



1 x 1 der Lernbegleitung in die digitale Welt

Tipps für bürgerschaftlich Engagierte zur Begleitung
von Seniorinnen und Senioren

STÜTTGART



Impressum

Herausgebende Einrichtungen und Bezugsadressen



**Landeshauptstadt Stuttgart, Sozialamt,
Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter**

Eberhardstraße 33
70173 Stuttgart
Telefon: 0711 21621310
E-Mail: dia@stuttgart.de



**Universität Ulm
Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche
Weiterbildung (ZAWiW)**

Albert-Einstein-Allee 11
89081 Ulm
Telefon: 0731 5026601
E-Mail: info@zawiw.de



Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (LMZ)

Vertreten durch
Direktor Michael Zieher
Rotenbergstraße 111
70190 Stuttgart
Telefon: 0711 49096399
E-Mail: lmz@lmz-bw.de



**Landesanstalt für Kommunikation
Baden-Württemberg (LFK)**

Vertreten durch
den Präsidenten Dr. Wolfgang Kreißig
Reinsburgstraße 27
70178 Stuttgart
Telefon: 0711 669910
E-Mail: info@lfk.de

Inhalt

Zum 1 x 1 der Lernbegleitung 4

1

Lernen im Alter 6

2

Lernbegleitende: Haltung und Rolle 10

3

Einstieg in die Begleitung 14

4

Rahmenbedingungen für die Begleitung ... 20

5

Blick in die Praxis: Anregungen für die
Lernbegleitung 28



6

Grenzen, Beendigung von Begleitungen
und herausfordernde Situationen 38

7

Materialien für Lernbegleitende 46

8

Schulungen und Weiterqualifizierungen ... 50

9

Kontakt 53

10

Literatur 54



Zum 1 x 1 der Lernbegleitung

Online mit der Familie vernetzt sein, schnell Informationen finden, im Internet einkaufen oder E-Mails schreiben, kann den Alltag von Seniorinnen und Senioren erleichtern und Teilhabe ermöglichen. Bürgerschaftlich Engagierte begleiten dabei ältere Menschen vielfach auf ihrer Lernreise in die digitale Welt.

Ziel des Leitfadens

Das „1 x 1 der Lernbegleitung“ soll bürgerschaftlich engagierte Personen bei der Lernbegleitung von internetunerfahrenen Seniorinnen und Senioren unterstützen. Zusammen begeben sie sich auf eine Lernreise in die digitale Welt, die Freude machen soll. Dieser Leitfaden kann als Nachschlagewerk genutzt werden und einzelne Aspekte der Begleitung unterstützen. Als Lernbegleitung können Sie den Leitfaden ganz individuell verwenden und die jeweils passenden Anregungen nutzen.

Aufbau des Leitfadens

Der Leitfaden bietet zunächst grundlegende Informationen zum Lernen im Alter (➤ Kapitel 1), da diese Zielgruppe besondere Bedürfnisse und Anforderungen an die Begleitung stellt. Für eine erfolgreiche Begleitung von Menschen im Umgang mit digitalen Technologien ist es besonders wichtig, sich mit der Haltung und Rolle der Lernbegleitung auseinanderzusetzen (➤ Kapitel 2). Wer sich als Lernbegleitung engagieren möchte, erhält konkrete Informationen zum Einstieg in die Begleitung (➤ Kapitel 3) und zu den Rahmenbedingungen (➤ Kapitel 4). Darüber hinaus gibt dieser Leitfaden einen Blick in die Praxis (➤ Kapitel 5) und nützliche Tipps in Bezug auf die Grenzen und Beendigung der Begleitung sowie bei herausfordernden Situationen (➤ Kapitel 6). Abschließend finden Sie Hinweise zu Materialien (➤ Kapitel 7), Ansprechpersonen und Schulungen (➤ Kapitel 8 und ➤ 9).



Entstehung des Leitfadens

Der Leitfaden entstand aus dem Wunsch heraus, bürgerschaftlich Engagierte in ihrem herausragenden Engagement bei der Lernbegleitung in der digitalen Welt zu unterstützen. Die Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter des Sozialamts der Landeshauptstadt Stuttgart, das Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche Weiterbildung (ZAWiW) der Universität Ulm, das Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (LMZ) und die Landesanstalt für Kommunikation (LFK) haben den vorliegenden Leitfaden gemeinsam erstellt.

Begriffswahl

Im Zusammenhang mit der Lernbegleitung in der digitalen Welt für Seniorinnen und Senioren werden sowohl für die Begleitenden als auch für die Lernenden unterschiedliche Bezeichnungen verwendet. In diesem Leitfaden werden die begleiteten Seniorinnen und Senioren als „Lernende“ bezeichnet. Alternative Begriffe sind Teilnehmende, Ratsuchende, Technikneulinge oder Internetneulinge.

Für die Engagierten, die beim Weg in die digitale Welt behilflich sind, wird in diesem Leitfaden der Begriff „Lernbegleitende“ verwendet. In anderen Kontexten werden sie auch Digital-Helferin und -Helfer, Senioren-Medienmentorin und -Medienmentor, Technikbegleitende, Digital-Patinnen und -Paten, Digital-Botschafterin und -Botschafter, oder auch Digital-Lotsinnen und -Lotsen genannt.

Unabhängig von ihrer Bezeichnung helfen die Lernbegleitenden älteren Menschen dabei, Berührungspunkte abzubauen, und befähigen sie zur Nutzung digitaler Anwendungen und Programme. Die Bezeichnungen sind geschlechtsneutral gewählt, damit sich alle angesprochen fühlen.



1 Lernen im Alter

Im folgenden Kapitel wird aufgezeigt, was es zu Bedenken gilt, wenn Sie als Begleiterin oder Begleiter mit Seniorinnen und Senioren arbeiten.

Erwachsene lernen anders als Kinder und Jugendliche und bei älteren Menschen können noch weitere Besonderheiten hinzukommen, wie beispielsweise körperliche und geistige Veränderungen, die das Lernen beeinflussen oder erschweren.

Ältere lernen anders

Grundsätzlich zeigt sich, dass „das Alter“ als Lebensabschnitt sehr unterschiedlich erlebt wird und als ein dynamischer Prozess verläuft, der sich bei jedem Menschen ganz unterschiedlich gestaltet. Sprechen Sie ggf. mit den Personen, die Sie begleiten, über mögliche Einschränkungen und daraus folgende Bedarfe.

Lebenserfahrung

Erwachsene (und insbesondere ältere Menschen) greifen auf einen großen Schatz an (Lebens-)Erfahrungen zurück. Sie bringen also eine Menge an Fähigkeiten und Vorwissen mit, welche in Lernsituationen sinnvoll genutzt werden können.

Lerninhalte mit Alltagsbezug

Im Vergleich zu Kindern hinterfragen Erwachsene Lerninhalte eher und haben grundsätzlich ein größeres Interesse an Inhalten, die „alltagstauglich“ sind und schnell in der Praxis angewandt werden können. Die Frage, warum etwas gelernt werden soll, steht häufig im Mittelpunkt.

Unterschiedliche Lernerfahrungen

Erwachsene lernen oft in Alltagssituationen und nicht in Kursen. Manche verbinden mit Unterrichtssituationen gar unangenehme Erfahrungen. Eine positive und angstfreie Lernumgebung ist deshalb hilfreich. Eine angenehme, freundliche Atmosphäre, in der z. B. gelacht werden kann, trägt zum Wohlbefinden bei.

Motivation

Die Motivation zum Lernen kann höchst unterschiedlich sein. Spielt privater oder sozialer Druck eine Rolle? Oder haben die Lernenden von sich aus den Wunsch, sich persönlich weiterzuentwickeln und soziale Kontakte zu knüpfen? Für Sie als Lernbegleitende ist es wichtig, die Motive und Bedürfnisse der Lernenden zu kennen und diese auch deutlich zu machen. Die Motive hängen mit der Motivation zusammen, die wichtig für Lernerfolge ist.

Gedächtnisleistung

Da das menschliche Gehirn lebenslang lernfähig ist, kann man auch im Alter noch Neues lernen. Die Gedächtnisleistung verändert sich jedoch im Laufe des Lebens: Bei manchen Menschen kann die Geschwindigkeit der Informationsverarbeitung und die Fähigkeit, mehrere Aufgaben gleichzeitig zu bearbeiten, im Alter nachlassen. Durch die Verknüpfung von neuem Wissen mit bereits Bekanntem kann dies ausgeglichen werden.

Unterschiedliche körperliche Veränderungen

Insbesondere bei älteren Erwachsenen ist das Lernen möglicherweise aufgrund von körperlichen Veränderungen eingeschränkt. Es können beispielsweise *Veränderungen* in folgenden Bereichen auftreten:

- im Bewegungsapparat (Bewegungen können eingeschränkt sein, Einschränkung der Mobilität),
- im Wahrnehmungssystem (Sehschärfe, Hörvermögen, Tastsinn).

Achten Sie deshalb auf eine entsprechend angepasste Lernumgebung.

› Anregungen für die Lernbegleitung finden Sie in Kapitel 5.

Motivation zum Lernen steigern

Lerninhalte sollten insbesondere bei älteren Lernenden die konkreten Bedürfnisse und Interessen der Teilnehmenden ansprechen.

Gerade beim Lernen im höheren Lebensalter steht häufig (unausgesprochen) die Frage im Raum, warum etwas gelernt werden soll. Lerninhalte sollten deshalb immer mit ihrer Sinnhaftigkeit auf

die Teilnehmenden hin orientiert werden. Verknüpfen Sie z. B. inhaltliche Zusammenhänge und Erklärungen immer mit alltagspraktischen Beispielen aus der Lebenswelt der Lernenden. Wenn Sie z. B. die Nutzung der Onleihe (E-Books) erklären, könnten Sie Vergleiche zur Bibliotheksnutzung in Ihrem Stadtteil herstellen.

Lernmethoden, die sich speziell auf die Teilnehmenden konzentrieren, unterstützen dieses Ziel, indem sie das individuelle Lerntempo berücksichtigen und die Lerninhalte so praxisnah und anschaulich wie möglich vermitteln. Auch das Einbinden von gemachten Erfahrungen in konkreten Situationen (Beispiele vonseiten der Begleitenden oder der Teilnehmenden) kann hilfreich sein. Dieser Praxisbezug ist für die Lernmotivation relevant.



Vermeiden Sie bei der Verwendung technischer Geräte grundsätzlich, den Lernenden das Tablet oder Smartphone aus der Hand zu nehmen, um selbst Eingaben zu tätigen, z. B. „damit es schneller geht“.

Dies könnte bei Lernenden als Kompetenz- oder Kontrollverlust erlebt werden. Ziel sollte immer sein, dass Aufgaben eigenständig erarbeitet werden, auch wenn das mehr Zeit erfordert. Sie erhöhen damit die Lernmotivation der Teilnehmenden. Seien Sie geduldig, die ersten Schritte brauchen einfach ihre Zeit.

