (siehe unten).

Die ehrenamtlichen Lots*innen helfen älteren, hochaltrigen oder von Pflege und Einsamkeit bedrohten älteren Menschen im betreuten Wohnen, im Heim, in Begegnungsstätten, anderen Orten im Quartier oder in der eigenen Wohnung bei den ersten Schritten in die digitale Welt.

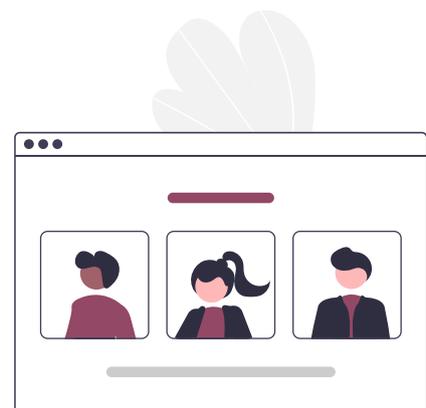
Ziel ist es dabei immer, durch die Nutzung von Technik neue Kontakte im Sozialraum zu ermöglichen, bestehende zu halten oder wieder aufleben zu lassen. Durch die digitalen Techniken soll die Lebensqualität erhalten bzw. sogar erhöht werden.

Rahmenbedingungen in der Organisation/Einrichtung

Bürgerschaftliches Engagement im Sozialraum – insbesondere in Technik- und Digitalprojekten – darf nicht sich selbst überlassen werden. Ein Partizipationsprozess von älteren Menschen benötigt aus vielfältigen Gründen eine professionelle Begleitung auf Zeit bis hin zur Selbstorganisation.

Neben der nicht unwichtigen Organisation von Räumlichkeiten und Terminen, sind es vor allem die „weichen“ Faktoren, die für das Gelingen von Bedeutung sind. Eine sensible und aufmerksame Moderation der ehrenamtlichen Tätigkeiten der (selbstorganisierten) Gruppen durch hauptamtliche Personen, ist maßgeblich für die Partizipationsbereitschaft der Senior*innen.

Die „Moderation“ ist eine Methode, die Gruppentreffen, Anliegen und -themen zu strukturieren sowie effizient und lösungsorientiert zu gestalten. Ihr liegt eine Kultur und Haltung der Moderator*innen zugrunde, die hilft, tragfähige Entscheidungen zu entwickeln, Transparenz über gemeinsame und unterschiedliche Sichtweisen zu erzeugen und das Lösen von Konflikten zu ermöglichen. Die Moderation von



² Wir nutzen im Rahmen dieses Schulungskonzepts den Begriff Lots*innen. Seien Sie bei der Namensgebung kreativ und nutzen ggf. eine andere Bezeichnung, die besser in Ihren Kontext passt und mit dem sich die Engagierten identifizieren können.

Beteiligungsprozessen in Gruppen und Teams unterstützt auf diese Weise das Gelingen auf dem Weg in die Selbständigkeit und steigert gleichzeitig die Eigenverantwortung aller Beteiligten durch Empowerment-Prozesse. Durch eine kontinuierliche Reflexion der Gruppenaktivitäten sowie potenzielle Neujustierungen werden die Strukturen an die jeweiligen Bedarfe und Möglichkeiten der ehrenamtlichen Senior*innen angepasst.

Als wesentliche Erfolgsfaktoren werden der „wertschätzende Umgang und ein Agieren auf Augenhöhe“ in der Begleitung von Partizipationsprozessen durch hauptamtliche Gruppenbegleitungen angesehen.

Zahlreiche Technik- und Digitalprojekte zur Förderung der digitalen Medienkompetenz und -nutzung der älteren Menschen werden seit geraumer Zeit in den Kommunen durchgeführt. Ohne den Zugang zu digitalen Möglichkeiten droht für die ältere Bevölkerungsgruppe die Gefahr, immer weniger aktiv am Gesellschaftsleben teilhaben zu können. Bürgerschaftlich engagierte Senior*innen, die eine Multiplikatoren-Funktion übernehmen, geben das digitale Wissen an ältere Menschen in ihren sozialen Gruppen, Nachbarschaften und örtlichen Netzwerken weiter. Begleitende didaktische Konzepte befähigen die Senior*innen, die erworbenen digitalen Kompetenzen im Alltag lebenspraktisch anzuwenden und durch Wissensvermittlung an andere ältere Menschen interkommunikativ weiterzugeben.

Damit diese Projekte nachhaltig verstetigt und strukturelles Element des Quartiers werden, bedarf es einer hauptamtlichen Begleitung. Diese kann sich verschiedener Methoden in der Prozessbegleitung und Moderation bedienen. Als Ergänzung zu den Treffen und Gesprächen der Teilnehmer*innen vor Ort, sind digitale Videokonferenzen eine gute Möglichkeit, um mobilitätseingeschränkte, ältere Menschen im Sozialraum zu erreichen und die Vernetzung mit älteren Menschen in anderen Sozialräumen und/oder Kommunen voranzutreiben. Darüber hinaus gibt die hauptamtliche Begleitung regelmäßig Impulse zu (digitalen) Themen, die an die Lebenswirklichkeit der Senior*innen anknüpfen. In einem weiteren Schritt werden die Multiplikator*innen selbst zu Expert*innen in Fragen der digitalen Medienkompetenz und geben das Wissen auch an größere Gruppen weiter. Eine zentrale Aufgabe der hauptamtlichen Begleitung besteht in diesem Fall darin, den Prozess der Themenfindung mit den qualifizierten Multiplikator*innen zu steuern. Unabdingbar in der Begleitung von bürgerschaftlichem Engagement in Technikprojekten ist das Angebot des „Krisenmanagements“, um gruppendynamische Themen analog aufzuarbeiten. Denn die Einführung und Nutzung digitaler Anwendungen und Innovationen muss immer gemeinsam mit der zwischenmenschlichen Beziehungsebene einhergehen.

