

Leitfaden für digitalen Beistand Zuhause

Smartphone, Smart Home, Smart Health für SeniorInnen über 80

Projekt Pflege vor Ort 2025



Dozentin Ulrike Gatz

25. März 2024



**Dozentin Sarah
Holzgreve**

4. Dezember 2023

Gliederung

1 Einleitung	4
1.1 Erfahrungshintergrund	4
1.2 Zielsetzung	4
1.3 Angebot: Der digitale Bauchladen kommt zu Ihnen nach Hause	5
2 Voraussetzungen beim Träger	5
3 Lernort Häuslichkeit	6
3.1 Definition des Lernorts	6
3.2 Rahmenbedingungen am Lernort	6
Räumliche Lage	6
Soziale Lage	7
Technische Voraussetzungen	8
3.3 Lernbedürfnisse nach Erfahrungsstand	9
Einschätzen des Erfahrungsstandes	9
1. Anfänger:innen	9
2. Auf dem Weg – Fortgeschrittene Nutzer:innen	9
3. Bald smart am Start - Geübte Nutzer:innen	9
Pädagogische Besonderheiten je nach Erfahrungsstand	10
3.4 Symbole und Zeichnungen als didaktischer Anker	11
3.5 Smarte Geräte	12
Diese Geräte stießen auf besonderes Interesse:	12
Beraten, nicht verkaufen	14
Checkliste: Einlernen in neue Smarte Geräte	14
4 Erschließung des Lernorts Häuslichkeit	15
4.1 Akquise-Gespräch	16
4.2 Erstgespräch zur Terminvereinbarung	16
5 Durchführung von Besuchen in der Häuslichkeit	18
5.1 Vorbereitung	18
5.2 Der erste Besuch	18
Ankommen	19
Der Unterricht	19

Abschluss	19
5.3 Weitere Besuche: Bedarfsorientierung in der Praxis	19
5.4 Abschluss-Besuch.....	21
5.5 Was sonst noch wichtig ist... ..	22
Guter Rat für angehende Dozent:innen	22
Essen und Trinken - Gastgeber-Rolle und Bewirtung	22
Wenn Sie mal nicht weiter wissen.....	22
Persönliche Gespräche und Unterrichts-Dynamik	22
Die smarte Dozent:in	23
Mit sanfter Hand zur Smarten Technik.....	23
Weitere Ressourcen zum Thema.....	23
6 Fazit.....	23
7 Weiterführende Ressourcen.....	24

1 Einleitung

Die Digitalisierung bietet viele Möglichkeiten, um den Alltag zu erleichtern. Gerade für Senior:innen können smarte Geräte eine wertvolle Unterstützung sein. Dieser Leitfaden zeigt auf, wie ältere Menschen direkt in ihrem Zuhause an digitale Technik herangeführt werden können. Durch einfache, praxisnahe Erklärungen und Begleitung in der Anwendung sollen sie befähigt werden, Smartphones und smarte Geräte sicher und selbstbewusst zu nutzen. Dabei stehen praktische Anwendungen im Vordergrund, wie das Versenden von Nachrichten, das Nutzen von Sprachassistenten oder die Steuerung smarter Haushaltsgeräte. Ziel ist es, ihnen den Zugang zur digitalen Welt so einfach und verständlich wie möglich zu gestalten. Der Leitfaden ist damit keine Bedienungsanleitung für Smartphones und Co., sondern legt den Schwerpunkt auf Didaktik und praktische Lebenshilfe im Alter. Bisher war das Angebot gefördert und damit für die teilnehmenden Senior:innen kostenfrei.

1.1 Erfahrungshintergrund

Im Lernort Häuslichkeit werden die lernenden Senior:innen bei sich zuhause besucht und dort die Lerninhalte über das Smartphone und smarte Technik anhand der Interessen der Teilnehmer:innen vermittelt.

Das Angebot richtet sich besonders an ältere Menschen, die nicht mehr so mobil sind und dadurch wahrscheinlich nicht an einem Kurs teilnehmen können. Da der Unterricht 1:1 stattfindet, kann sehr stark auf die individuellen Bedürfnisse und Fragestellungen der Teilnehmer:innen eingegangen werden. Der Umfang beträgt 10 Unterrichtseinheiten, was in diesem Fall 5 1,5-stündige Besuche bedeutete. In 4 Haushalten nahmen auch die Ehe- oder Lebenspartner, so vorhanden, am Unterricht teil. Im Laufe des Projekts "Pflege vor Ort – lange teilhaben und sicher leben" in den Jahren 2023 und 2024 nahmen insgesamt 23 Haushalte und 27 Senior:innen das Angebot im vollen Umfang war.

Im Verlauf dieses Leitfadens geben wir die Erfahrungen aus zwei Jahren Projektarbeit gebündelt weiter – An Sie!