Wenn Sie mit dem Gerät nicht vertraut sind, kann es schwierig sein, Fragen zu beantworten oder Unterstützung zu geben. Fragen Sie in diesem Fall die Lernenden, ob Sie sich kurz mit dem Gerät vertraut machen können. Wenn die Lernenden zustimmen, orientieren Sie sich am Gerät. Die Lernenden sollten jedoch sehen, was Sie am Gerät machen. Sobald Sie sich orientiert haben, geben Sie das Gerät wieder zurück und die Lernbegleitung beginnt.

› Information zum Weiterlesen:

Handreichung – Wie Bildung im Alter gelingt, Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e. V. (BAGSO, 2019, online abrufbar über: <https://www.wissensdurstig.de/wp-content/uploads/2019/02/handreicherung-wie-bildung-im-alter-gelingt-2019-1.pdf>)



2 Lernbegleitende: Haltung und Rolle

Die innere Einstellung und Haltung der Lernbegleitenden sind von großer Bedeutung für eine erfolgreiche Begleitung. Dabei steht das gemeinsame Lernen, die Offenheit gegenüber unterschiedlichen Perspektiven und Meinungen sowie die Wertschätzung der Lernenden im Mittelpunkt.

Haltung – innere Grundeinstellung der Lernbegleitenden

- **Begeben Sie sich gemeinsam mit den Teilnehmenden auf LERNREISE.**

Als Lernbegleitung haben Sie eine besondere Aufgabe: Sie geben dem Lernen eine Struktur innerhalb eines bestimmten Rahmens und klären Fragen und Probleme im digitalen Bereich. Als Lernbegleitung verstehen Sie sich als gastgebende Person, die Lernangebote schafft, die sich an den individuellen Bedürfnissen der Lernenden orientieren. Gleichzeitig sind Sie zeitweise selbst in der Rolle der Lernenden, wenn Sie z. B. für die Beantwortung einer spezifischen Frage erst Informationen einholen müssen. Auf der Lernreise können Lernende und Begleitende beiderseits Erfahrungen und Interessen einbringen, die sie gegenseitig bereichern. Seien Sie deshalb sensibel für die Bedarfe der Lernenden und geduldig bei der Lernbegleitung.



- **Unterstützen und ermutigen Sie die Teilnehmenden, EIGENE LÖSUNGEN zu ENTDECKEN.**

Die Lernenden übernehmen mehr und mehr Verantwortung im Erkunden der digitalen Welt. Übertragen Sie Eigenverantwortung auf die Lernenden und ermutigen Sie diese dazu, eigene Wege und Zugangsweisen zu finden und sich auszuprobieren. Die Lernenden sollen mitentscheiden können, wie und welche Lösungen gefunden werden.



- **Ein POSITIVES MENSCHEN- und ALTERSBILD wirkt sich positiv auf die Lernerfolge aus.**

Denken Sie vor Beginn Ihrer Tätigkeit einmal über ihr persönliches Altersbild nach. Das ist sinnvoll, um zu reflektieren, was „alt“ oder „alt sein“ für Sie selbst bedeutet. Denn in Ihrer Arbeit als Lernbegleitende geht es darum, die Lernenden einerseits zu sehen wie sie sind, und



andererseits einzuschätzen, welche Motivation und Potenziale ausgeschöpft werden können. Ziel ist es, allen Lernenden die Möglichkeit zu geben, ihrem Alter entsprechend digitale Kompetenzen zu erlernen.



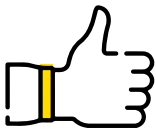
- **BEGEGNUNG auf AUGENHÖHE mit allen am Lernprozess Beteiligten**

In der Lernbegleitung ist es wichtig, sich gegenseitig ernst zu nehmen, zu stärken und zuzuhören. Lernende sollen für ihre digitalen Anliegen Raum bekommen. Stehen Sie offen zu Ihren eigenen Wissenslücken; sie können eine Bereicherung für den Lernprozess sein, wenn die Lernenden sehen, dass auch Sie nicht alles wissen („Hier in der Lernbegleitung hat jede digitale Frage ihren Platz. Ich weiß nicht auf jede Frage eine Antwort, aber gemeinsam finden wir eine Lösung.“).



- **WERTSCHÄTZUNG**

Wertschätzung bedeutet, den Wert des Gegenübers zu erkennen. Dies können Sie in Gedanken, durch Sprache oder Verhaltensweisen zum Ausdruck bringen (z. B. „Ich freue mich, dass Sie da sind.“). Dadurch schaffen Sie ein positives Lernklima und ermutigen die Lernenden, bei Bedarf eine Lernbegleitung einzufordern, was wiederum positive Auswirkungen auf die soziale Teilhabe der Lernenden hat.



- **ANERKENNUNG und KOMMUNIKATION von Lernerfolgen**

Insbesondere bei technikunerfahreneren Seniorinnen und Senioren wirkt es sich positiv auf die Lernmotivation aus, wenn Sie die Erfolge des Lernens sichtbar machen und benennen. Es geht nicht darum, übertrieben oder jedes Detail zu loben, sondern echte Lernerfolge zu würdigen (z. B. „Das war eine sehr schwierige Frage, auch für mich. Aber Sie sind drangeblieben, bis alle Probleme gelöst waren. Das finde ich toll.“).

Rolle der Lernbegleitenden

- Nehmen Sie sich zu Beginn der Begleitung Zeit, um gemeinsam mit den Ratsuchenden herauszufinden, was diese gern mit dem jeweiligen Gerät können würden. Stellen Sie bei der Diskussion über die Nutzung des Geräts einen Bezug zum Alltag her.
- Geben Sie den Lernenden Sicherheit und nehmen Sie Ihnen die Angst, das „Gerät kaputt zu machen“ (z. B. Startbildschirm als sicherer Hafen).
- Stärken Sie die Selbstwirksamkeit: Befähigen Sie die Teilnehmenden zur eigenen Nutzung und dazu, eigene Lösungen zu finden.
- Regen Sie die Neugierde an und geben Sie den Lernenden die Möglichkeit, ihre Bedürfnisse sprachlich auszudrücken.
- Vermeiden Sie grundsätzlich, den Lernenden das Gerät aus der Hand zu nehmen, um ihnen „schnell“ etwas zu zeigen. Geben Sie vielmehr Hilfestellung und lassen die Lernenden selbst zum Ziel kommen. Das stärkt die Selbstwirksamkeit der Teilnehmenden.
- Ermutigen Sie die Teilnehmenden, das Gerät selbst zu erforschen.
- Ermutigen Sie zum eigenständigen Umgang mit dem Gerät und zum Üben zu Hause.
- Begleiten Sie den Lernprozess und motivieren Sie die Lernenden. Dabei behalten Sie den alltagspraktischen Nutzen für die Lernenden im Blick.
- Führen Sie in der Lernbegleitung von allgemeinen Erklärungen zur konkreten Anwendung.
- Ergeben sich andere Beratungsbedarfe (außerhalb des Digitalen) oder Konflikte, wenden Sie sich an Ihre Ansprechpersonen vor Ort oder an die Fach- bzw. Koordinierungsstelle Ihrer Kommune.



Um die eigene Haltung und Rolle zu stärken, ist es hilfreich, an einer Schulung teilzunehmen und sich mit weiteren Lernbegleitenden auszutauschen. Schulungsangebote gibt es möglicherweise vor Ort in Ihrem Freiwilligenzentrum oder online. In Kapitel 8 finden Sie Hinweise zu einigen Angeboten.



3 Einstieg in die Begleitung

Die Digitalisierung verbindet Menschen auf der ganzen Welt miteinander, wodurch viele neue Möglichkeiten entstehen. Manche Menschen jedoch, besonders Ältere, fühlen sich durch digitale Entwicklungen von vielen Bereichen des Lebens ausgeschlossen und benötigen Unterstützung. Aus diesem Grund ist die Begleitung von Seniorinnen und Senioren im Umgang mit digitalen Technologien so wichtig.

Dieses Kapitel bietet einen Einblick in den Einstieg in das Engagement als Lernbegleiterin oder Lernbegleiter: von den persönlichen Voraussetzungen als Lernbegleitung über Schulungsmöglichkeiten bis zu relevanten Hinweisen zur Ausübung der Begleitung.

Lernbegleitung in die digitale Welt werden

Wenn Sie als Lernbegleitung Seniorinnen und Senioren auf dem Weg in die digitale Welt begleiten möchten, sind folgende Voraussetzungen hilfreich:

- Erfahrung und Sicherheit in der Nutzung von mobilen Endgeräten und Computern
- Besitz eines eigenen Smartphones und Tablets/Laptops und Grundkenntnisse der Bedienung
- Interesse an der Wissensvermittlung und Geduld
- Interesse und Neugier an sowie Aufgeschlossenheit gegenüber digitalen Themen
- Kommunikationsfähigkeit
- Interesse an weiteren Qualifizierungen
- Einverständnis zu Regelungen und Standards des Engagements

Möglichkeiten für die Weiterqualifizierung finden Sie beispielsweise hier:

- Die **Landeshauptstadt Stuttgart, Sozialamt, Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter**, bietet regelmäßig (ca. 4x im Jahr) kostenlose Grundlagenschulungen sowie verschiedene weitere Qualifizierungen (z. B. zum Gruppen leiten, Lernen im Alter, WordPress oder Grenzen setzen im Engagement) für bürgerschaftlich Engagierte an, die technikunerfahrene Seniorinnen und Senioren beim Einstieg in die digitale Welt begleiten. Darüber hinaus finden regelmäßige Austauschrunden über Erfahrungen sowie Veranstaltungen und Thementage statt.