(aus [Methodenkoffer Zugänge älterer Menschen in die digitale Welt gestalten](#))

Wir empfehlen daher:

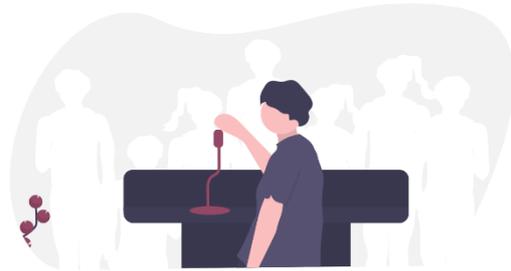
- Die Festlegung eines verbindlichen Rahmens in dem das Projekt realisiert wird (Konzept).
- Die Benennung einer festen Ansprechperson für die Engagierten (Begleitung/Moderation).
- Die Bereitstellung eines festen Treffpunktes (ein Raum für regelmäßige Treffen und Gespräche, ggf. kombiniert mit virtuellen Austauschformen (z.B. Video-Konferenzen)).
- Die Organisation regelmäßiger Treffen der Gruppe der Engagierten (in Präsenz und ggf. online).

Zum Schutz der Privatsphäre der Lots*innen empfehlen wir dringend den Engagierten Geräte zur Ausübung Ihres Engagements zur Verfügung zu stellen und darauf hinzuweisen, keine privaten Kontaktdaten herauszugeben.

Rahmen des Seminars

Ziel des Seminar-Konzepts

Eine eintägige Vorbereitung für ehrenamtlich tätige ältere Menschen, kann nur als eine Vorbereitung auf die zukünftigen Herausforderungen gesehen werden.



Ziel dieses Konzepts ist es daher,

- den Engagierten einen Einblick in das Arbeitsfeld zu geben,
- ein gemeinsames Verständnis des Engagementfelds zu entwickeln,
- sie auf erste wichtige, ggf. schwierige Situationen vorzubereiten,
- ihnen erste Lösungsstrategien anzubieten und
- die Gruppe auf einen gemeinsamen Weg der Weiterentwicklung zu bringen.

Darüber hinaus wird ein Verständnis der Lebens- und Lernwelt der Zielgruppe entwickelt. Es werden erste Grundkenntnisse der anzuwendenden Techniken vermittelt sowie praxisnahe Apps, die Interesse wecken und einen Nutzen für die älteren Menschen haben, vorgestellt.

Zielgruppe des Seminars

Das Einführungsseminar richtet sich vorrangig an ältere Engagierte, die in an einem zentralen Standort über einen längeren Zeitraum als Lots*innen für (andere) interessierte Ältere tätig sind oder in die Häuslichkeit der Zielgruppe gehen.

Dauer des Seminars

Das gesamte Seminar ist auf eine Dauer von 6 mal 45 Minuten ausgelegt und sollte an einem Tag stattfinden.

Teilnehmerzahl

Wir gehen von einer idealen Gruppengröße von zehn Personen aus -maximal 15 Teilnehmende, um eine gewisse Teilnehmenden-Interaktion zu ermöglichen.

Alternative Szenarien

Aufteilung in mehrere Termine

Es ist möglich das Schulungskonzept in mehrere Termine zu teilen. Wir betrachten dies als zusätzliche Chance, insbesondere die Teilnehmerinteraktion zu erhöhen und individueller auf die Fragestellungen der Engagierten einzugehen. Denkbar ist eine Aufteilung auf zwei oder drei Termine. Insgesamt sollte dann jeweils ein zusätzliches Zeitkontingent für die Orientierung bzw. Wiederholung vorheriger Module eingeplant und ggf. die Zeiteinheiten von 45 auf 60 Minuten erhöht werden.

Szenario 1: 2 x 3 Lerneinheiten zzgl. 15 Minuten für Wiederholung.

Szenario 2: 3 x 2 Lerneinheiten zzgl. 15 Minuten für Wiederholung.

Als Web-Seminar

Eine Durchführung als reines Web-Seminar sehen wir eher kritisch, da insbesondere die Phasen der Gruppenfindung und des Kennenlernens schwierig zu realisieren sind, sofern die Gruppe der Teilnehmenden sich nicht vorab schon kennt. Ggf. könnten Teile in Form eines Online-Seminars

durchgeführt werden. Hier muss sichergestellt werden, dass alle Teilnehmenden über eine entsprechende Technikausstattung verfügen und diese auch sicher nutzen können.

Über das Seminar hinausgehende begleitende Angebote für die Engagierten sind als Video-Konferenzen / Web-Seminare denkbar (siehe unten).

Programm des Tages

Beispielsweise 10.00 bis 16.00 Uhr

Uhr	Lerneinheit	Thema
10.00	0	Vorstellung des Seminarkonzepts
10.05	1a	Ausführliche Kennenlernrunde
	1b	Die eigene Rolle finden
10.45	2a	Was bedeutet Lernen im Alter hier in Hinblick auf Menschen mit Unterstützungsbedarfen?
	2b	Ältere Menschen mit besonderen Unterstützungsbedarfen , wie z.B. Pflegebedarf, Demenz oder Behinderung (kognitive, sensorische und motorische Fähigkeiten)
11.30	Pause	
11.45	3a	Unterschiedliche Technologien , Geräteklassen, Internetverbindungen und Steuerungsmöglichkeiten (Maus, Wischen, Tippen, Gesten)
	3b	Alltagsanwendungen und Einsatzmöglichkeiten für die Zielgruppe
12.30	4a	Kritische Situationen und der Umgang damit
	4b	5 Häufige Fragen / typische Situationen und wie gehen wir damit um?
13.15	Pause	
14.00	5	Wie könnte Hilfe für die Kund*innen zukünftig gestaltet werden ?
14.45	6	Wie wollen wir zukünftig als Gruppe der Lots*innen miteinander in Kontakt bleiben und den Erfahrungsaustausch gestalten?
15.30		Ende des Tages Ggf. mit gemeinsamem Ausklang

Lerneinheiten und Methodik

0) Vorstellung des Seminarkonzepts

Thema

Vorstellung des Seminarkonzepts

Dauer

5 Minuten

Es kann davon ausgegangen werden, dass die Teilnehmenden den Anlass des Tages kennen.

Lernziel

Orientierung geben und den Seminarverlauf kennenlernen

Inhalt

Den Teilnehmenden wird visuell verdeutlicht, warum Sie heute hier sind, welche Themen bearbeitet werden. Die wichtigsten Zeiten, Pausen und Inhalte werden benannt.

Methode

Plenum

Materialien

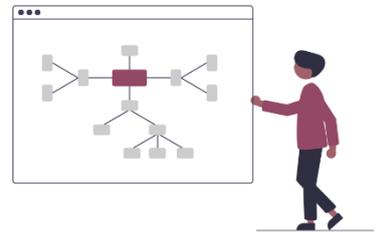
Das Tagesprogramm wird auf Papier ausgehändigt und mit einer Präsentation mittels Beamer visualisiert.