1.2 Zielsetzung

Bisher finden Schulungsangebote zum Lernen am Smartphone zentral und kursförmig in den Räumen der Weiterbildungsträger statt, etwa bei der Akademie 2. Lebenshälfte. Ab einem gewissen Alter gestaltet sich jedoch die Teilnahme an Kursen aus praktischen und gesundheitlichen Gründen schwierig. Vielleicht ist zuhause der demente Mann zu pflegen, der Weg zum Einkaufen mit Rollator die größte noch mögliche Anstrengung, die lange Autofahrt vom Dorf in die Stadt nicht mehr gut möglich oder schlicht die Routinen so wichtig geworden, dass anderes nicht mehr denkbar ist.

Zudem lässt häufig auch die Auffassungsgabe nach, so dass das Kursgeschehen als überfordernd empfunden wird. Gleichzeitig schreitet die Digitalisierung vieler Lebensbereiche rasant voran, und viele Senior:innen fühlen sich abgehängt und ausgeschlossen.

Um dem zu begegnen ist es geboten, Schulungsangebote an neuen Orten zu entwickeln, an denen auch eingeschränkten Senior:innen die Teilnahme möglich ist. Bei einer durch die demografische Entwicklung steigende Zahl an Senior:innen wird dieser Bedarf noch dringlicher. Dazu gehört zum einen, dezentrale Kurse an vertrauten Orten, im Gemeindezentrum, der Seniorenbegegnungsstätte oder bei der Volkssolidarität der Gemeinden und Kleinstädte anzubieten. Zum anderen heißt es, den Zugang in die Häuslichkeit zu finden, Vertrauen aufzubauen und hilfreiche Schulungen zu entwickeln und zu verstetigen. Dazu soll dieser Leitfaden ein Beitrag sein.

Die Häuslichkeit wird als ein besonderer, sehr privater Lernort erprobt, der auf die direkte Beziehung zwischen Dozent:innen und Teilnehmenden ausgerichtet und im Vergleich zu anderen Lernorten eher steuerungsarm ist. Er bietet als neuer Lernort für nicht mehr so mobile ältere Menschen und ihre Angehörigen die Möglichkeit, den begrenzten Raum der eigenen Wohnung zu öffnen und digitale Kompetenzen sowohl im privaten Alltag und Wohnumfeld als auch digitale Teilhabe nach außen über das Wohnumfeld hinaus zu erlangen.

1.3 Angebot: Der digitale Bauchladen kommt zu Ihnen nach Hause

Anfangsbedingung für den Unterricht ist das Interesse der Senior:in, Kenntnisse an Smartphone, Senioren-Handy oder Tablet zu erwerben oder zu vertiefen. Zudem besteht die Möglichkeit, im Verlauf der fünf Besuche weitere smarte Geräte kennenzulernen. Die spezifischen Inhalte richten sich weitestgehend an den Interessen und Bedürfnissen der jeweiligen Teilnehmenden aus. Persönliche Anliegen und Einschränkungen können in der Häuslichkeit und im Eins-zu-Eins-Unterricht auf besondere Weise berücksichtigt werden.

Insgesamt ist das Angebot eine Arbeit an der Beziehung zu smarten Geräten, angefangen beim Smartphone. Dieses Vorgehen erleichtert es den Teilnehmenden, sich den Möglichkeiten smarterer Geräte als Alltagshelfer anzunähern oder sich gar anzufreunden.

2 Voraussetzungen beim Träger

Um den Lernort Häuslichkeit zu erschließen, müssen bei einem Träger, der hier aktiv werden möchte, eine Reihe von Voraussetzungen geschaffen werden. Neben der Frage der Finanzierung steht das Gewinnen von geeigneten Dozent:innen stehen dabei an erster Stelle.

Da bei Schulungen dieser Art nicht nach einem festen Curriculum vorgegangen wird, ist ein höheres Maß an fachlicher Flexibilität erforderlich als in einschlägigen Smartphone-Kursen mit Curriculum. Neben der Fachlichkeit ist Flexibilität ebenso beim Anpassen an die wechselnden örtlichen Rahmenbedingungen wie fehlendes WLAN oder kurzfristige Absagen wegen Krankheit gefragt.

Zudem ist bei Besuchen in der Häuslichkeit besondere Empathie gefragt. Die private Lernsituation schafft eine besondere Nähe. Das Aufnehmen von Bedürfnissen oder Besonderheiten von Biografie und Lebensart können für die Vermittlung digitaler Kenntnisse von Vorteil sein, um vor allem den Nutzen des Gelernten zu zeigen. Es ist eine echte Aufgabe, Kommunikation und Vermittlung im Gleichgewicht zu halten, zumal die Senior:innen beim Hausbesuch im Alter zwischen 80 und 90 Jahren sind und oft nicht mehr so zahlreiche Möglichkeiten der Kommunikation haben und sich daher auf diese Besuche besonders freuen.

Sind Dozent:innen gefunden, ist die formale Strukturierung des Angebotes und eine rechtliche Absicherung durch ein Handout der Projektleitung zu erstellen.