› Nehmen Sie gern Kontakt auf: www.stuttgart.de/digitale-teilhabe oder dia@stuttgart.de

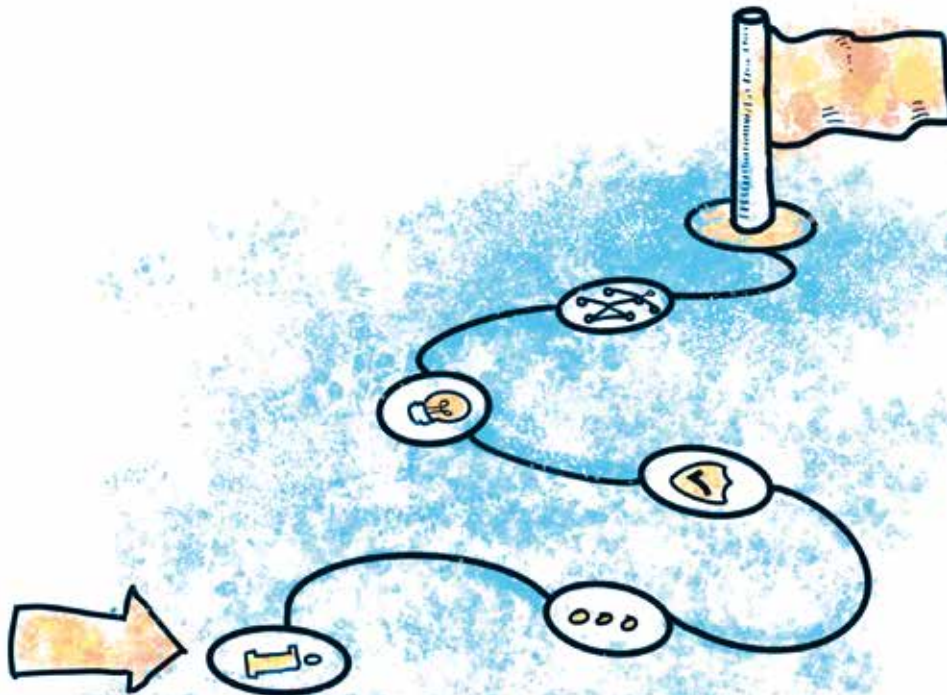
- Das **Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche Weiterbildung (ZAWiW) der Universität Ulm** bietet in Kooperation mit dem Netzwerk für Senior-Internet-Initiativen (sii) Baden-Württemberg und der Landeszentrale für politische Bildung (LpB) zweimal jährlich mehrtägige offene Seminare zur Gestaltung der Digitalisierung und Vermittlung von Medienkompetenz für die Technikbegleitung von älteren Menschen an. In Ulm werden gemeinsam mit dem Verschörrhaus der Stadt Ulm regelmäßig Grundlagenschulungen (ca. 4x im Jahr) und Aufbauschulungen für die „Ulmer DigitalMentor:innen“ durchgeführt. Über das Netzwerk-sii-BW werden alle zwei Wochen landesweite Online-Qualifizierungen angeboten.
 - Mehr Informationen unter <https://netzwerk-sii-bw.de> sowie <https://ulmer-digitalmentoring.de>; Kontakt: info@ulmer-digitalmentoring.de (Ulm) oder info@netzwerk-sii-bw.de (landesweit)

- Das **Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (LMZ)** bietet kostenlose Schulungen zur „Senioren-Medienmentorin/zum Senioren-Medienmentor“ an, um Seniorinnen und Senioren zu befähigen, ihren Mitmenschen den sicheren Umgang mit Computern, Smartphones, Internet und den daraus resultierenden Anwendungsmöglichkeiten zu vermitteln. Die Schulung richtet sich an erfahrene Seniorinnen und Senioren in der Nutzung digitaler Medien und umfasst:
 - 10-stündige Schulung durch ausgebildete Referentinnen und Referenten mit erweiterten Lerninhalten, inklusive didaktischer Nachschulung
 - Integration in das Peer-to-Peer-Netzwerk „Mentoren-net“
 - Teilnahme an Fortbildungs- und Austauschtreffen
 - Beratung und Betreuung der Senior-Medienmentorinnen und Senior-Medienmentoren durch das LMZ
 - Nehmen Sie gern Kontakt auf: <https://www.lmz-bw.de/veranstaltungen> oder Senioren@lmz-bw.de

Beginn des Engagements

Ein bürgerschaftliches Engagement als Lernbegleitende für digitale Medien und Anwendungen können Sie an verschiedenen Orten ausüben. Erkundigen Sie sich z. B. bei Ihrer Kommune (Stadt- oder Landkreisverwaltung) oder beim Medienzentrum in Ihrer Nähe.

Nachstehend sind beispielhaft für Baden-Württemberg mögliche Anlaufstellen sowie der dortige Einstiegsprozess aufgeführt.





- **Landeshauptstadt Stuttgart, Sozialamt, Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter:
Werden Sie Digital-Helferin und Digital-Helfer!**

- Persönliches Kennenlerngespräch mit allgemeinen Informationen zum Engagement
- Möglichkeit eines „Schnuppertermins“ an einem der „Digital-Standorte“
- Besprechung möglicher Einsatzfelder und -orte
- Abschließen einer Engagementvereinbarung mit der Landeshauptstadt Stuttgart
- Einreichung eines erweiterten Führungszeugnisses wegen des Umgangs mit personenbezogenen Daten. Für die Beantragung erhalten Sie eine Kostenbefreiung.
- Teilnahme an der Grundlagenschulung „Digital-Helferin oder -Helfer: Einstieg in Rolle, Wissensvermittlung und Materialsammlung“
- Aufnahme in das Netzwerk der bürgerschaftlich Engagierten
- Einsatz an „Digital-Standorten“ im Stadtgebiet Stuttgart
- Teilnahme an weiteren Schulungen und am Erfahrungsaustausch

- › Weitere Informationen: www.stuttgart.de/digitale-teilhabe
- › Kontakt: dia@stuttgart.de

- **„Ulmer DigitalMentor:innen“ im Verschwörhaus der Stadt Ulm, qualifiziert durch das Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche Weiterbildung (ZAWiW) der Universität Ulm**
 - Teilnahme an einer Grundlagenschulung für die „Ulmer DigitalMentor:innen“ im Verschwörhaus, Klärung von Einsatzmöglichkeiten
 - Schnuppermöglichkeit an einem der Standorte in den Sozialräumen
 - Abschließen einer Engagementvereinbarung mit der Stadt Ulm
 - Teilnahme an Aufbauschulungen und dem Stammtisch im Verschwörhaus
 - Einsatz an den Standorten in den Sozialräumen und bei anderen Aktionen, hier u. a. mit Beratungsvereinbarung und Gesprächsprotokollen
 - › Weitere Informationen: <https://ulmer-digitalmentoring.de>
 - › Kontakt: info@ulmer-digitalmentoring.de
- **„Senioren-Medienmentoren-Programm“ Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (LMZ), Programm der Initiative des Kindermedienlandes Baden-Württemberg**
 - Teilnahme an einer „Senioren-Medienmentoren-Schulung“: online oder vor Ort
 - Finden einer Initiative vor Ort oder Gründung einer neuen Initiative
 - › Weitere Informationen: <https://www.lmz-bw.de/angebote/alle-angebote/senioren-medienmentoren-programm>
 - › Kontakt: senioren@lmz-bw.de



4 Rahmenbedingungen für die Begleitung

Damit die Lernbegleitung für beide Seiten als gewinnbringend erlebt wird, ist es hilfreich, sich vorab Gedanken zur Vorbereitung, dem Lernsetting, den Rahmenbedingungen und den möglichen Lernarrangements zu machen.

Hinweise für die Ausübung des Engagements

Die Ausübung des Engagements zur Förderung der digitalen Teilhabe älterer Menschen ist eine verantwortungsvolle und sinnstiftende Aufgabe. Um diese Aufgabe zu erfüllen, geben wir Ihnen folgende Empfehlungen mit auf den Weg:

- Beratungen sollten nur im Rahmen Ihres bürgerschaftlichen Engagements und an dafür ausgewiesenen Örtlichkeiten stattfinden (z. B. an Digital-Standorten). Dies ist wichtig, um eine klare Trennung zwischen privatem und bürgerschaftlichem Engagement zu gewährleisten. Außerdem ist es wichtig, dass die Beratungen in einem geschützten Rahmen stattfinden. Ein geschützter Rahmen ist ein Ort, in dem sich die Lernenden wohlfühlen, Gedanken und Fragen frei äußern können und keine Angst vor Abwertung haben sollen. Dies beinhaltet einen wertschätzenden Umgang miteinander.
- Beachten Sie den vorab festgelegten Zeitrahmen für die Einzelsprechstunden und Kurse. Dies ist wichtig, um die Lernenden nicht zu überfordern und die eigene Zeit effektiv zu nutzen. Vereinbaren Sie mit den Lernenden einen Termin, der für beide Seiten passt. Wenn Sie merken, dass die Lernenden überfordert sind, unterbrechen Sie die Beratung und vereinbaren Sie einen neuen Termin. Wenn Sie nicht für die Terminorganisation verantwortlich sind, lassen Sie einen passenden Termin von Ihren Ansprechpersonen vereinbaren.
- Die Geräte sollten stets von den Lernenden selbstständig bedient werden. Die Lernenden sollen selbst lernen, mit den Geräten umzugehen. Wenn Sie die Lernenden im Sinne einer Lernreise begleiten, sollten Sie ihnen nur Hilfestellung geben, aber die Schritte nicht für sie durchführen.
- Geben Sie Ihre private Telefonnummer und E-Mail-Adresse grundsätzlich nicht heraus. Wenn die Lernenden Sie außerhalb der vereinbarten Zeiten kontaktieren möchten, können Sie ihnen eine eigens dafür erstellte E-Mail-Adresse bereitstellen.

- Die Lernbegleitung sollte sich auf Fragen zu digitalen Geräten und Anwendungen beschränken. Bei allen anderen Fragen (z. B. Beratungen zu Fragen des Älterwerdens) wenden Sie sich bitte an Ihre Ansprechpersonen vor Ort, die kommunale Koordinierungsstelle Ihres digitalen Angebotes oder direkt an die zuständigen Stellen Ihrer Stadt- oder Landkreisverwaltung. Hier finden die Personen entsprechend zielgerichtete Beratung.
- Nutzen Sie für die Ausübung Ihres Engagements bereits existierende Materialsammlungen.

Materialien für Lernbegleitende finden Sie in ▶ Kapitel 7 und auf Online-Austauschplattformen. Es gibt viele Informationsmaterialien, die Ihnen bei der Ausübung Ihres Engagements helfen können. Nutzen Sie diese Ressourcen, um sich Wissen anzueignen und sich mit anderen Lernbegleitenden auszutauschen.

Auf was Sie in der Vorbereitung des Engagements grundsätzlich achten sollten:



- **Berücksichtigung Ihrer eigenen Grenzen (z. B. Zeiteinsatz, Erholungsphasen)**
- **Tätigkeit (z. B. Einzelberatung oder Gruppenkurs) wählen, die Ihren Fähigkeiten und Interessen/Vorlieben entspricht**
- **Anforderungen und Zeitaufwand klären**
- **Ort(e) des Engagements abstimmen**
- **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in der Organisation kennen**
- **Möglichkeiten zum Austausch mit anderen Engagierten finden**

Gestaltung des Lernangebotes

Damit das Lernangebot zu Ihnen, den Lernenden und den Bedingungen vor Ort passt, ist es hilfreich, sich vorab Gedanken zur Form des Angebotes zu machen. Die folgenden Hinweise sind für Sie als Lernbegleitung hilfreich, wenn Sie selbst die Rahmenbedingungen der Begleitung gestalten.