Lernzielüberprüfung

--

Weitere Anmerkungen und Hinweise

--



1a) Ausführliche Kennenlernrunde

Thema

Kennenlernen

Dauer

20 Minuten

Lernziel

Schaffung einer entspannten und vertrauensvollen Lernatmosphäre.

Die Teilnehmenden lernen sich untereinander kennen. Der Moderierende lernt die Gruppe kennen.

Inhalt

Anhand von fünf Fragen positionieren wir uns in einem Raum entlang einer Schnur. Die Antworten werden variiert (Ja/Nein, oder entlang einer Skala). Der Moderierende nimmt sich einzelne Personen heraus und befragt sie zu ihrer Antwort.

- Wie weit bin ich heute angereist? (weniger als 10km, 10-20km, mehr als 20km)
- Ich kenne die Organisation, in der ich heute bin, ... (sehr gut, ein bisschen, sehr wenig)
- Ich habe bereits ein anderes Engagement? (Ja / Nein)
- Mein liebstes technisches Werkzeug ist ein ... (PC/Laptop, Tablet, Smartphone)
- Ich helfe anderen bei der Techniknutzung bereits ... (bis jetzt nicht, eher selten, sehr oft)

Methode

Soziometrisches Aufstellen (mit Interviews)

alternativ

3 Hashtags (Mein Engagement, liebstes Technisches Werkzeug, anderen helfen)

Materialien

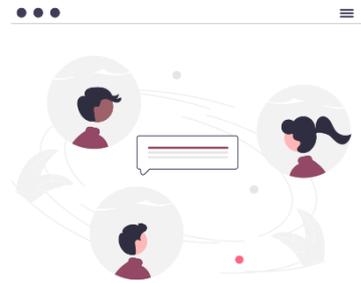
Seil, alternativ Metaplankarten

Lernzielüberprüfung³

--

Weitere Anmerkungen und Hinweise

Siehe auch: <https://erwachsenenbildung.at/aktuell/nachrichten/9965-soziometrische-aufstellung-kennenlernen-und-positionieren-im-raum.php>



³ Wir verzichten im Rahmen dieses Seminarskonzepts auf Lernzielüberprüfungen. Wir gehen davon aus, dass die moderierende Person die individuellen und organisationsbezogenen Ziele berücksichtigt und den Lernprozess und die Gruppe auch über diesen Tag hinaus begleitet.

1b) Die eigene Rolle finden

Thema

Was können und wollen wir als ehrenamtliche Lots*innen erbringen?

Dauer

20 Minuten

Lernziel

Kennenlernen von vier Personas, die auch als Lots*innen tätig sind. Persönlicher Abgleich mit den Aufgaben und Kompetenzen.

Zuordnung der einzelnen Teilnehmenden.

Inhalt

In einem Impuls werden die vier Personas vorgestellt. Anschließend ordnet sich jede*r Teilnehmende einer Persona zu.

In einer Diskussion werden die Anwesenden befragt, was sie von der Persona übernehmen können und was nicht.

Methode

Arbeiten mit Personas

Materialien

DIN A3-Blätter oder visuell mit Beamer.

Lernzielüberprüfung

--

Weitere Anmerkungen und Hinweise

Wir stellen vor: Ingrid, Fritz, Nora, Kurt und Margret

Download:

[Aktueller Stand der Personas auf canva.com](#)



2a) Lernen im Alter

Thema

Was bedeutet Lernen im Alter?

Dauer

20 Minuten (10+10)

Lernziel

Schaffung eines Verständnisses der Lernsituation und Lebenssituation der zukünftigen „Kund*innen und Bewohner*innen“.

Inhalt

Impuls zu Grundlagen des Lernens im Alter

Anschließende Diskussion, Erweiterungen und Fragen

Methode

Plenum

Materialien

Präsentation

Lernzielüberprüfung

--

Weitere Anmerkungen und Hinweise

Methodenkoffer -> Hintergrund

<https://methoden.forum-seniorenarbeit.de/hintergrund/zum-methodenkoffer/>



2b) Ältere Menschen mit besonderen Unterstützungsbedarfen

Thema

Mit welchen Beeinträchtigungen müssen wir bei unseren zukünftigen Kund*innen und Bewohner*innen rechnen?

Dauer

25 Minuten (10+15)

Lernziel

Verstehen der Lebenssituation und der Probleme, die durch bestimmte Beeinträchtigungen in Hinblick auf die Techniknutzung auftreten können.

Inhalt

Wie beeinträchtigen Alterskrankheiten die Techniknutzung?

Methode

Frage in die Gruppe: Welche Beeinträchtigungen sind Ihnen bekannt und wie verändern Sie die Techniknutzung?

Anschließend Präsentation als Zusammenfassung und Diskussion.

Materialien

Präsentation

Lernzielüberprüfung

--

Weitere Anmerkungen und Hinweise

Gesund und aktiv älter werden

www.gesund-aktiv-aelter-werden.de

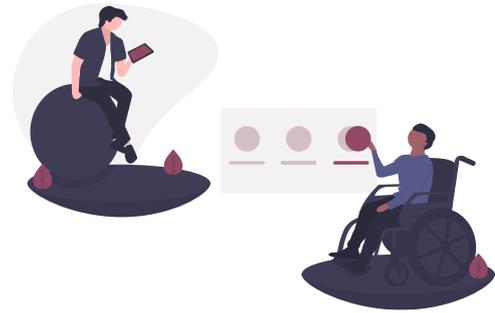
Kompetenzzentrum Selbstbestimmt leben für Menschen mit Sinnesbehinderung

ksl-msi-nrw.de/de

Bundesministerium für Bildung und Forschung – Dossier

Viele Erkrankungen werden mit dem Alter häufig

www.gesundheitsforschung-bmbf.de/de/viele-erkrankungen-werden-mit-dem-alter-haufig-6786.php



3a) Unterschiedliche Technologien

Thema

Welche unterschiedlichen Technologien gibt es und was sind die Besonderheiten?

Dauer

30 Minuten

Lernziel

Erlangen eines Grundverständnisses von unterschiedlichen Geräten, der Bedienkonzepte und der vielfältigen Lösungsmöglichkeiten für Probleme

Inhalt

Kennenlernen und verstehen der verschiedenen auf dem Markt gängigen Bedienkonzepte der Geräte.