Checkliste:

- ☐ Anerkannter Träger etabliert sich zum Thema digitales Lernen
- ☐ Rechtssicherheit: Projektsteckbrief und Handzettel entwickeln
- ☐ Geschultes Personal
- ☐ Grundstock an smarten Schulungsgeräten, z.B. Digitalkoffer des Landes Brandenburg

3 Lernort Häuslichkeit

3.1 Definition des Lernorts

Im Unterschied zu Kursen findet dieses Angebot im Privaten statt. Teilnehmende sind in diesem Leitfaden Senior:innen über 80. Der Lernort ist damit je nach Wohnsituation der Küchentisch oder Wohnzimmer Tisch in der Wohnung, im betreuten Wohnen, im Haus am Stadtrand oder in der Senioren-WG. Absicht ist es, mit diesem Angebot älteren Menschen mehr digitale Teilhabe zu ermöglichen und sie wegen zunehmender Einschränkungen in der Mobilität und Auffassungsgabe bei sich zuhause aufzusuchen.

In der Häuslichkeit ergibt sich eine individuelle Betreuung, die gezielt auf die persönlichen Bedürfnisse und Interessen der Teilnehmenden eingehen kann. Im Gegensatz zu Gruppenkursen oder Schulungen in externen Einrichtungen können die Teilnehmenden in ihrer gewohnten Umgebung und im eigenen Tempo lernen. Dadurch fällt es ihnen oft leichter, neue Inhalte aufzunehmen und praktisch anzuwenden. Es sind jedoch einige Besonderheiten zu beachten.

3.2 Rahmenbedingungen am Lernort

Räumliche Lage

Sowohl für Senior:in als auch den Träger und die Dozent:in ist es relevant, wie genau die Häuslichkeit gelegen ist. Damit kann die räumliche Lage ein Kriterium für die Ansprache sein.

Für die Senior:in ist die schlechte Erreichbarkeit des nächsten Unterzentrums, der Takt des Nahverkehrs, die Reisezeit bis zum nächsten Arzt, Schulungsort oder Krankenhaus ein wesentlicher Grund, nicht mehr an Bildungsangeboten teilnehmen zu können. Je länger und herausfordernder die Wege, desto geringer die Wahrscheinlichkeit, Angebote bis ins höhere oder hohe Alter wahrzunehmen, und je größer der Bedarf.

Für Träger und Fördermittelgeber ist gerade das Erreichen und Erschließen von dezentralen Schulungsorten förderwürdig, um Benachteiligungen durch die Wohn-Lage entgegenzuwirken.

Für die Dozent:innen hingegen sind dezentrale Orte ab 20 Minuten Fahrzeit eine logistische und zeitliche Mehrbelastung, die entsprechend über Wegegeld bzw. Reisekosten erstattet werden sollte.



Soziale Lage

Die soziale Lage hat eine große Auswirkung auf den empfundenen Bedarf nach Unterstützung und auf die Bereitschaft, sich auf Schulungsangebote einzulassen. Es empfiehlt sich, diese Punkte abzufragen oder im Laufe der ersten Besuche in Erfahrung zu bringen.

Die demografische Struktur vor Ort entscheidet mit darüber, wie viel Beistand durch eine engagierte Nachbarschaft gewährleistet werden kann. Wohnen Familien und Senior:innen im selben Viertel, Tür an Tür oder Garten an Garten, ist auch technische Hilfestellung wahrscheinlicher. Oft ist das nicht der Fall. Senior:innen wohnen gesammelt in den Plattenvierteln oder Seniorengerechtem Wohnen, im ganzen Treppenaufgang gibt es höchstens eine (überlastete) Familie.

Technische Hilfe durch die eigenen Kinder, Enkel oder Ur-Enkel ist, wenn sie vor Ort sind, für viele Senior:innen eine große Hilfe – sofern sie die nötige Geduld mitbringen, Oma oder Opa in Ruhe etwas am Smartphone zu zeigen, und nicht nur 'zack zack'. Bei etwa der Hälfte der besuchten Senior:innen sind jedoch keine Angehörigen vor Ort. Hier ist der Bedarf nach technischer Unterstützung, aber auch nach empathischer Begegnung, besonders groß.

Zugehörigkeit in zivilgesellschaftlichen Vereinen, Verbänden oder Gruppen, etwa dem Sportverein oder einer Selbsthilfegruppe für Blinde weitere wichtige Ankerpunkte im sozialen Alltag von Senior:innen sein. Angebote der Volkssolidarität, der Kirchen und Gemeinden können hier eine wichtige Rolle spielen.