Wahl der Tageszeit

Die Angebote können sowohl vormittags als auch nachmittags terminiert sein. Aus Erfahrung ist ein Beginn nach 9:30 Uhr hilfreich. Eine Abstimmung mit den lokalen Partnern und deren Erfahrungen ist sinnvoll.

Lernformate

Verschiedene Lernformate können unterschiedliche Ziele verfolgen. Diese können je nach Begleitenden, Lernenden, Themen und Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern variieren. Es wirkt sich positiv auf die Lernerfolge aus, wenn die Lernformate regelmäßig stattfinden (z. B. wöchentlich oder 14-tägig).

Einzelberatung

In der Einzelberatung können individuelle Anliegen im direkten Gespräch besprochen und Lösungen von konkreten Fragen und Problemen erarbeitet werden. Hier reicht das Themenspektrum oft von grundlegenden Bedienungsfragen bis hin zu technischen Spezialfragen. In die Einzelberatung können sowohl Anfängerinnen und Anfänger als auch Fortgeschrittene kommen.

Berücksichtigen Sie bei der Terminvereinbarung die Stärken der einzelnen Begleitenden (z. B. bei Fragen zu verschiedenen Betriebssystemen Engagierte auswählen, die mit dem gleichen Betriebssystem vertraut sind).

Gruppenkurs

Die Gruppenkurse sind in der Regel auf eine konkrete Zielgruppe und ein bestimmtes Thema ausgerichtet. Es können sowohl Kurse für Anfängerinnen und Anfänger als auch für Fortgeschrittene angeboten werden. Für einen Gruppenkurs ist es sinnvoll, wenn die Teilnehmenden ihre eigenen Geräte mitbringen oder vor Ort Geräte genutzt werden können.

Die Dauer eines Gruppenkurses wird in der Vorbereitung vereinbart (z. B. fünf Termine, Jahreskurs, einmaliger Termin). Die Zugangsvoraussetzungen sollten im Vorfeld klar definiert und kommuniziert werden, sodass Lernende mit ähnlichem Wissensstand und den gleichen Endgeräten (z. B. Smartphone, Tablet oder Laptop) gemeinsam lernen können. Die Teilnehmenden melden sich zur besseren Planbarkeit vorab an.

In einem Gruppenkurs sind fünf bis acht Teilnehmende optimal. Mehrere Begleitpersonen können die Teilnehmenden individuell unterstützen. Eine klare und verständliche Vermittlung des Themas ist wichtig.

Offene Sprechstunde

Die Lernenden können ohne Voranmeldung in die Sprechstunde kommen, Ort und Zeit werden vorher festgelegt. Die Begleitenden stehen für individuelle Probleme und Fragen zur Verfügung. Für die Lernbegleitung sollte ein Zeitrahmen festgelegt und kommuniziert werden. Dies ist hilfreich, wenn mehrere Lernende zeitgleich in die offene Sprechstunde kommen. Hierbei ist eine gute Kommunikation von der Lernbegleitung erforderlich. Die Lernenden erhalten eine große Flexibilität, da Termine nicht gebucht oder abgesagt werden müssen.

Diese Form erfordert insgesamt eine hohe Flexibilität der Begleitenden. Hilfreich ist, wenn mehrere Begleitende anwesend sind.

Digital-Café

Die Lernenden können ohne Voranmeldung zum Digital-Café kommen, Ort und Zeit werden vorher festgelegt. Hierbei geht es um einen gemeinsamen Austausch über digitale Themen und Entwicklungen. Das Digital-Café ist für kleinere und größere Gruppen geeignet. Die Besonderheit ist die Niederschwelligkeit: Das Digital-Café kann so gestaltet werden, dass die Lernenden sehr behutsam an digitale Themen herangeführt werden (z. B. über einen gemeinsamen Filmnachmittag oder durch eine virtuelle Reise in ferne Länder).

Sie können das Digital-Café auch nutzen, um Expertinnen und Experten einzuladen. Diese berichten dann über digitale Neuerungen und geben interessante Impulse. Darüber hinaus unterstützen Kaffee, Tee und Kuchen oder Snacks den lockeren gemeinsamen Austausch.

Weitere mögliche Lernformate sind:

- Exkursion (Ausprobieren von Anwendungen in der Lebenswelt)
- Stammtisch (Lernen mit gegenseitiger Unterstützung)
- Mischformate sind möglich, wie z. B. ein Gruppenkurs oder Digital-Café mit anschließender Einzelberatung



**Die Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter, Sozialamt der Landeshauptstadt Stuttgart, berät Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner gern beim Aufbau neuer Digital-Standorte. Nehmen Sie Kontakt auf: dia@stuttgart.de
Auch andere Kommunen stehen beratend zur Seite.**

Rahmenbedingungen: Orte, Räume, Geräte, Zeitrahmen**Raumauswahl und Raumvorbereitung**

Um einen passenden Raum für Ihr Angebot zu finden, sollte sowohl eine gute Erreichbarkeit als auch die technische Ausstattung eine Rolle spielen.

- Achten Sie bei der Auswahl des Raumes auf die barrierefreie Zugänglichkeit/Erreichbarkeit. Barrierefreie Räume sollten nicht nur komfortabel in der Nutzung, sondern vor allem sicher sein. Nur Räume (auch Toiletten) ohne Schwellen oder Stolperfallen sind barrierefrei, denn dann stellen sie kein Sicherheitsrisiko für die Nutzenden dar. Zudem muss hier viel Bewegungsfreiraum vorhanden sein, der beispielsweise für Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrer besonders wichtig ist.
- Der Raum, in dem die Lernbegleitung stattfindet, sollte WLAN haben. Ist kein WLAN vorhanden, können Sie bei der Kommune oder den Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern einen mobilen Hotspot anfragen. Bei der Stadt Stuttgart wenden Sie sich an die Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter.

Tipp: Fragen Sie bei der Koordinierungsstelle für bürgerschaftliches Engagement in Ihrer Kommune oder beim Stadt- bzw. Kreismedienzentrum nach Möglichkeiten der Raumnutzung nach.

- Überlegen Sie sich für Gruppenkurse eine gut geeignete Anordnung für Tische und Stühle.
- Ergänzen Sie ggf. etwas Schönes (z. B. eine Pflanze oder Getränke) für eine einladende Atmosphäre. Beziehen Sie Ansprechpersonen vor Ort in die Umsetzung ein.
- Fragen Sie die Ansprechpersonen von Digital-Standorten nach Gläsern und Wasser für die Teilnehmenden.
- Suchen Sie im Raum für die Lernbegleitung Plätze mit Ruhe für das Lernen und mit genug Licht.

Geräte verleihen oder eigenes Gerät mitbringen lassen

- Klären Sie vorab, ob die Lernenden über ein eigenes Gerät verfügen.
- Informieren Sie sich bei den Orten der Durchführung oder der Kommune, ob ggf. Leihgeräte für die Durchführung von Begleitungen zur Verfügung stehen und welche Bedingungen es für die Ausleihe gibt.

Zeitraahmen

Für Einzelsprechstunden (30 Minuten bis eine Stunde) und Gruppenkurse (ein bis zwei Stunden) steht Ihnen in der Regel ein vorher festgelegter Zeitrahmen zur Verfügung. Kommunizieren Sie diesen Zeitrahmen vor Beginn an die Lernenden. Dadurch schaffen Sie Verbindlichkeit.

Um den Zeitrahmen einzuhalten, ist es wichtig, zu Beginn die Lernziele abzufragen (bei Einzelsprechstunden nur ein bis max. zwei Frage- bzw. Problemstellungen auswählen) und die Lernziele gemeinsam festzulegen. Weisen Sie zwischendurch gerne auf den Zeitrahmen hin und behalten die Zeit auch im Blick.

Kommunikationsbeispiel: Für die heutige Einzelberatung haben wir eine Stunde Zeit. // Uns verbleiben noch 15 Minuten. // Das heutige Problem war sehr komplex. Kommen Sie bitte nochmals wieder.

Lernsetting

Ein Lernsetting stellt die Gesamtheit der Komponenten dar, in deren Rahmen Lernen geschieht oder die das Lernen beeinflussen. Im Folgenden werden einige Komponenten näher beleuchtet:

- **Atmosphäre:** Eine angstfreie Lernumgebung und ein freundliches Miteinander spielen gerade in Kursen für Gruppen eine wichtige Rolle.

- **Raum/räumliche Umgebung:** Der Raum sollte idealerweise dem Lernen zuträglich sein (z. B. eine gute Akustik ohne Geräusche von außen, ausreichend Platz und eine gemütliche Atmosphäre). Schulische Umgebungen (Lehrperson vorne, Schulbänke etc.) können mit negativen Erfahrungen verknüpft sein und Ängste wecken. Im Idealfall sollte die Räumlichkeit verdeutlichen, dass miteinander gelernt wird. Gerade bei Kursen mit Smartphones und Tablets können Sitzgruppen (mit Tisch) sinnvoll sein.
- **Lernen mit älteren Menschen:** Wie in ▶ Kapitel 1 beschrieben, können sich mit zunehmendem Alter verschiedene körperliche oder geistige Veränderungen ergeben: die Sehleistung nimmt ab, die Hörfähigkeit reduziert sich oder der Bewegungsapparat wird eingeschränkt. Diese Veränderungen im Lernsetting zu beachten, ist für erfolgreiches Lernen im Alter unbedingt notwendig, da gerade Menschen mit eingeschränkter Wahrnehmungsfähigkeit und Mobilität mehr Konzentration aufbringen müssen, um Umweltreizen zu folgen. Lernerfolge bei älteren Menschen stellen sich insbesondere ein, wenn immer nur eine Aufgabenstellung bearbeitet wird. Gleichzeitiges Üben an einem Gerät mit Erklärungen von Begleitenden kann zu einer verringerten Aufnahmefähigkeit führen. Die Erklär- und Übungsphasen sollten daher klar voneinander getrennt sein. Achten Sie zudem auf eine möglichst gute Bedienbarkeit der Geräte.

Regelmäßige Pausen sind nicht nur wichtig, um die Konzentration aufzufrischen, sondern bieten auch Räume des sozialen Austauschs und des informellen Lernens.

Persönliche Vorbereitung

Eine gute Vorbereitung ist die Grundvoraussetzung, um die Lernbegleitung gut zu bewältigen. Denn für die Lernenden ist es wichtig, das Gelernte direkt im Alltag anwenden zu können. Folgende Anregungen können Sie in Ihre Vorbereitung einfließen lassen:

- Bei Gruppenkursen ist es hilfreich, die Materialien bereits zu kennen. Dies erleichtert Ihnen die Durchführung des Kurses und Sie fühlen sich gut vorbereitet. Hilfreich kann es auch sein, Übungen schon vorzubereiten.
- Lassen Sie die Zeit nicht außer Acht. Planen Sie auch genügend Zeit für Nachfragen und Übungsphasen ein.
- Recherchieren Sie spezifische Themen für Einzelberatungen vorab (sofern vorher bereits bekannt).