Methode

Anhand vorgefertigter Metaplinkarten werden verschiedene Begriffe geclustert:

- PC, Laptop, Tablet, Smartphone, Smart TV, ...
- WLAN, DSL, Mobile Daten
- Windows, Linux, iOS, Android
- Maus, Tastatur, TouchScreen, TouchPen, Gesten
- Google Play, AppStore, Microsoft Store

Anschließend gehen die Teilnehmenden auf die Besonderheiten ein.

Materialien

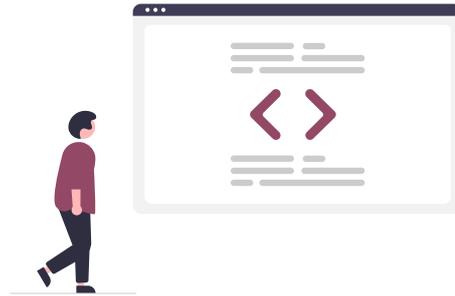
Metaplinkarten, ggf. sind Anschauungsgeräte von Vorteil (Laptop, Tablet, Smartphone) oder Bilder in einer Präsentation

Lernzielüberprüfung

--

Weitere Anmerkungen und Hinweise

Bei Bedarf erstellen Sie sich weitere Karten.



3b) Alltagsanwendungen und Einsatzmöglichkeiten

Thema

Welche Anwendungen sind bei älteren Menschen besonders gefragt?

Dauer

15 Minuten

Lernziel

Kennenlernen verschiedener Apps für die Zielgruppe und Analysieren, was der Kunde gebrauchen könnte.

Inhalt

Überblick über Themengebiete, die von Älteren häufig nachgefragt werden

Methode

Impuls und anschließende Ergänzungen und Erfahrungen aus der Gruppe

Materialien

Präsentation

Lernzielüberprüfung

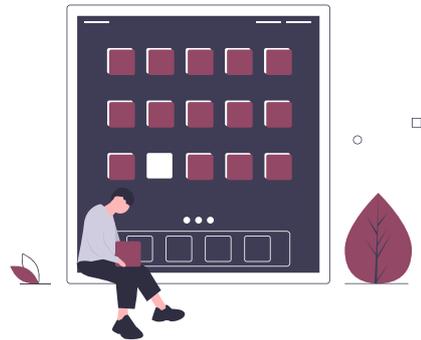
--

Weitere Anmerkungen und Hinweise

Methodenkoffer – Weiterlesen und entdecken:

<https://methoden.forum-seniorenarbeit.de/hintergrund/weiterlesen-und-entdecken/>

Ggf. kann diese Sequenz ergänzt werden um „Suche und Installation im Playstore und App Store“



4a) Kritische Situationen und der Umgang damit

Thema

An welchen Stellen müssen wir bei der Hilfestellung besonders sensibel sein und wo sind Grenzen?

Dauer

25 Minuten

Lernziel

Sensibilisierung für Datenschutz, Privatsphäre, Persönlichkeitsrechte, Abgrenzung, die eigene Rolle

Inhalt

Anhand eines Vorschlags für einen selbstauferlegten Beratungs-Codex erarbeiten wir gemeinsam Richtlinien für die Hilfestellung.

Methode

Plakative Darstellung des Codex und Erläuterung der einzelnen Positionen. Ergänzungen aus der Gruppe.

Materialien

Vorbereiteter Codex auf einem Blatt Papier. Ggf. im Design der Organisation. Jeder Teilnehmende erhält ein Arbeitsblatt.

Lernzielüberprüfung

--

Weitere Anmerkungen und Hinweise



4b) Vier Häufige Fragen und typische Situationen

Thema

Wie gehen wir im Alltag mit Problemen um?

Dauer

20 Minuten (jeweils 5)

Lernziel

Einüben und kennenlernen von Handlungsoptionen in Beratungssituationen

Inhalt

Die Fragen werden einzeln an die Wand projiziert und die Teilnehmenden überlegen kurz in einer Minute Ihre Handlungsoptionen und notieren diese auf einer Metaplankarte. Drei bis fünf Handlungsoptionen aus der Gruppe werden genannt und diskutiert.

Methode

Präsentation, Einzelarbeit, Diskussion

Materialien

Fragen, Metaplankarten

Lernzielüberprüfung

--

Weitere Anmerkungen und Hinweise

Dieses Element kann auch später in den regelmäßigen Teambesprechungen eingesetzt werden.



5) Hilfe gestalten

Thema

Wie soll das zukünftige Angebot unserer Organisation aussehen?

Dauer

45 Minuten (15 + 30), ggf. Übertrag in den nächsten Block.

Lernziel

Gemeinsame Erarbeitung typischer Einsatzszenarien/Angebote der Lots*innen

Inhalt

Erste Vorstrukturierung der Angebotsbausteine, die die Gruppe später erbringen möchte.

Methode

Präsentation, Kleingruppenarbeit

Anhand eines Impulses werden fünf bis sieben Beispiele für mögliche Angebote der Lotsen dargestellt.

Anschließend werden daraus drei ausgewählt. Die Teilnehmenden ordnen sich dem Wunschangebot, an dem Sie mitarbeiten möchten, zu. In einer Kleingruppe werden nun Anhand der fünf W-Fragen die ersten Vereinbarungen getroffen.

Nach der Pause werden die Ergebnisse der Kleingruppen vorgestellt.

Materialien

Präsentation, DIN A3 Bögen mit den W-Fragen.

Lernzielüberprüfung

--

Weitere Anmerkungen und Hinweise

Es sollten mindestens zwei verschiedene Angebote konzipiert werden. Die Gruppen sollten nicht größer als fünf Personen sein. Ggf. können die nicht in Augenschein genommenen Bausteine später noch einmal wieder hervorgeholt werden.



6) Zusammenarbeit der Lots*innen

Thema

Wie wollen wir als Gruppe weiter zusammenarbeiten, uns Treffen und miteinander kommunizieren?

Dauer

45 Minuten

Lernziel

Vereinbarungen treffen, wie die Gruppe zusammenarbeitet, begleitet wird und sich weiterentwickeln möchte.

Inhalt

Zu Beginn dieser Einheit werden die Ergebnisse der Kleingruppenarbeit präsentiert (jeweils fünf Minuten).

Sammlung und Priorisierung verschiedener Möglichkeiten der weiteren Zusammenarbeit. Erste Festlegungen.