Technische Voraussetzungen

Für ein erfolgreiches Lernen in der Häuslichkeit sind einige technische Voraussetzungen von Vorteil. Idealerweise verfügen die Senior:innen über **WLAN**, da viele Funktionen smarter Geräte eine Internetverbindung erfordern. Immer wieder ist zuverlässiges Internet nicht gegeben, bisher in ca. einem Drittel bis einem Viertel der Haushalte. Damit sind die Lerninhalte begrenzt. Unterricht an Smartphone-Anwendungen ist über ein vorhandenes Mobilfunknetz auch hier möglich, ebenso das Vorführen rein elektrischer Haushaltshelfer. Tablets ohne Sim-Karte sind ohne WLAN nicht sinnvoll zu betreiben, höchstens über einen mobilen Hotspot. Dasselbe gilt für Smartphones ohne WLAN oder ausreichenden Mobilfunkempfang. **Internetprobleme zu lösen ist ausdrücklich nicht Bestandteil** des Angebotes. Es kann lediglich empfohlen werden, sich mit zunehmender Vehemenz an die zuständige Firma oder die Verkaufsstelle zu wenden. Auch aus Haftungsgründen ist von eigenständiger technischer Hilfe abzuraten, zumal diese i.d.R. wenig Aussicht auf Erfolg hat.

In einigen Haushalten spielen PCs eine Rolle. Problembehebung am PC ist PC-Fachleuten zu überlassen.

Vorhandenes Smartphone oder Tablet: Es ist von Vorteil, wenn der Unterricht an einem vorhandenen Gerät, in der Regel ein Smartphone oder Tablet mit Android, durchgeführt werden kann. Dies erleichtert den Lernprozess deutlich. Falls noch keine eigenen Geräte vorhanden sind, können Vorführgeräte eingesetzt werden. I-Phones setzen entsprechende Erfahrung bei den Dozent:innen voraus oder die Bereitschaft, sich diese anzueignen.

Falls bereits **smarte Technik** wie Sprachassistenten oder smarte Heizungen im Haushalt existieren, sollte diese in den Unterricht integriert werden. Dies macht die Lerninhalte praxisnah und fördert die Motivation der Teilnehmenden.

→ Die hier genannten Punkte fließen in die Checklisten zum Aquis-Gespräch sowie zum ersten Besuch ein.

3.3 Lernbedürfnisse nach Erfahrungsstand

Für die Unterrichtsgestaltung ist wichtig, wie sicher der Umgang mit dem Gerät bereits ist.

Einschätzen des Erfahrungsstandes

Die Bedienung des Gerätes beim ersten Besuch zeigt recht schnell, wie firm oder sicher die Senior:in am Gerät ist. Insbesondere die Haptik, also wie gut das erste gemeinsame Anschalten, Freischalten, Halten, Wischen und Tippen funktioniert, sagt viel aus. Traut sich eine Teilnehmerin, selbstständig angezeigte Felder anzutippen? Wird das Display immer zu schnell schwarz, und es braucht fünfmal entsperren, ehe es weitergehen kann? Braucht sie Ermutigung und klare Anweisungen für jeden Schritt, und wie gut funktioniert das Erkennen von Symbolen und Antippen?

„Jetzt tippen Sie mal auf den Pfeil unten rechts.“ „Ach, das soll ein Pfeil sein? So?“ „Oh, das hat nicht geklappt. Versuchen Sie es gleich noch einmal.“

Erfahrungsgemäß lassen sich beim Unterricht in der Häuslichkeit drei Gruppen von Smartphone-Nutzer:innen erkennen:

1. Anfänger:innen

Diese Personen haben keine oder nur sehr geringe Vorkenntnisse und sind oft sehr unsicher im Umgang mit Technik. Angehörige haben ein Gerät besorgt, aber Anleitung und Verständnis fehlen nahezu ganz. Häufig liegen zusätzlich keine oder kaum PC-Erfahrung vor. Hier sind geduldige Erklärungen, Pausen und viele Wiederholungen notwendig. Analogien aus dem Alltag können helfen, die Funktionsweise von Smartphone-Anwendungen erstmalig zu verstehen. Sie tasten sich mit einem Seniorenhandy, Smartphone oder Tablet langsam und zögerlich an das Bedienen und Verstehen digitaler Oberflächen heran, staunen immer wieder über die ungeahnten Möglichkeiten und tun sich teils sehr schwer damit, die Orientierung zu behalten, Schritte später zu wiederholen, oder sich in neue Ebenen der Anwendung hineinzuwagen.

„Ohje, wo bin ich denn jetzt nur gelandet? Huch! Also wie war das jetzt? Davon muss ich mich ersteinmal erholen!“

2. Auf dem Weg – Fortgeschrittene Nutzer:innen

Etwa ein Drittel der Teilnehmenden verfügt bereits über gefestigte Grundlagen am Smartphone, Navigation gelingt recht flüssig, wenn auch langsam. Diese Personen haben bereits erste Erfahrungen mit dem Smartphone oder Tablet gesammelt, benötigen aber noch viel Unterstützung in bestimmten Bereichen. Die Handhabung ist noch unsicher oder ungeduldig und durch eingeschränkte Nutzung gekennzeichnet. Manchmal steht ein zu hoher Selbstanspruch dem Lernen im Weg, manchmal die Freude am persönlichen Gespräch. Oft sind diese Senior:innen mit einfachen neuen Anwendungen zufrieden. Dennoch sind die Teilnehmenden oft neugierig und eher begeistert als überfordert von neuen Möglichkeiten. Das Mitschreiben und Zeichnen von Symbolen ist eine große Hilfe:

„Wie war das denn jetzt nochmal? Man müsste mehr damit machen... Gut, dass ich Ihre Notizen habe!“

3. Bald smart am Start - Geübte Nutzer:innen

Diese Gruppe ist bereits relativ sicher im Umgang mit digitalen Geräten, möchte aber ihr Wissen vertiefen und neue Anwendungen kennenlernen. Großes Interesse und eine Vielzahl an Anwendungen sind kennzeichnend. Es bestehen durchaus auch Unsicherheiten, Bedarf an der Beziehung zum Gerät, Wissenslücken und Fragen im Detail. Es besteht das Potential, dass gute Kenntnisse im sozialen Umfeld an andere Senior:innen weitergegeben werden.

Pädagogische Besonderheiten je nach Erfahrungsstand

Für Anfänger:innen ist es besonders wichtig, ihnen die Angst vor Technik zu nehmen. Hier sollten die Grundlagen ausführlich erklärt und in kleinen Schritten geübt und zentrale Funktionen oft wiederholt werden. Fortgeschrittene Nutzer:innen profitieren am meisten von praktischen Übungen und einfachen Geräten, bei denen sie neue Inhalte direkt anwenden können. Geübte Nutzer:innen können gezielt neue Funktionen, Apps und smarte Geräte kennenlernen und diese in ihren Alltag integrieren.

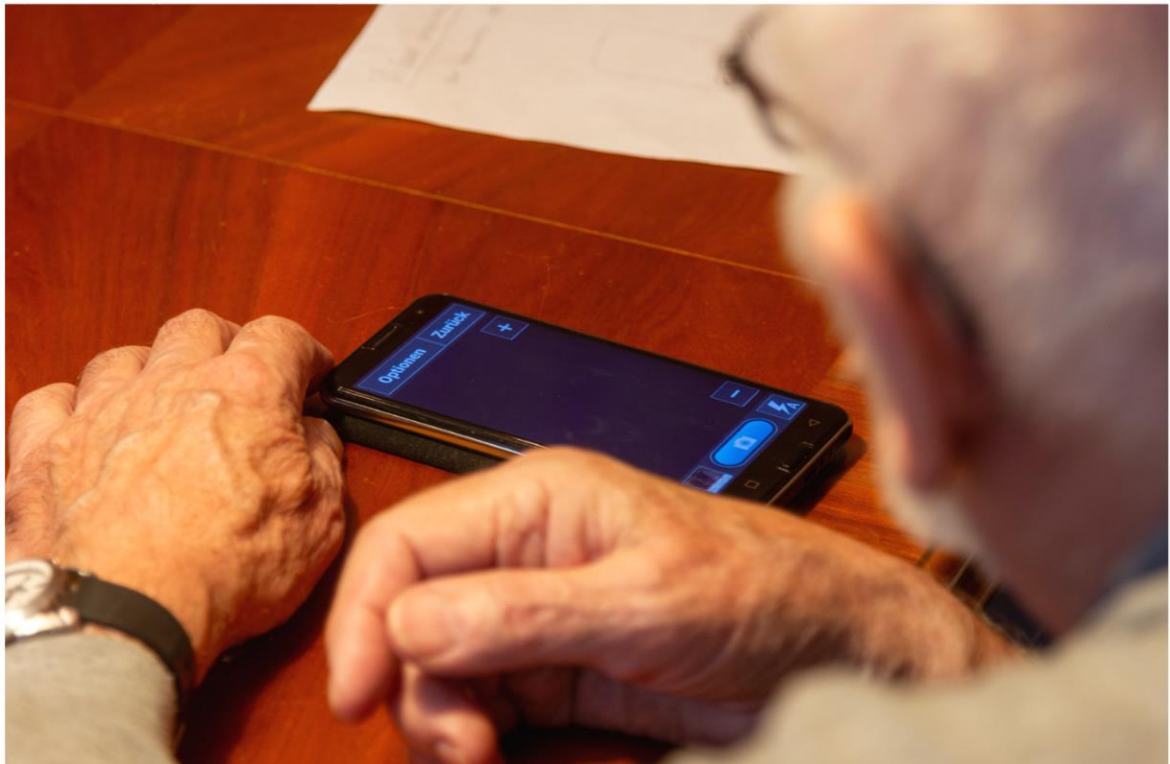
Im Folgenden sind häufige Erwartungen und Lerninhalte nach Erfahrungsstufen aufgeführt:

- **Erfahrungsstufe 1:** Beistand beim erstmaligen vertiefenden Umgang mit einem **wenig vertrauten Smartphone**, das entweder neu oder schon länger im Besitz ist, aber (fast) ausschließlich zum Telefonieren gebraucht wird, Verstehen von Symbolen, Begriffen, Tasten, zentralen Möglichkeiten.
- **Erfahrungsstufe 2 & 3:** Vertiefen und Erweitern von vorhandenen Kenntnissen mit einem **bereits etwas vertrautem Gerät** (Samsung Smartphone, Euphoria Senioren-Smartphone, Tablet)
- **Erfahrungsstufe 2 & 3:** Hilfe beim Erschließen und Einrichten eines **bereits angeschafften neuen smarten Gerätes** wie einem Tablet, einer Smart Watch oder einem zusätzlichen Smartphone zum Tablet, oder Hilfe beim Einrichten eines vermittelten Gerätes aus den smarten Geräten der Akademie 2. Lebenshälfte, etwa einem smarten Heizkörperthermostat.