**5 Blick in die Praxis:
Anregungen für die
Lernbegleitung**

Eine gute Lernumgebung schaffen

Um eine förderliche Lernumgebung zu schaffen, sollten im Vorfeld folgende Faktoren berücksichtigt werden:

Raumwahl

- barrierearmer Zugang (möglichst ohne Schwellen und Stufen)
- Internetzugang
- ausreichende Beleuchtung
- bequeme Sitzgelegenheiten mit Tisch
- ein Raum in ruhiger Lage (ohne störende Außengeräusche)
- evtl. Beamer oder Whiteboard

Ziele und Bedürfnisse der Lernenden

- Die Ziele der Lernenden berücksichtigen.
- An den Interessen der Lernenden orientieren.
- An den Erfahrungen und bereits Gelerntem anknüpfen.
- Alltagsbezug des Inhalts herstellen.
- Möglichkeiten der Nutzung der digitalen Endgeräte aufzeigen.

Angebot

- Eine lockere, offene Lernatmosphäre schaffen.
- Nur eine Aufgabenstellung bzw. ein Thema aufgreifen.
- Klare Trennung von Erklär- und Übungsphasen einhalten.
- Wiederholungen einbauen.
- Keinen Zeitdruck ausüben.
- Zeit für Austausch und gegenseitiges Lernen einplanen.
- Alltagsnahe Beispiele geben.

Materialien

- Lesbarkeit von Materialien (bspw. Merkblätter) beachten.
- Materialien wenig technisch, sondern möglichst alltagsnah und mit vielen Beispielen gestalten.

Digitale Endgeräte

- Auf die gute Bedienbarkeit der Geräte achten.
- Alternativen zur Bedienung von technischen Geräten anbieten (z. B. Tablet-Stift zur Eingabe) und entsprechende Eingabehilfen thematisieren (Schriftgrößen-/Farbänderung etc.).

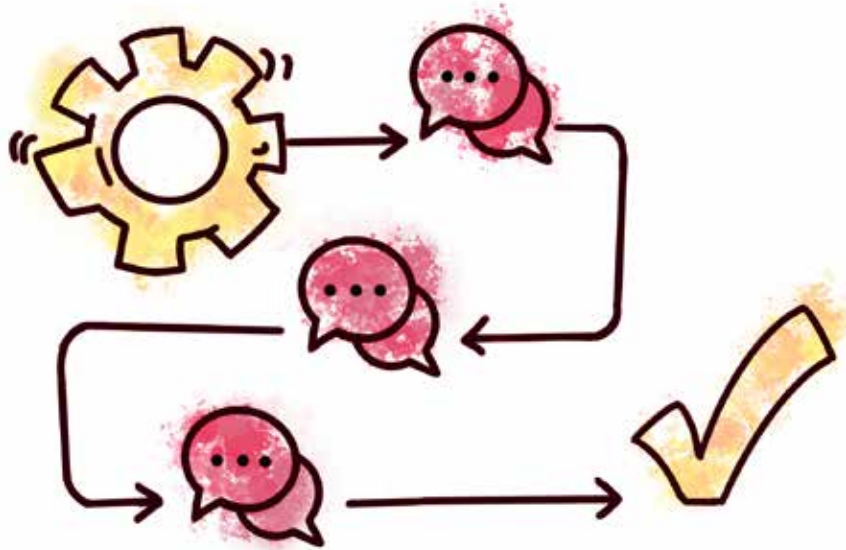
Didaktik: Praktische Wissensvermittlung und Interaktion

Unter Didaktik versteht man die theoretische und praktische Auseinandersetzung mit dem Lernen. Sie spielt eine entscheidende Rolle in der Lernbegleitung und beeinflusst die Qualität der Wissensvermittlung und Interaktion zwischen Begleitenden und Teilnehmenden. Im Folgenden werden wichtige Aspekte der Didaktik und der praktischen Umsetzung in der Begleitung aufgeführt:

1. **Begleiten, nicht belehren:** Begleitende sollten sich darauf konzentrieren, die Lernenden zu unterstützen und zu begleiten, anstatt sie zu belehren oder zu bevormunden. Dies schafft eine positive Lernumgebung.
2. **Aufzeigen von Lösungswegen, Verständnis fördern:** Begleitende sollten dazu beitragen, das Verständnis der Lernenden zu vertiefen, indem sie Lösungswege aufzeigen und die Denkfähigkeiten der Teilnehmenden fördern.
3. **Berücksichtigung individueller Bedürfnisse:** Es ist wichtig, die unterschiedlichen Bedürfnisse der Lernenden zu berücksichtigen und auf sie einzugehen, um eine maßgeschneiderte und lebensweltorientierte Begleitung zu ermöglichen.

4. **Orientieren an langsameren Lernenden:** Begleitende sollten sich in Gruppenkursen an den Bedürfnissen von langsameren Lernenden orientieren und sicherstellen, dass niemand zurückgelassen wird. Haben Sie Fortgeschrittene in Ihrem Kurs, können Sie z. B. eine Zusatzaufgabe anbieten oder diese Personen als Lernbegleitung miteinbeziehen.
5. **Geduldiges und respektvolles Verhalten:** Geduld und Respekt sind Schlüsselmerkmale bei der Begleitung. Begleitende sollten geduldig auf Fragen und Herausforderungen der Teilnehmenden reagieren und stets respektvoll auftreten.
6. **Konzentration auf Kompetenzthemen:** Begleitende sollten sich auf Themen konzentrieren, in denen sie sich kompetent fühlen und bei Unwissenheit auf spätere Gelegenheiten oder andere Fachleute verweisen.
7. **Wahrung der Privatsphäre und Vertraulichkeit:** Datenschutz und Vertraulichkeit sind von höchster Bedeutung. Private Informationen über die Teilnehmenden sind stets vertraulich zu behandeln.
8. **Freundlicher Umgang miteinander:** Bei eventuellen Störungen in der Lernumgebung sollten Begleitende für einen freundlichen Umgang miteinander sorgen und klar sowie respektvoll kommunizieren.

Gesprächsführung



Die Kommunikation spielt eine zentrale Rolle in der Begleitung und Beratung von Teilnehmenden. Im Folgenden erhalten Sie Anregungen für eine für beide Seiten gelungene Kommunikation:

1. **Freundliche Begrüßung:** Beginnen Sie jede Veranstaltung mit einer freundlichen Begrüßung und erläutern Sie kurz die Rahmenbedingungen, sprich die Dauer, die Räumlichkeiten und den Inhalt der Veranstaltung. Geben Sie Zeit für Rückfragen zum Ablauf.
2. **Geduld:** Zeigen Sie Geduld, besonders wenn Teilnehmende Fragen oder Bedenken äußern.
3. **Stimmelage:** Die Kommunikation wird durch ruhiges und deutliches Sprechen erleichtert.
4. **Themenfokus:** Fokussieren Sie sich auf die digitalen Themen der Beratung.
5. **Kommunikation anpassen:** Passen Sie Ihren Kommunikationsstil an die Bedürfnisse und das Tempo der Ratsuchenden an. Versuchen Sie, Fachsprache zu vermeiden und erklären Sie unvermeidbare Fachbegriffe.

6. **Lernende ausreden lassen:** Geben Sie den Lernenden ausreichend Zeit zu reden, ohne sie zu unterbrechen. Zählen Sie bei den Übergängen zwischen unterschiedlichen inhaltlichen Themen immer wieder leise und langsam für sich bis fünf. Fahren Sie erst nach der kurzen Pause fort, wenn keine Rückfragen bestehen. Achten Sie auch auf die Körpersprache der Teilnehmenden, um eventuelle Unsicherheiten zu identifizieren.
7. **Keinen Druck ausüben:** Vermeiden Sie es, Druck auf die Teilnehmenden auszuüben, indem Sie direkt hinter ihnen stehen. Stehen oder sitzen Sie stattdessen lieber seitlich neben ihnen, so signalisieren Sie Ihre Hilfestellung.
8. **Probleme gemeinsam ermitteln:** Gemeinsam mit den Teilnehmenden sollten Sie Probleme definieren und Lösungen erarbeiten.
9. **Hilfreiche Fragen stellen:** Stellen Sie gezielte Fragen, um Probleme zu identifizieren und Lösungen zu finden. *Haben Sie davon schon einmal gehört? Um welches Gerät handelt es sich? Wie ist das Problem aufgetreten? Welche Tätigkeiten/Anwendungen konnten nicht ausgeführt werden? Welche Unregelmäßigkeiten traten auf? Was ist geschehen? Welche Auswirkungen sind spürbar? Wurden schon Maßnahmen getroffen? Wenn ja, welche?*
10. **Regelmäßiges Überprüfen des Verständnisses:** Stellen Sie sicher, dass alle Teilnehmenden den Inhalt verstehen und fragen Sie regelmäßig nach, ob weitere Fragen bestehen.
11. **Kleine Übungen mit Lob fördern:** Integrieren Sie Übungen und ermutigen Sie die Lernenden. Lob ist förderlich für das Aufrechterhalten der Motivation.
12. **Gemeinsame Erarbeitung von Antworten:** Schaffen Sie eine kooperative Lernumgebung, in der die Teilnehmenden gemeinsam Antworten auf Fragen erarbeiten können.

Allgemeine Aspekte der Lernbegleitung

Zusätzlich zu den spezifischen Kommunikationstipps und Didaktik-Prinzipien sollten Lernbegleitende folgende **allgemeine Aspekte** berücksichtigen.

Lernbegleitung ist gemeinsames Lernen:

- Die Teilnehmenden bestimmen die Richtung, nicht der Kursplan oder die Institution. Stimmen Sie die Inhalte auf die aktuellen Bedürfnisse der Teilnehmenden ab.

- Weniger ist mehr: Vermitteln Sie neue Informationen kurz und kompakt, um Zeit für Übungen und Fragen zu haben.
- Festigung durch Fragen: Bekräftigendes Nachfragen festigt die Lerninhalte: „Wie sind Sie mit dieser Herausforderung umgegangen?“, „Kommt Ihnen das bekannt vor?“
- Überprüfen Sie regelmäßig das Verständnis bei allen Teilnehmenden.
- Loben Sie die Teilnehmenden nach den Übungen, um die Motivation aufrechtzuerhalten.
- Erarbeiten Sie Antworten auf Fragen gemeinsam: „Ich weiß nicht alles, lassen Sie uns gemeinsam nach einer Antwort suchen.“

Ängste nehmen, Sicherheit geben:

Unterstützen Sie die Teilnehmenden dabei, ihre Ängste abzubauen und sich sicher zu fühlen. „Aus Fehlern können wir lernen...“, „Keiner kann alles wissen...“, „Sie können nichts kaputt machen...“, „Probieren Sie einmal aus, ob es etwas für Sie ist...“

Informationen vertraulich behandeln:

Betonen Sie zu Beginn des Gesprächs, dass alle Informationen, die im Rahmen der Beratung oder der Sprechstunde geteilt werden, vertraulich behandelt werden. Dies fördert ein offenes und vertrauensvolles Gesprächsklima.