Methode

Offene Diskussion. Wenn es haken sollte, liegt ein Musterkonzept vor, wie dies beispielhaft aussehen könnte und/oder welche Möglichkeiten es gibt. Am Ende wird eine Vereinbarung getroffen.

Materialien

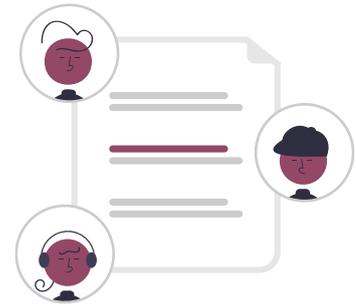
Ggf. Musterkonzept und/oder Methodensammlung

Lernzielüberprüfung

--

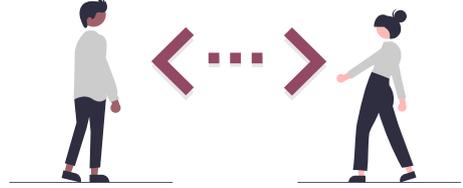
Weitere Anmerkungen und Hinweise

Wichtig ist, dass hier wirklich eine Vereinbarung getroffen wird, die die hauptamtliche Person mitträgt, damit die Teilnehmenden sich ernst genommen fühlen und sehen, dass die Organisation ein Interesse an Ihrer Mitwirkung hat.



Aufbauende Angebote

Wie bereits oben beschrieben ist es wichtig und notwendig, die Gruppe der Engagierten dauerhaft zu begleiten, bzw. Strukturen zu ermöglichen, die eine teilweise Selbstorganisation ermöglichen.



Hierzu gehören aus unserer Sicht:

Regelmäßige Treffen als Fortbildung, Fallbesprechungen, Erfahrungsaustausch, Technikupgrade oder einfach nur kennenlernen. Diese sollten regelmäßig in Präsenz stattfinden, können aber teilweise auch durch Videokonferenzen ergänzt werden. Die Themen sollten an den Interessen der Teilnehmenden und potenziellen Kund*innen orientiert sein.

Es sollte auch regelmäßig hinterfragt werden, ob das Angebot in der existierenden Form noch den Bedarfen entspricht und genauso fortgeführt werden soll. An vielen Stellen kann eine Nachjustierung bzw. Weiterentwicklung sinnvoll sein.

Neue Engagierte sollten behutsam in die Gruppe integriert werden. Sie bringen neue Ideen und Unruhe in eine Gruppe, insbesondere, wenn diese bereits länger existiert.

Weitere Ideen zur Ausgestaltung der Angebote und zur Begleitung der Engagierten finden Sie im [Methodenkoffer Zugänge älterer Menschen in die digitale Welt gestalten](#)

Quellen und weiterführende Literatur

Forum Seniorenarbeit NRW (Hrsg.). **Methodenkoffer** Zugänge älterer Menschen in die Welt gestalten. Interaktive Website.

<https://methoden.forum-seniorenarbeit.de>

Elisabeth Bubolz-Lutz, Janina Stiel. **Technikbegleitung. Aufbau von Initiativen zur Stärkung der Teilhabe Älterer im Quartier**. 2018 (?). Eigenverlag. ISBN: 978-3-9820154-4-6.

https://www.quartiersnetz.de/wp-content/uploads/2018/10/WEB_QuartiersNETZ_Handbuch_05.pdf

Stiftung Digitale Chancen (Hrsg.). **Leitfaden Digitale Kompetenzen für ältere Menschen. So plane und gestalte ich Angebote zur Unterstützung von Senioren**. 2019. 2. Erweiterte Auflage.

<https://www.digitale-chancen.de/assets/includes/sendtext.cfm?aus=11&key=1553>

Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO). **Digital-Kompass - Materialien**. Vielseitige Fundgrube an Broschüren, Präsentationen, Checklisten, Quizformaten, Vorträgen und vielem mehr für alle, die ältere Menschen ins und im Netz begleiten.

<https://www.digital-kompass.de/materialien>

Lizenz-Informationen



Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de).

Weitere Informationen: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>

Kontakt

Dieses Schulungskonzept wurde im Rahmen des Projekts

Forum Seniorenarbeit NRW erstellt.

Fragen richten Sie bitte an: info@forum-seniorenarbeit.de

Die PDF-Version ist auf der Website methoden.forum-seniorenarbeit.de veröffentlicht.

Eine erweiterte und aktualisierte Version, an der Sie auch mitwirken oder kommentieren können, finden Sie unter docs.forum-seniorenarbeit.de



Forum Seniorenarbeit ist ein Projekt des



und wird gefördert vom

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen



Anhänge

0) Musterprogramm des Tages (PDF, Word)

1a) Arbeitsblatt Fünf Fragen zum Kennenlernen (PDF, Word)

1b) Personas (PDF) / Präsentation

2b) Ältere Menschen mit besonderen Unterstützungsbedarfen (PDF) / Präsentation

3a) Kartencluster (zum Ausdrucken für Nutzung auf Metaplan), je ein DIN-A4-Blatt (PDF / Word)

3b) Alltagsanwendungen und Einsatzmöglichkeiten / Präsentation

4a) Arbeitsblatt Verhaltenskodex (PDF)

4b) Arbeitsblatt Typische Situationen im Alltag (PDF) / Präsentation

5) Arbeitsblatt 1: Angebotsbausteine (PDF) / Präsentation

5) Arbeitsblatt 2: W-Fragen – Die nächsten Schritte (PDF / Word)

6) Musterkonzept für die weitere Zusammenarbeit (PDF)

Gesamt-Musterpräsentation mit Grafiken (PDF, PPT)

Digital-Lots*innen für ältere Menschen

Einführungsseminar

Programm des Tages

Donnerstag, 24.12.2023, 10.00 bis 16.00 Uhr

Moderation des Tages: *Monika Wirbelwind*

Uhr	Thema
09.30	Ankommen mit Stehcafé
10.05	Ausführliche Kennenlernrunde
	Die eigene Rolle finden
10.45	Was bedeutet Lernen im Alter hier in Hinblick auf Menschen mit Unterstützungsbedarfen? Ältere Menschen mit besonderen Unterstützungsbedarfen , wie z.B. Pflegebedarf, Demenz oder Behinderung (kognitive, sensorische und motorische Fähigkeiten)
11.30	Pause
11.45	Unterschiedliche Technologien , Geräteklassen, Internetverbindungen und Steuerungsmöglichkeiten (Maus, Wischen, Tippen, Gesten) Alltagsanwendungen und Einsatzmöglichkeiten für die Zielgruppe
12.30	Kritische Situationen und der Umgang damit 5 Häufige Fragen / typische Situationen und wie gehen wir damit um?
13.15	Pause
14.00	Wie könnte Hilfe für die Kund*innen zukünftig gestaltet werden ?
14.45	Wie wollen wir zukünftig als Gruppe der Lots*innen miteinander in Kontakt bleiben und den Erfahrungsaustausch gestalten?
15.30	Ende des Tages Ggf. mit gemeinsamem Ausklang

Veranstaltungsort: Begegnungsstätte Sonnenschein, Sternenweg 25, 12345 Neustadt

1a) Fünf Fragen zum Kennenlernen

Wie weit bin ich heute angereist?