Alle Erfahrungsstufen:

- Dabei Beistand und Rat bei vielen „**aufgestauten**“ **kleinen Fragen**, etwa: Anpassen von Bildschirm-Time-Out und Bildschirmsperre, Erstellen und Löschen von Startbildschirm-Links, Fotos, Videos und WhatsApp-Nachrichten, Auflegen bei Videotelefonie, Umgang mit QR-Codes, Deinstallieren von Apps, Zugriff auf die vorhandene SD-Karte oder ausreichend Speicherplatz.
- Hilfe beim Beheben **technische Fragen aus dem technischen häuslichen Umfeld**: Telefonnummern im Haustelefon und herkömmlichen Handy einspeichern; WLAN funktioniert nicht oder nicht zuverlässig (bei , deshalb auch die Alexa-Station nicht, Router musste neu eingerichtet und, wenn das nicht gelang, zum Aufsuchen der Beratungsstelle motiviert werden; das Tablet ist gesperrt, Geräte korrekt laden, kleines Computer-Problem das sich beim Übertragen von Fotos zeigt, z.B. Push-Nachrichten.
- **Smarte Haushalts- und Alltagshelfer** jenseits von Smartphone und Tablet wurden nur selten von selbst angesprochen. Mit Blick auf die Liste smarterer Geräte (im Projekt ausgewählte smarte Geräte) gab es dann doch öfters ein oder zwei Geräte, für die Interesse vorhanden war. Diese wurden dann beim nächsten Besuch mitgebracht und vorgeführt.

Die tieferliegende Erwartung insgesamt ist es, Beistand mit der modernen Technik, insbesondere dem Smartphone und all seinen Möglichkeiten zu erfahren und am Ende der Besuche erst einmal besser zurecht zu kommen.



3.4 Symbole und Zeichnungen als didaktischer Anker

Oft scheitert die Bedienung am Erkennen von Symbolen und deren Bedeutung. Da Symbole bei der Smartphone Bedienung so zentral sind, ist es sehr hilfreich, Symbole, wenn sie besprochen werden, entweder selbst mit Bezeichnung und verständlicher Bedeutung aufzuzeichnen (siehe rechts) oder durch die Senior:in in für Unterlagen aufzeichnen zu lassen. Alternativ kann hierfür das Handout "Häufige Symbole am Smartphone" verwendet werden. Darin sind links gut erkennbar und groß die wichtigsten Symbole aufgeführt, rechts daneben ist jeweils Platz für eine an den Lernkontext angepasste händische Beschreibung.

Analogien aus der Lebenswelt eignen sich sehr zum Beschreiben der Symbole. So kann ein viel besseres Verständnis der digitalen Möglichkeiten entstehen. Das ist umso wichtiger, je weniger Berührungspunkte mit PC, Tablet oder Handy es im Leben der Senior:in gab. Darüber hinaus sind Analogien in allen Bereichen des Smartphone-Unterrichts hilfreich.

So sieht etwa der kleine Punkt zur Textbearbeitung wie ein "Tränchen" aus, also eine kleine Träne. Das WLAN ist um uns herum im Raum, während die Mobilien Daten von oben von den Satelliten kommen. Ein Video herunterzuladen ist wie ein riesiges, schweres Paket, eine getippte WhatsApp-Nachricht wie eine Postkarte. Der Viereck- oder 3 Striche Knopf, der zur Übersicht aller geöffneten Apps führt, ist wie ein Schreibtisch mit allen aufgeschlagenen Büchern, aufgeklappten Ordnern und geöffneten Briefen. Hier können wir sie zuklappen und ins Regal stellen oder von einem ins andere wechseln. Gut ist es auch, die Senior:in nach ihrem Eindruck zu einem Symbol zu fragen: "Was meinen Sie, wie sieht das aus, was könnte das sein?" Der selbstgewählte Begriff für das Symbol lässt sich am besten merken.