Interessengeleitete Begleitung:

Berücksichtigen Sie die Lebenswelt und Interessen der Teilnehmenden in der Begleitung. Gehen Sie auf deren individuelle Bedürfnisse ein.

Beratungsablauf, Sprechstunden-Zeitmanagement:

Es ist empfehlenswert, den Ablauf der Beratung oder die Sprechstunde sorgfältig zu planen, um die vorhandene Zeit effektiv zu nutzen. Ein transparent kommunizierter Zeitplan hilft auch den Teilnehmenden. Teilen Sie die Beratungszeit z. B. in eine Phase der Problembeschreibung (ca. 15 Min.), der Lösungsfindung (ca. 15 Min.) sowie eine Erklär- und Übungsphase (ca. 30 Min.) ein.

Erfahrungen von bürgerschaftlich Engagierten

Wir haben Digital-Helferinnen und Digital-Helfer der Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter des Sozialamtes der Stadt Stuttgart gefragt, welche Erfahrungen und Tipps sie für Lernbegleitende in der Unterstützung von Seniorinnen und Senioren im digitalen Bereich haben. Zwei besonders eindrückliche Rückmeldungen wollen wir Ihnen im Folgenden wiedergeben:



JÜRGEN, Digital-Helfer bei der Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter, Stadt Stuttgart

// Die Einzelsprechstunde für digitale Fragen ist immer wieder spannend. Man weiß meistens nicht, welches Thema auf einen zukommt. Mal ist es ein Problem mit dem Smartphone, mal ein Problem mit dem Linux-Rechner, das es zu lösen gilt. Es gibt hier viele Fragen, z. B. zur Bedienung von WhatsApp, zum Schreiben von E-Mails, zum Betriebssystem oder den Einstellungen. Spannend wird es z. B. auch, wenn jemand mit einer CD mit Jodel-Anleitungen kommt und wissen möchte, wie man das auf das Smartphone bekommt. Dann ist es gut, wenn man noch ein CD-Laufwerk hat, mit dem man die Dateien in MP3s umwandeln und über die Cloud zum Herunterladen zur Verfügung stellen kann.

Die Seniorinnen und Senioren zeigen sehr viel Erleichterung und Dankbarkeit, wenn man ihnen helfen kann, ihre Probleme zu lösen. Meist gibt es keine Angehörigen, Kinder oder Enkel, die ihnen weiterhelfen oder keine Zeit oder Geduld dafür haben. Es ist deshalb auch sehr wichtig, mit viel Ruhe und Gelassenheit auf die Probleme einzugehen.

Die Arbeit im Tablet- oder Smartphone-Kurs ist etwas umfangreicher. Hier gilt es, die Kurse gut vor- und nachzubereiten. Hilfreich ist es, mit unseren Lernmaterialien und der Starthilfe-App zu arbeiten. In unserem Kurs machen wir das mit dem Beamer. So hat man die Möglichkeit, die Teilnehmenden auf dem gleichen Stand zu halten. Wir vermitteln hier die Grundlagen von Smartphones und Tablets, gehen aber auch in die Tiefe bei Apps und

Anwendungen. Deshalb dauern unsere Kurse auch bis zu einem halben Jahr. Wir orientieren uns sehr am Fortschritt und am Verständnis der Teilnehmenden. Es ist schön zu beobachten, wie die Lernenden mit Neugier und Begeisterung am Kurs teilnehmen und mit der Zeit die Scheu vor dem Gerät verlieren. //



ANDREAS, Digital-Helfer bei der Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter, Stadt Stuttgart

// Das für mich erkenntnisreichste Aufeinandertreffen war mit einer Dame, die etwas über WhatsApp wissen wollte. Sie war sehr vorsichtig, selber Erkundungen oder gar Änderungen am Handy vorzunehmen. Die Kleinigkeit um die es ging, war schnell erledigt. Sie fragte mich dann, wie man das Telefon lauter mache. Ich zeigte ihr die Tasten am Gehäuse. Das Smartphone lag vor ihr und sie drückte die Laut- und Leisetaste einige Male selbst, machte aber noch keinen zufriedenen Eindruck. Ich habe ihr dann den Laut-Leise-Slider (Schieberegler für die Lautstärke auf dem Display) gezeigt, da dieser leichter zu bedienen ist. Sie schaute mich an und ich hatte immer noch nicht den Eindruck, dass sie mit meinen Antworten und Angeboten zufrieden war. Das Handy lag noch immer auf dem Tisch. Ich machte dann das Angebot, sie anzurufen, damit sie ausprobieren könne, wie sie den Lautsprecher und das Mikrofon nebst Lautstärke bedient. Ich bin zehn Schritte von ihr weg, rief sie an und dann platzte der Knoten bei mir als sie sagte, sie habe noch nie mit ihrem Handy telefoniert und wisse nicht, wie das geht.

Damit wir uns richtig verstehen: Meine unbewusste Voreingenommenheit hinsichtlich dessen, was unsere Teilnehmenden manchmal an Minimalkenntnissen mitbringen, ist mir so glasklar vor Augen geführt worden. Wir haben die Stunde dann mit Freude beenden können, denn sie hat mehrfach Gespräche angenommen und auch selbst angerufen. Wir wissen oft gar

nicht, wie weit wir weg sind von den Vorstellungen, was die Teilnehmenden können oder nicht können. Stattdessen greift der unbewusste Automatikmodus im Kopf, der gar nicht vorsieht, dass eine der einfachsten Funktionen nicht beherrscht wird.

Die Motivation der Teilnehmenden steigt in der Regel parallel zur Erlangung der Kontrolle über das Handy an. Die Lösung ist oft die, dass ich am Telefonmodell die notwendigen Schritte einmal selbst vorführe und dann den Teilnehmenden ranlasse und ihn ermuntere, dass wir zwei das schon hinkriegen. Sollte ich keine sofortige Lösung parat haben, verschieben wir das auf den nächsten Besuch. Eine Teilnehmerin, die eine Vielzahl unserer Standorte kennt, bringt mir regelmäßig Material mit und schildert mir die Erlebnisse, die sie in anderen Institutionen hatte. So beginnen wir die Stunde mit gemeinsamem Lachen.

Bei einem unserer Digital-Standorte habe ich eine Teilnehmerin mit Smartphone, die weitestgehend hilflos ist. Das wird hinsichtlich des Wissens um die Funktionalität und die Überwindung der Sorgen und Ängste im Umgang mit dem Telefon eine Herausforderung für mich. Von Mal zu Mal wird mir aber klarer, dass die Befähigung und damit die eigene Kontrolle über das Gerät, auch wenn es zunächst nur in einem winzigen Bereich gelingt, die Lernenden mit Freude erfüllt und ganz oft ein Lächeln und Strahlen bei mir hängenbleibt.

Man sollte auch niemals versuchen, die Probleme der Teilnehmenden durch Übergriffe auf das Gerät zu lösen. Aus eigener Erfahrung weiß ich zwar, dass dies nicht immer leicht ist, ich weiß aber auch, dass ich lernen muss, das Tempo und die Aufmerksamkeitsspanne der Lernenden zu respektieren."



**6 Grenzen, Beendigung
von Begleitungen und
herausfordernde Situationen**

Grenzen der Beratung (Geräte, Themen, Hausbesuche)

Manchmal gibt es Grenzen in der Begleitung, diese werden im Folgenden aufgelistet.

Geräte:

- **Wichtig:** Vermeiden Sie es grundsätzlich, den Lernenden die Geräte aus den Händen zu nehmen, sondern ermutigen Sie sie dazu, die Geräte selbstständig zu bedienen. Dies steigert die Selbstwirksamkeit der Teilnehmenden und führt zu besseren Lernerfolgen.

Themengrenzen:

Um Sie als Engagierte in der Lernbegleitung selbst zu schützen, beachten Sie bitte folgende Themengrenzen:

- **Keine Geräte einrichten:** Das Einrichten von Geräten ist ein sehr sensibler Prozess, da dafür eine Vielzahl an persönlichen Daten erforderlich sind. Die Einrichtung sollte daher von den Teilnehmenden selbstständig durchgeführt werden. Im ersten Schritt können Sie auf die folgende Anleitung verweisen: <https://starthilfe-begleitung.de/zusatzwissen/ein-neues-geraet-grundlegend-einrichten/>
Sollte dies selbstständig nicht funktionieren, empfiehlt es sich, diese Schritte gemeinsam in einer separaten und eigens dafür vorgesehenen Veranstaltung durchzugehen. Begleiten Sie die Teilnehmenden bei der Einrichtung und achten Sie darauf, dass die persönlichen Daten der Teilnehmenden geheim bleiben.
- **Kein Online-Banking:** Erklären Sie bitte nur, wie Online-Banking grundsätzlich funktioniert, führen Sie kein Online-Banking durch. Hilfreich können hierbei Demoversionen sein. Ansonsten verweisen Sie bitte immer an die zuständige Hausbank.
- **Keine Online-Shopping-Konten** anlegen (z. B. Amazon-Konto) und **keine Online-Bestellung aufgeben:** Auch hier gilt, dass es nur grundsätzlich erklärt werden soll.
- **Keine Online-Steuererklärung erstellen**
- **Keine sensiblen Daten bearbeiten** (z. B. Steuer-ID, Führungszeugnis beantragen etc.)