(weniger als 10km, 10-20km, mehr als 20km)

Ich kenne die Organisation, in der ich heute bin, ...

(sehr gut, ein bisschen, sehr wenig)

Ich habe bereits ein anderes Engagement?

(Ja / Nein)

Mein liebstes technisches Werkzeug ist ein ...

(PC/Laptop, Tablet, Smartphone)

Ich helfe anderen bei der Technikenutzung bereits ...

(bis jetzt nicht, eher selten, sehr oft)

Weitere Fragen und Antworten:



Ingrid

Leitung einer Begegnungsstätte (1/2 VZ)

45-54 Jahre alt

Abitur, Fachhochschule

3 hauptamtl. und 25 ehrenamtl. Mitarbeitende in unterschiedlichen Bereichen



Bevorzugte Kommunikationsmittel

- Telefon
- E-Mail
- Persönlich

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

- Office-Programme (insbesondere Word und Excel)
- Cloudbasierter Speicher und Anwendungen zum Teilen von Dateien
- E-Mail und Newslettersystem
- Messenger (besonders Signal)
- Website
- Projektmanagement-Software

Zuständigkeiten

- Aufbau des Programms der Begegnungsstätte
- Gewinnung, Qualifizierung und Begleitung von Engagierten
- Initiierung neuer Projekte / Konzeptionierung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Finanzen
- Personal

(Persönlicher) Erfolg

- Besucherzahl in Ihrer Einrichtung,
- regelmäßige Angebote für die Begegnungsstätte ermöglichen

Vorgesetzte/r

Geschäftsführung des Verbands

Ziele

Steigerung der Attraktivität der Begegnungsstätte, Schaffung neuer Angebote

Informationsgewinnung durch ...

- Web-Seminare,
- Konferenzen,
- Newsletter,
- Verbands- und Fachzeitschriften

Größte Herausforderungen

- Ressourcen- und Zeitmanagement
- Kommunikation mit den Engagierten
- Fort- und Weiterbildungen
- viele Themen
- Geringe Budgets
- ...



Fritz

Ehrenamtlicher
Technikbegleiter

65-75 Jahre alt

Kaufmann

Engagiert sich mit fünf
anderen in der Gruppe (3-5
Stunden pro Woche)



Bevorzugte Kommunikationsmittel

- Telefon
- Messenger
- Persönlich

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

- Messenger
- TeamViewer
- Video-Chats aller Art
- Laptop und Smartphone

Zuständigkeiten

- Ideen entwickeln für Angebote der Gruppe
- 1:1 Beratungen zu technischen Fragen
- Organisiert einmal im Monat eine virtuelle Techniksprechstunde

(Persönlicher) Erfolg

- kann anderen helfen,
- kann seine Vorstellungen umsetzen
- ausreichende Anzahl an "Klient*innen"

Vorgesetzte/r

Leitung der Begegnungsstätte

Ziele

Seine Ziele sind sehr individuell. Er möchte in seinem Ruhestand etwas Sinnvolles tun, sich selbst etwas weiterbringen, nette Leute kennenlernen und mitgestalten.

Informationsgewinnung durch ...

- Newsletter,
- Computer- und Fachzeitschriften
- Gespräche mit anderen

Größte Herausforderungen

- Geringe Budgets
- Immer auf dem Stand der Technik der "Klient*innen" sein
- Lange Reisen
- ...



Nora

Ehrenamtlich im
Literaturcafé tätig

70-80 Jahre alt

Lehrerin

Engagiert sich mit fünf
anderen in der Gruppe (2-4
Stunden pro Woche)

Bevorzugte Kommunikationsmittel

- Telefon
- Persönlich
- E-Mail, wenn es sein muss

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

- Messenger
- Video-Konferenzen
- Laptop

Zuständigkeiten

- Ideen entwickeln für Angebote der Gruppe
- Sie sucht noch

(Persönlicher) Erfolg

- die Kommunikation auf den Lesungen
- Anzahl an Besucher*innen

Vorgesetzte/r

Leitung der Begegnungsstätte

Ziele

Ihre Ziele sind sehr individuell.
Sie möchte in ihrem Ruhestand etwas Sinnvolles tun und
mit anderen Menschen in Kontakt kommen. Sie ist Kultur-
begeistert und möchte diese Begeisterung mit anderen
teilen und weitergeben.

Sie sucht neue Möglichkeiten das Literaturcafé zu erweitern.

Informationsgewinnung durch ...

- Gespräche mit anderen
- Zeitungen

Größte Herausforderungen

- Neue Menschen finden, die
mitmachen möchten
- Umgang mit der Technik
- ...



Kurt

sucht ein Engagement

55-65 Jahre alt

KFZ-Mechaniker

Hat noch kein Engagement,
das Inserat im Wochenblatt
hat ihn angesprochen



Bevorzugte Kommunikationsmittel

- Telefon
- Messenger
- Persönlich

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

- Messenger
- Video-Chats aller Art
- Laptop und Smartphone

Zuständigkeiten

- Ideen entwickeln für Angebote der Gruppe
- Hilft in der Nachbarschaft, wenn es hakt. Sowohl bei Autos als auch beim Internet.

(Persönlicher) Erfolg

- hat keinen Druck

Vorgesetzte/r

Leitung der Begegnungsstätte

Ziele

Nach einem Unfall mit der Hebebühne arbeitet er nur noch halbtags im Büro. Er möchte in seiner freien Zeit etwas Sinnvolles tun und andere Menschen kennenlernen.

Er will sich aber auch neue Techniken erschließen, dazu lernen. Am liebsten mit anderen.

Er möchte über das Engagement Menschen kennenlernen.

Informationsgewinnung durch ...