3.5 Smarte Geräte

Das erste und größte Anliegen bei Senior:innen ist Beistand beim Umgang mit dem Smartphone. Mit den zahlreichen möglichen Anwendungsformen im Alltag und unzähligen möglichen Apps ist es nach wie vor das smarte Gerät schlechthin. Als zentrale Schnittstelle und Bedienoberfläche für zahlreiche smarte Geräte ist ein geübtes Bedienen des Smartphones außerdem Grundvoraussetzung. So ist es naheliegend, während der Besuche viel Zeit auf das Üben am Smartphone zu verwenden, und smarte Geräte nur gut ausgewählt und nach Bedarf vorzuführen. Die Auswahl smarter Geräte orientiert sich an wichtigen Lebensbereichen von Senior:innen (siehe auch smarte Geräteliste <https://senioren-lernen-digital.de/smar-te-geraete>):

- ◆ Mehr Kommunikation & Sprachassistentz
- ◆ Smart Home
- ◆ Virtual Reality – Entspannen und Erleben
- ◆ mehr Sicherheit
- ◆ meine Gesundheit überwachen

Diese Geräte stießen auf besonderes Interesse:

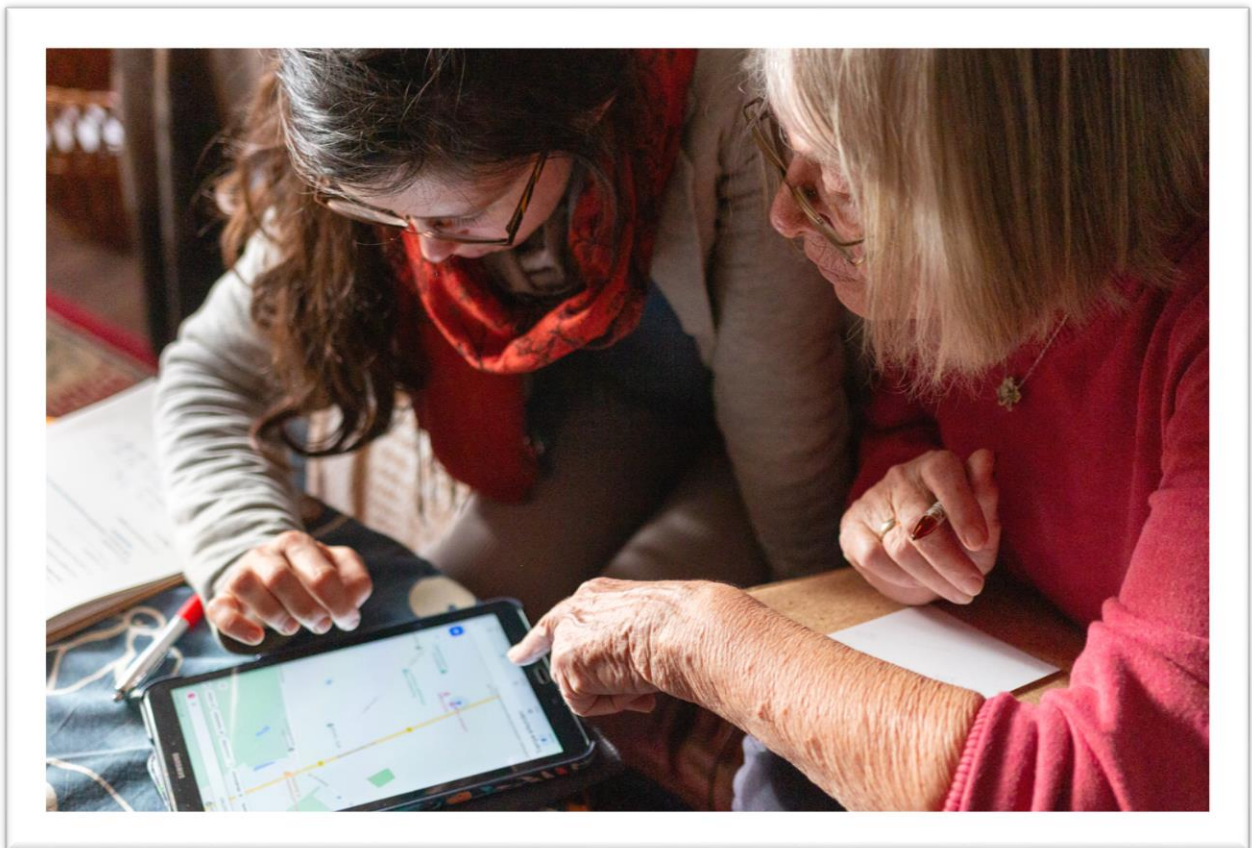
- ◆ **Drink-Timer** – Trinkerinnerungs-Untersetzer
- ◆ **Key-Finder** verschiedener Ausführungen, Bedienung per Smartphone oder Fernsteuerung
- ◆ **Smartphone** Samsung Galaxy, **Emporia Seniorenhandy**
- ◆ **Bluetooth-Lautsprecherbox**, klein und handlich
- ◆ **Withings Smart Watch** zur Gesundheits- und Fitnesskontrolle, dezente Damen-Uhr

Neben Smartphones und Tablets gibt es eine Vielzahl weiterer smarter Geräte, die den Alltag von Senior:innen erleichtern können, wenn die Bereitschaft dazu besteht. Hierzu gehören:

- ◆ **Smarte Lautsprecher** mit Sprachsteuerung, um Musik zu hören oder Erinnerungen zu setzen.