- **IT-Sicherheitsvorfälle melden:** Wenden Sie sich bei IT-Sicherheitsvorfällen – mit Einverständnis der Teilnehmenden – gemeinsam an das Cyber-Sicherheitsnetzwerk (CSN). Über die kostenfreie Hotline-Nummer **0800-274 1000** können sich Betroffene bei der Kontaktstelle des CSN melden und werden an entsprechende Ansprechpersonen innerhalb der digitalen Rettungskette vermittelt. Beim CSN stehen Ihnen digitale Ersthelferinnen und Ersthelfer und IT-Expertinnen und -Experten zur Seite. IT-Sicherheitsvorfälle sind z. B. der Missbrauch der E-Mail-Adresse, nicht identifizierbare Online-Transaktionen auf dem Konto, wenn sich Anwendungen selbstständig installieren, Warnhinweise auf den Geräten. Kommunizieren Sie, warum ein Anruf dort sinnvoll ist und vermitteln Sie Ruhe.
- **Keine Kaufberatung für Endgeräte:** Es können grundsätzliche Tipps gegeben werden, aber keine Geräteempfehlung ausgesprochen werden. Helfen Sie den Teilnehmenden, eine Entscheidung zu treffen. Für die Entscheidungsfindung erhalten Sie hier Tipps für die Wahl zwischen den Betriebssystemen Android oder iOS: <https://starhilfe-begleitung.de/zusatzwissen/aepfel-mit-birnen-vergleichen-entscheidungshilfe-fuer-die-wahl-zwischen-android-und-apple/>

Persönliche Besuche vor Ort:

- Prüfen Sie zunächst, ob ihre Engagementvereinbarung persönliche Besuche im häuslichen Umfeld beinhaltet. In der Regel bedarf es dazu einer gesonderten Vereinbarung.
- Eine Vereinbarung über Vertraulichkeit, Datenschutz und gemeinsame Rechte und Pflichten ist ratsam.
- Aufsuchende Hilfe erfordert ein sensibles Vorgehen, da die Privatsphäre betreten wird. Es ist empfohlen, zu zweit zu kommen.
- Erkundigen Sie sich im Voraus nach der vorhandenen Technik und konkretisieren Sie wenn möglich das Problem vorab genau.
- Übernehmen Sie die Wartung von Geräten der Teilnehmenden nur, wenn Sie die entsprechende Kompetenz haben und es vertraglich geregelt ist.
- Eine Anbindung an eine Initiative/Organisation kann hilfreich sein, um im Zweifel Unterstützung zu haben.

Beendigung von Begleitungen: mögliche Situationen und Tipps

Die Begleitungen haben zum Ziel, konkrete Lernerfolge und Lernziele zu erreichen. Wenn Sie die Erfahrung machen, dass Sie bei Teilnehmenden die Begleitung als nicht mehr zielführend erleben, sollte über eine Beendigung der Begleitung nachgedacht werden.

Dies kann z. B. vorliegen, wenn

- Personen in der Begleitung wiederholt ähnliche Fragen stellen und sich trotz mehrerer gemeinsamer Termine kein Lernerfolg einstellt,
- die Begleitung von den Teilnehmenden vorrangig für den sozialen Austausch, beispielsweise über persönliche Probleme, genutzt wird,
- Personen in der Begleitung verbal ausfallend werden, Sie persönlich beleidigt werden oder
- Sie häufig mit Fragen oder Problemen themenfremder Inhalte konfrontiert werden.

Grundsätzlich gilt:

- Sie können Begleitungen jederzeit beenden. Sie als Engagierte müssen sich mit den Themen, Inhalten und Lernsituationen wohlfühlen.
- Eine arbeitsfähige Situation ist wichtig für den Lernerfolg und für das gemeinsame Erfolgserlebnis bei Begleitungen.
- Hören Sie auf Ihren inneren Wertekompass: Ziehen Sie die Grenze bei unangenehmen Anliegen und Situationen sowie bei themenfremden Inhalten. Beziehen Sie andere Personen oder Stellen (z. B. die Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter der Stadt Stuttgart oder ihren Engagementort) mit ein.
- Achten Sie stets auf Ihre persönlichen Grenzen.
- Denken Sie daran: Im Mittelpunkt steht die Begleitung rund um digitale Themen. Kommunizieren Sie dies ganz klar. Natürlich gehört das soziale Miteinander dazu und ist wichtig, aber immer im zuvor genannten Rahmen.

Tipps zum Verhalten und Vorgehen:

- Seien Sie aufmerksam und machen sich nach der ersten auffälligen Situation Notizen.
- Reflektieren Sie, warum die Begleitung nicht als zielführend erlebt wird.
- Bitten Sie z. B. andere Engagierte oder Ansprechpersonen an den Digital-Standorten um eine Einschätzung, ob diese Ihre Perspektive teilen (Vier-Augen-Prinzip).

Lösungen finden:

- Sie können empfehlen, die Lernbegleitung zu wechseln.
- Holen Sie sich unbedingt Unterstützung. Wenden Sie sich bitte auch an die Ansprechpersonen des Digital-Standortes vor Ort oder an die verantwortliche Koordinationsstelle.
- Sie sollten auch gegenüber den Teilnehmenden kommunizieren, warum Sie die Begleitung nicht mehr als zielführend erleben. Verweisen Sie darauf, dass es eine persönliche Wahrnehmung ist. So wahren Sie Ihre persönlichen Grenzen.

Herausfordernde Situationen: mögliche Ursachen und Tipps

Herausforderungen in der Begleitung können durch die Lernenden, aber auch durch technische Bedingungen entstehen. Im Folgenden finden Sie eine Auswahl von möglichen herausfordernden Situationen und Ideen zum Umgang mit diesen.

Motivation der Lernenden:

- Machen Sie den Nutzen der Anstrengung deutlich. („Was bringt es mir, das zu wissen?“)
- Lösen Sie Lernblockaden. („Sie können das, weil...“)
- Fordern Sie zu Eigeninitiative auf. („Versuchen Sie es einmal selbst.“)
- Nehmen Sie die Angst vor Fehlern. („Es kann nichts passieren.“)
- Bauen Sie Selbstvertrauen auf. („Ich unterstütze Sie dabei, das zu verstehen.“)

Schwierigkeiten bei der Handhabung des Geräts aufgrund motorischer Einschränkungen:

- Zeigen Sie Empathie.
- Erkunden Sie, ob die Bedienungshilfen des Geräts die Situation erleichtern können (z. B. bei Seh- oder Hörproblemen, Touchscreen-Reaktion etc.). Möglicherweise ist die Verwendung eines Stifts mit Gummikappe anstelle des Fingers hilfreich.
- Klären Sie ab, ob die Bediengesten bekannt sind. Weisen Sie bei Bedarf auf die App „Starthilfe – digital dabei“ hin: www.starthilfe-app.de
- Demonstrieren Sie den Ablauf schrittweise.
- Geben Sie Zeit für das Ausprobieren und Üben.
- Empfehlen Sie ggf. eine passende Spiele-App, wie z. B. Brettspiele, Memory, Puzzles, Quizze, um das Üben unterhaltsam zu gestalten.

„Ich bekomme das nicht hin“:

- Zeigen Sie Empathie.
- Erklären Sie den Sachverhalt erneut in einfachen Worten.
- Vermeiden Sie Fachbegriffe.
- Lassen Sie Teilnehmende den Schritt selbst wiederholen.
- Ermutigen Sie zum Nachfragen.
- Bleiben Sie geduldig, auch bei wiederholten Fragen.
- Erklären Sie die Schritte detailliert durch eine Präsentation, Handouts oder Einzelgespräche.
- Fördern Sie die gegenseitige Unterstützung in der Gruppe.
- Vermeiden Sie es, den Schritt am Gerät des/der Teilnehmenden durchzuführen und direkt fortzufahren.

Auftreten von technischen Schwierigkeiten:


- Bewahren Sie Ruhe und reagieren Sie gelassen.
- Sprechen Sie offen mit den Teilnehmenden über die technische Herausforderung.
- Ziehen Sie die Möglichkeit eines defekten Geräts bei dem/der Teilnehmenden in Erwägung.
- Technische Probleme sind nicht ungewöhnlich, sie treten immer mal wieder auf. Nutzen Sie die Zeit, indem Sie den Teilnehmenden das Problem erklären und wie Sie versuchen, es zu lösen. Fragen Sie die Teilnehmenden, ob diese Sie unterstützen können.

Verhaltensweisen bei herausfordernden Situationen (Auswahl)

Allgemeine Tipps:

- Nehmen Sie herausfordernde Situationen oder Verhaltensweisen nicht persönlich.
- Versuchen Sie, gelassen zu bleiben.
- Versuchen Sie nicht selbst, die Ursachen für das herausfordernde Verhalten herauszufinden. Verweisen Sie auf die zuständigen Personen. Hier kann das Sozialamt Ihrer Kommune (z. B. mit Beratungsstellen für ältere Menschen) eine gute Anlaufstelle sein.
- Sprechen Sie über die Vorfälle mit jemandem, dem Sie vertrauen. Sie können sich jederzeit an die Koordinierungsstellen der Digitalangebote wenden.





**7 Materialien für
Lernbegleitende**

Hier finden Sie eine Auswahl an Materialien, die für Ihre Lernbegleitung hilfreich sein können.

„Treffpunkt Internet“

Im „Treffpunkt Internet“ dreht sich alles um die digitale Welt. Angefangen von der Frage, wie man ins Internet kommt bis hin zur Sicherheit beim Online-Banking beantwortet die Broschüre alle für Einsteiger wichtigen Themen. Aber auch Detailfragen, ob man E-Mail-Adressen groß oder klein schreiben kann, werden klar verständlich beantwortet. Da viele Begriffe zu Internet, Tablets und Smartphones einer Erklärung bedürfen, bietet die Broschüre zusätzlich ein digitales Begriffslexikon als PDF mit mehr als 300 Fachbegriffen.

› https://www.lmz-bw.de/fileadmin/user_upload/Downloads/Handouts/SEMM/Treffpunkt_Internet_2023.pdf

„Erfolgreicher Einstieg in die Nutzung von Smartphone und Tablet“

Rund ein Fünftel der über 60-Jährigen nutzt das Internet überhaupt nicht. Für diese Zielgruppe der Offlinerinnen und Offliner hat das „Senioren-Medienmentoren-Programm“ (SeMM) ein neues Workshopkonzept entwickelt. Durch die Teilnahme sollen Internetneulinge im Seniorenalter ein Grundverständnis des World Wide Webs bekommen und ein Android-Smartphone oder -Tablet bedienen lernen. Die Broschüre „Erfolgreicher Einstieg in die Nutzung von Smartphone und Tablet“ gibt praktische Tipps zu Themen und zur Umsetzung der Workshops und liefert einsatzfertige Arbeitsmaterialien. Sie richtet sich an Senioren-Medienmentorinnen und -mentoren, die Workshops und Beratungsangebote für Offlinerinnen und Offliner anbieten möchten.

› https://www.lmz-bw.de/fileadmin/user_upload/Downloads/Broschueren/LMZ-Erfolgreicher-Einstieg-Smartphone-Tablet-Offliner.pdf

„Startpaket“: Digitale Materialsammlung der LFK

Auf der kostenlosen Startpaket-Material-Plattform finden Sie Grundlagen zur Begleitung, ausgearbeitete Ablaufpläne für Begleiteinheiten (Bausteine) samt PowerPoint-Präsentationen, Arbeitsblätter sowie Zusatzwissen. Die Baustein-Themen reichen von der grundlegenden Bedienung von Smartphones und Tablets über die Nutzung von Messenger-Diensten und E-Mail bis zum Umgang

mit Passwörtern und der Recherche im Internet. Die Bausteine eignen sich für den Einsatz in Kursen, aber auch in der individuellen Begleitung und orientieren sich an der kostenlosen Lern-App „Starthilfe – digital dabei“.