- Newsletter,
- Zeitungen
- Gespräche mit anderen

Größte Herausforderungen

- Kann zu Fuß keine großen Strecken zurücklegen.
- Er ist Springer im Büro und kann sich nicht auf feste Zeiten in der Woche festlegen.
- Sein Englisch ist nicht so gut.
- ...



Margret

Kommt öfter mal zu den Vorträgen

65-75 Jahre alt

Arbeitete im Blumenladen

Ein Jahr nach dem Tod ihrer Mutter sucht sie nach neuen Kontakten



Bevorzugte Kommunikationsmittel

- Telefon
- Messenger
- Persönlich

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

- Messenger
- Video-Chat

Zuständigkeiten

- Sie kann sich vorstellen Leute zu besuchen

(Persönlicher) Erfolg

- Selbst viel Neues lernen
- Menschen kennenlernen

Vorgesetzte/r

Leitung der Begegnungsstätte

Ziele

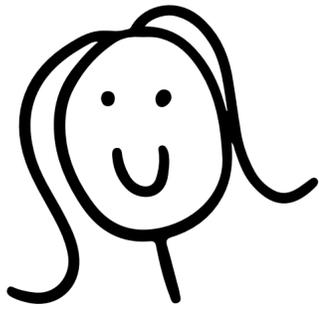
Nach der Zeit als pflegende Angehörige möchte Sie sich nun neue Themen erschließen und regelmäßig unterwegs sein.

Informationsgewinnung durch ...

- Besuch auf Veranstaltungen,
- Newsletter,
- Facebook-Gruppe
- Wochenblatt

Größte Herausforderungen

- Sie kann schlecht nein sagen
- Sie mag Technik, kann sich aber nicht ständig etwas Neues kaufen
- ...



Name:

Bezug zur Einrichtung:

_____ Jahre alt

Beruf:

Sie/Er möchte:

Bevorzugte Kommunikationsmittel

-
-

Werkzeuge, die für die Arbeit hilfreich sind

-
-

Zuständigkeiten

-
-

(Persönlicher) Erfolg

-

Vorgesetzte/r

Ziele

-
-
-

Informationsgewinnung durch ...

-
-

Größte Herausforderungen

-
-

2b) Häufige alters- und krankheitsbedingte Beeinträchtigungen bei der Techniknutzung im Alltag

Problem: Manche Menschen können aufgrund von eingeschränkter Motorik, Anwendungen/Apps am Gerät nur mit Unterstützung nutzen (Treffen von Buchstaben, Wischen, An/Ausknopfgröße etc.).

Ursache: Krankheitserscheinungen der Finger (Rheuma, sensomotorische Störungen, Fingerstellung und Gelenkveränderung)

Hilfsmittel: TouchPen, Schriftartenvergrößerung, Auflösung des Bildschirms reduzieren, Tastatur

Problem: Details auf dem Bildschirm werden nicht erkannt.

Ursache: Sehbeeinträchtigungen

Hilfsmittel: Bildschirme brauchen bestimmte Größe, Schriftartenvergrößerung, Auflösung des Bildschirms reduzieren, Bildschirmlupe

Problem: Sprachnachrichten werden nicht verstanden.

Ursache: Hörbeeinträchtigung

Hilfsmittel: Lautstärke muss teilweise erhöht werden, Klangqualität prüfen, Kopfhörer/Headset, Boxen, Umgebungsgeräusche reduzieren

Problem: Apps oder Orientierungspunkte auf dem Bildschirm werden nicht wieder gefunden.

Ursache: vielfältige Ursachen, kognitive Einschränkungen (langsamere Aufnahme neuer Informationen, Konzentrationsschwierigkeiten, u.a.)

Hilfsmittel: Geduld, Geschwindigkeit reduzieren, Wiederholungen, Oberfläche auf das nötigste Reduzieren

PC

Laptop

Tablet

Smartphone

Smart TV

WLAN

DSL

**Mobile
Daten**

Windows

Linux

iOS

Android

Maus

Tastatur

Touch
Screen

Touch
Pen

Gesten

Google
Play

AppStore

Microsoft
Store

Unser Beratungs-Codex:

1. Wir pflegen mit unseren Kunden und in der Gruppe einen respektvollen Umgang miteinander.
2. Wir beraten und unterstützen jeden. Termine und Veranstaltungen sind daher frei von jeder Form von Diskriminierung.
3. Wir klären im Gespräch und erklären, übernehmen aber nicht.
4. Wir geben keine Kennworte ein, lassen uns diese übermitteln oder schreiben sie auf.
5. Wir drehen uns bei der Anzeige persönlicher Daten (Online-Banking, Gesundheitsdaten, u.a.) weg.
6. Wir machen keine Kaufberatung.
7. Wir installieren keine Software und weisen nur auf sichere Quellen hin.
8. Wir arbeiten nicht an pornografischen, rechtsradikalen, gewaltverherrlichenden oder sonstigen kriminellen Inhalten.
9. Wir versuchen Apps vorzuschlagen, die so datenschutzkonform wie möglich sind.
10. Wir nutzen nur die in unserer Gruppe vereinbarten Software-Tools / Werkzeuge und tauschen uns dazu aus.
11. Wir arbeiten, soweit es geht an den Geräten der Organisation/Einrichtung und nicht auf unseren eigenen.
12. Wir stehen nur zu vorher vereinbarten Zeiten zur Verfügung.
13. Wir beraten in der Regel in den Räumen der Organisation. Sofern dies abweicht, hinterlegen wir die Zeit und Adresse, des Besuchs.
14. Wir geben keine privaten Telefonnummern oder Kontaktinformationen heraus.
15. Wir speichern die Kontaktdaten unserer Kund*innen nicht auf privaten Geräten.
16. Fotos von den Kund*innen machen wir nur mit Einwilligung und nennen den Zweck.
17. Wir fotografieren nicht die Wohnung des Kunden.
18. Wir sprechen uns in der Gruppe rück, wenn es Unklarheiten oder Fragen gibt.
Niemand weiß alles und schon gar nicht in der Technikwelt.
19. Wir treffen uns regelmäßig zu Fallbesprechungen, um uns und unser Projekt weiterzuentwickeln.



4b) Typische Situationen im Alltag

Situation 1

Zwei ältere Damen kommen gemeinsam in den Techniktreff. Sie haben gehört, dass man mit den Tablets auch spielen kann und erbitten nun Hilfe und Anleitung. Sie möchten gerne allein und auch gemeinsam spielen (abends mal eine Runde).