Die Startpaket-Materialsammlung entstand im Rahmen des Pilotprojektes „Digital dabei“ in Kooperation mit der Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter, Sozialamt der Landeshauptstadt Stuttgart.

➤ www.starthilfe-begleitung.de

Lernapp „Starthilfe – Digital dabei“ der LFK

In der Lernbegleitung die allerersten Schritte mit dem Smartphone oder Tablet wagen? Mit der Lern-App ist das kein Problem. In geschützter Lernumgebung sind die wichtigsten Informationen zur Nutzung des Geräts, zu Apps und zu Messenger-Diensten Schritt für Schritt verständlich erklärt. Anschließend kann das Gelernte direkt geübt werden. Diese Lern-App können Sie in der Begleitung empfehlen.

➤ www.starthilfe-app.de

Cloud-Materialsammlung der Landeshauptstadt Stuttgart

Als Digital-Helfende bei der Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter, Sozialamt der Landeshauptstadt Stuttgart, erhalten Sie Zugang zu einer umfassenden Materialsammlung – von und für bürgerschaftlich Engagierte im digitalen Bereich.

➤ www.stuttgart.de/digitale-teilhabe

Materialien für die Begleitung älterer Menschen im Betreuten Wohnen und der Pflege

Das Projekt „DiBiWohn“ hat zum Ziel, die soziale und digitale Teilhabe älterer Menschen, die im Betreuten Wohnen und der Langzeitpflege leben, zu stärken. Dazu gibt es folgende Materialien unter:

➤ <https://dibiwohn.org/>

- „Gemeinsam digitale Welten erleben“ – Wegweiser für ehrenamtliche Technikbegleitung im Betreuten Wohnen und in der Langzeitpflege

- Methodenkoffer „Digital im Alltag“
- Orientierungshilfe durch den Materialschub für die Technikbegleitung
- „Digitale Teilhabe in Einrichtungen der Altenhilfe“ – Eine Handreichung

Neugierig bleiben! Bildung und Lernen im Alter

Niedrigschwellige Broschüre der BAGSO, erarbeitet unter Mitarbeit des ZAWiW (Markus Marquard). Der Ratgeber ermutigt zur lebensbegleitenden Bildung, die bis ins hohe Alter reichen kann:

- › <https://www.bagso.de/publikationen/ratgeber/neugierig-bleiben/>

Leitfaden – Angebote für die Unterstützung von Älteren planen

Der Leitfaden enthält Instrumente, die dabei helfen, Seniorinnen und Senioren als Zielgruppe und deren Unterstützungsbedarf besser kennenzulernen und zu verstehen. Mit Anleitungen und Beispielen unterstützt er dabei, ein bedarfsgerechtes Angebot zur Unterstützung von älteren Menschen zu planen und zu gestalten.

- › <https://www.digitale-chancen.de/materialien/detail/leitfaden-digitale-kompetenzen-fuer-aeltere-menschen>

Silver Tipps

Das Serviceportal „Silver Tipps – Mit Freude online!“ gibt fundiert und verständlich Antworten auf viele Fragen bezüglich der „digitalen Welt“. Ältere Personen erhalten konkrete Informationen, Anregungen und Tipps von Expertinnen und Experten, die den täglichen Umgang mit Internet, Smartphone und Co. sicherer machen und Berührungspunkte abbauen.

- › <https://www.silver-tipps.de/>

Smart Surfer

Die Smart Surfer-Lernhilfe bietet zahlreiche Informationen rund um die Themenbereiche Verbraucherschutz, Unterhaltung, Medienkompetenz, Datensicherheit und Ethik im Kontext von digitalen Medien und dem Internet.

- › <https://smart-surfer.net/module/smart-surfer>

A photograph of a group of people in a workshop or training environment. In the foreground, a man with a grey beard and glasses, wearing a blue polo shirt, is smiling and looking towards the right. He is holding a document. Behind him, other people are visible, some looking at the same document. The background is a plain wall with a green splatter graphic. A semi-transparent dark blue banner is overlaid at the bottom of the image, containing the text '8 Schulungen und Weiterqualifizierungen'.

8 Schulungen und Weiterqualifizierungen

Grundlagen erwerben

Landeshauptstadt Stuttgart

Qualifizierungen für Digital-Helfende sowie Aufbauschulungen zur Digital-Trainerin/zum Digital-Trainer: www.stuttgart.de/digitale-teilhabe und dia@stuttgart.de

Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche Weiterbildung (ZAWiW), Universität Ulm

Qualifizierungen für Technikbegleitende im Projekt DiBiWohn.
<https://dibiwohn.org/?Qualifizierungen>

Qualifizierungen für Ulmer DigitalMentor:innen

Weitere Informationen: <https://ulmer-digitalmentoring.de> und info@ulmer-digitalmentoring.de

Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (LMZ)

„Senioren-Medienmentoren-Programm“:

<https://www.lmz-bw.de/angebote/alle-angebote/senioren-medienmentoren-programm>

Projekt „Digitaler Engel“

Lernangebote für Wissensvermittlerinnen/Wissensvermittler:

<https://www.digitaler-engel.org/online-schulungen-fuer-wissensvermittelnde>

Netzwerk für Senioren-Internet-Initiativen (sii) Baden-Württemberg

14-tägliche Qline-Qualifizierungen: <https://netzwerk-sii-bw.de>

Digital-Botschafterinnen und -Botschafter Rheinland-Pfalz

Die Digital-Botschafterinnen und -Botschafter Rheinland-Pfalz begleiten ältere Menschen in Rheinland-Pfalz auf ihrem Weg in die digitale Welt. Dafür wurden nützliche Materialien entwickelt, die auch von anderen engagierten Digital-Helferinnen und -Helfern genutzt werden können. Die Erklärvideos und Unterlagen für die Begleitung sind hier zu finden:
<https://digital-botschafter.silver-tipps.de/materialien-nach-typ/video/>

Datenschutz und Sicherheit

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Digitale Ersthelferin/Digitaler Ersthelfer: https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Unternehmen-und-Organisationen/Informationen-und-Empfehlungen/Cyber-Sicherheitsnetzwerk/Onlinekurs/Onlinekurs_node.html

Gesundheit

„Digitale Gesundheitsbotschafterinnen und -botschafter (dGB)“

Das Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (LMZ) bildet Engagierte vor Ort zu digitalen Gesundheitsbotschafterinnen und -botschaftern (dGB) aus. Diese können anschließend selbst Bürgerinnen und Bürger in den Kommunen zu Themen der Internetnutzung und der Nutzung digitaler Gesundheitsanwendungen beraten und begleiten, um so die Digitalisierung im Gesundheitswesen verständlich und greifbar zu machen: <https://www.lmz-bw.de/gesundunddigital>

Begleitung von Personen mit Hör- und Seheinschränkungen

Projekt „Digital Kompass“

Informationen zu den verschiedenen Hör- und Seheinschränkungen und wie diese Menschen in den regulären Beratungsalltag integriert werden können: <https://www.digital-kompass.de/qualifizierung>

9 Kontakt

Landeshauptstadt Stuttgart, Sozialamt, Fachstelle für digitale Teilhabe im Alter

Eberhardstraße 33
70173 Stuttgart
Telefon: 0711 21621310
E-Mail: dia@stuttgart.de

Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche Weiterbildung (ZAWiW), Universität Ulm

Albert-Einstein-Allee 11
89081 Ulm
Telefon: 0731 5026601
E-Mail: info@zawiw.de

Landesmedienzentrum Baden-Württemberg (LMZ)

Referat 12 – Medienbildung
Rotenbergstraße 111
70190 Stuttgart
Telefon: 0711 20709843
E-Mail: senioren@lmz-bw.de

Landesanstalt für Kommunikation (LFK)

Reinsburgstraße 27
70178 Stuttgart
Telefon: 0711 6699148
E-Mail: info@lfk.de

10 Literatur

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) (2021): *Leitfaden zur Reaktion auf IT-Sicherheitsvorfälle für Digitale Ersthelfer*. Version 1.0. Online verfügbar unter: https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Unternehmen-und-Organisationen/Informationen-und-Empfehlungen/Cyber-Sicherheitsnetzwerk/Onlinekurs/Onlinekurs_node.html

Preßmar, Florian (2017): *Silver Surfer – Förderung der Medienkompetenz von Senioren*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Herausgebende Einrichtungen

Landeshauptstadt Stuttgart, Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Ulm (ZAWiW), Landesmedienzentrum und Landesanstalt für Kommunikation

Autorinnen, Autoren und Redaktion

Sabrina Wangenheim (Landeshauptstadt Stuttgart), Angela Helf (Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche Weiterbildung (ZAWiW) der Universität Ulm), Lukas Schega (Landesmedienzentrum), Simone Götz (Landesanstalt für Kommunikation)

Lektorat

Katrin Birzele, www.goldtext.de

Layout und Gestaltung

nicola-graf.com

Bildquellen

iStockphoto.com: S. 1: Deagreez, S. 6: shapecharge, S. 10: millann, S. 14: Jacob Wackerhausen, S. 20: Drazen Zigic, S. 28: yacobchuk, S. 38: izusek, S. 46: Sakorn Sukkasemsakorn, alle anderen Fotos: Wolfram Scheible, Zeichnungen: Nicola Graf

Eine nicht kommerzielle Vervielfältigung und Verarbeitung ist unter der Creative Commons Lizenz CC BY-NC-SA 4.0 DE [Namensnennung – Nicht-kommerziell – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International unter <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.de>] erlaubt. Die Angabe der herausgebenden Einrichtungen ist verpflichtend.

Soweit auf externe Internetseiten bzw. Quellen verwiesen wird, haben die Autorinnen und Autoren und Herausgeberinnen und Herausgeber hierauf keinen Einfluss. Diese Internetseiten bzw. Quellen unterliegen der Haftung der jeweiligen Betreiberinnen und Betreiber. Bei der erstmaligen Verknüpfung der externen Links wurden die fremden Inhalte daraufhin überprüft, ob etwaige Rechtsverstöße bestehen. Zu diesem Zeitpunkt waren keine Rechtsverstöße ersichtlich.

Die Autorinnen und Autoren und Herausgeberinnen und Herausgeber haben keinerlei Einfluss auf die aktuelle und zukünftige Gestaltung und auf die Inhalte der verknüpften Seiten. Eine ständige inhaltliche Überprüfung der externen Links ist ohne konkrete Anhaltspunkte einer Rechtsverletzung nicht möglich. Bei Kenntnis von Rechtsverstößen werden derartige externe Links unverzüglich gelöscht. Alle aufgeführten Links wurden zuletzt am 30.01.2024 aufgerufen.

April 2024



In Kooperation mit:

LMZ



LANDESMEDIENZENTRUM
BADEN-WÜRTTEMBERG



universität
uulm
ZAWIW

LFK:

Die Medienanstalt für
Baden-Württemberg