Situation 2

Ein älterer Herr ruft in der Begegnungsstätte an. Früher ist er ab und an Mal zum Treff der Naturfreunde hier gewesen. Seit seiner Hüft-Operation kann er kaum noch das Haus verlassen. Er hat nun über Wohnen für Pflege einen jungen Studenten bei sich einziehen lassen, der ihm regelmäßig im Haushalt hilft. Dieser hat ihn nun nach dem WLAN-Kennwort gefragt.

Situation 3

Eine ältere Dame kommt in die Sprechstunde. Sie ist schon zwei bis dreimal da gewesen. Sie strahlt über das ganze Gesicht und berichtet freudig, dass Sie die Unterlagen zum Online-Banking von Ihrer Bank erhalten hat. Sie möchte, dass Sie es ihr einrichten.

Situation 4

Ein älterer Herr kommt betrübt in die Sprechstunde und zeigt sein Tablet. Es ist ihm vom Nachttisch auf eine auf dem Boden stehende Flasche gefallen und nun hat das Display einen großen Sprung.

Situation 5

Elisabeth wohnt im Haus St. Nikolaus. Sie hat vor kurzem ein Smartphone bekommen und freut sich über die Fotos der Kinder und Enkelkinder, die regelmäßig über den Messenger eingehen. Nun möchte Sie sich auch ab und an zurückmelden, kann aber auf dem kleinen Display nicht so gut tippen.

Situation 6

Werner kommt freudestrahlend in den Techniktreff. Er will wissen, wie man mit dem Smartphone „Bus fahren“ kann. Der Nachbar meinte, „man brauch nur noch einsteigen, der Rest geht von selbst“. Jetzt ist er neugierig. Wie ist das mit dem Fahrplan und den Tickets?

Situation 7

Margret hat von ihrem Sohn einen Echo-Show zum Geburtstag geschickt bekommen. Er wohnt im tiefsten Schwarzwald und kommt einmal im Jahr vorbei. „Du findest schon jemanden, der Dir das macht, dann können wir immer per Bild telefonieren!“ stand auf der Karte. Nun steht Sie mit der Kiste in der Hand in der Sprechstunde.

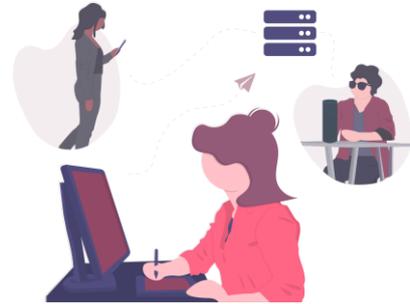
5) Mögliche Angebotsbausteine

Technikprechstunde (1:1 Beratung in der Begegnungsstätte)

Techniktreff – Technik-Talk bei Kaffee und Kuchen in der Gruppe

Kleine Kurseinheiten, wie z.B.

- E-Mails empfangen und versenden mit Android
- Die Oberfläche meines Smartphones für mich anpassen (Tipps und Tricks mit Android)
- Sprachnachrichten und Videos versenden mit einem Messenger
- ...



Gemeinsame Aktionstage

- Pflanzen bestimmen mit der App
- ÖPNV: Wege planen und Tickets kaufen mit dem Smartphone
- Actionbound: 10 wichtige Orte in unserem Quartier entdecken

Quartierscomputer - Hilfestellungen für wichtige Fragen im Alltag am PC (vom Impftermin bis zum Antrag online)

Online-Literatur-Café per Video (von der Einführung bis zur eigenen Lesung)

Bücher aus der „Kiste“ – Gemeinsam die Onleihe entdecken und nutzen lernen (in Zusammenarbeit mit der örtlichen Stadtbibliothek)

5) W-Fragen – die nächsten Schritte
Erste Konkretisierung in Stichworten

Arbeitstitel des Angebots:



Wer	
Wann?	
Wo?	
Was?	
Wie?	

6) Mustervereinbarung für die weitere Zusammenarbeit

Wir, die Technik-Lots*innen ImmerDa aus Haus Sonnenschein sind zurzeit:

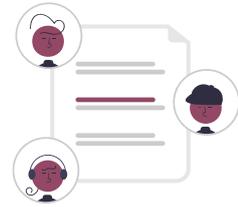
Name

Friedhelm Weber

Klaus Schmitz

Erika Müller

Lise Maier



Wir sind ehrenamtliche Mitarbeiter*innen der Begegnungsstätte Sonnenschein in 12345 Neustadt.

Unsere Ansprechperson in der Begegnungsstätte ist

Monika Wirbelwind

Tel.:

E-Mail:

Sie ist unsere Ansprechperson für technische und organisatorische Fragen und begleitet unsere Angebote und internen Treffen. Sie steht uns mit Rat und Tat zur Seite.

In der zweiten Jahreshälfte 202X haben wir uns vorgenommen, folgende Angebote umzusetzen:

Name des Angebots

- Techniktreff – Technik-Talk bei Kaffee und Kuchen
- Aktionstag ÖPNV: Wege planen und Tickets kaufen mit dem Smartphone

Zur weiteren Planung und Umsetzung der Angebote möchten wir uns einmal im Monat, jeweils am zweiten Donnerstag im Monat, 11 bis 13 Uhr in der Begegnungsstätte treffen.

Frau Wirbelwind stellt uns hierzu den kleinen Besprechungsraum zur Verfügung und leitet zunächst die Treffen.

In den jeweils dazwischen liegenden 14 Tagen möchten wir uns per Jitsi in Videokonferenzen treffen. Jeweils Mittwochsabends gegen 19.00 Uhr. Ansprechperson ist für uns Klaus, der bereits einige Erfahrungen damit gesammelt hat und die Gruppe einführen wird.

Ergebnis-Protokolle schreiben wir reihum und sammeln diese in einem Cryptpad. Ansprechperson ist Lise, die interessiert ist, sich hier einzuarbeiten und die anderen einzuführen. Sie verfasst auch das erste Protokoll.

Zwischen den Terminen kommunizieren wir in einer Signal-Gruppe. Wir möchten einen alternativen Messenger ausprobieren und kennenlernen. Spielregeln für die Gruppe wird Friedhelm erarbeiten, vorstellen und die anderen einführen.

Erika stimmt mit Frau Hoffmann die Möglichkeiten zur Durchführung des Techniktreffs ab und wird sie der Gruppe präsentieren.