- ◆ **Smarte Steckdosen**, die es ermöglichen, elektrische Geräte per Sprachbefehl oder App ein- und auszuschalten.
- ◆ **Smarte Beleuchtung**, die sich automatisch anpasst oder mit einer Fernbedienung gesteuert werden kann.
- ◆ **Notrufsysteme**, die per Knopfdruck oder Sturzerkennung Hilfe rufen.
- ◆ **Smarte Heizkörperthermostate**, die für eine energieeffiziente Steuerung der Raumtemperatur sorgen.
- ◆ **VR-Brille**, verschiedenste Mögliche Anwendungen für Unterhaltung und Fitness

Diese Geräte sollten jedoch nur eingeführt werden, wenn sie einen erkennbaren Nutzen für die jeweilige Person haben. Zu komplexe Technik kann abschreckend wirken und sollte daher mit Bedacht ausgewählt werden.



Senior:innen tasten sich sehr vorsichtig an smarte Geräte heran, oft über kleinere Anwendungen. Sind damit klar Alltagsbedürfnisse getroffen, ist die Bereitschaft am höchsten. Der Einstieg über das Unterstützen am Smartphone ist ein erprobter Weg, um über Funktionen wie Google-Assistent, Interesse zu wecken und Alternativen aufzuzeigen, wenn die Feinmotorik schon Probleme bereitet. Das Steuern eines unten angebrachten Heizkörperthermostats kann eine Hilfe sein, wenn man sich nur noch schwer bücken kann. Ablehnung trat dort auf, wenn die Handhabbarkeit und Größe Probleme bereiteten (Bsp. Smartwatch).

Um auszuwählen, welche Geräte im Laufe der jeweiligen Besuche mitgebracht und vorgeführt werden, haben sich folgende Ansätze bewährt:

- **Eine Liste der Vorführgeräte** zu Beginn oder gegen Mitte der Treffen auszuhändigen und gemeinsam durchzugehen: Bei weiteren Treffen können dann bedarfsweise Geräte vorgeführt und ausprobiert werden.
- **Auf Verdacht:** Eine andere Möglichkeit ist es, ein kleines Gerät auf Verdacht mitzubringen und feierlich zu präsentieren: „Ich habe ihnen heute etwas Schönes mitgebracht: Einen Drink-Timer, den probieren wir jetzt einfach mal gemeinsam aus!“ Mit diesem Aufhänger lässt sich mithilfe der Liste gut ein Gespräch über weitere smarte Geräte eröffnen und eine eingangs geäußerte Ablehnung gegen alles Smarte spielerisch überwinden.
- **Vorschläge während des Unterrichts:** Ein dritter erprobter Ansatz ist es, während des Unterrichts Vorschläge für smarte Technik einzuflechten, wenn ein möglicher Nutzwert für sie offensichtlich wurde. Wer also bei YouTube Begeisterung für schöne Musik zeigte, bekam den Bluetooth-Lautsprecher angeboten.
- **Haushalt der Senior:in:** Smarte Technik oder ungewöhnliche Hilfsgeräte im Haushalt der Senior:in sind ein wertvoller Ansatzpunkt: Sei es die App zur Einstellung der Hörgeräte oder die App zur Steuerung des häuslichen Staubsaugerroboters. In diesen Fällen ist in den Bereichen Gesundheit oder Smart Home vielleicht mehr smarter Einsatz möglich und hilfreich.
- **Die Haltung dabei:** Es geht nicht darum, Smarte Geräte um jeden Preis zu vermitteln! Wenn das Interesse sichtlich nicht mehr vorhanden ist, gebietet es die Rücksicht, das fragliche Gerät ebenso zur Seite zu legen wie die fragliche Anwendung am Smartphone.

Beraten, nicht verkaufen

Die Anschaffung an sich ist den Angehörigen oder der Senior:in selbst zu überlassen. Es kann eine gute Brücke zu den Möglichkeiten und Funktionsweisen des Online-Shopping sein. Noch einfacher und sicherer ist der Verweis auf einen lokalen Medien Markt, bei dem empfohlene Geräte bestellt werden können und im besten Falle sogar ein Support gewährleistet ist.

In der Regel waren die Senior:innen nur an ein bis zwei Geräten etwas interessiert. Vereinzelt gab es eigene smarte Geräte, bei deren Einrichtung Beistand gewünscht war.

Ein großer Fokus auf der Entscheidung für ein Gerät, etwa ein Smartphone, oder auf dem Einrichten und Üben an bestehenden smarten Geräten führt unweigerlich zu einer Vernachlässigung des Smartphones im Unterricht. Die Fortschritte dieser Senior:innen am Smartphone sind dann deutlich kleiner, als wenn smarte Geräte nur einen kleinen Teil der Besuche einnehmen. Letztlich gesteuert wird der Lernprozess in unserem Ansatz von den jeweiligen Senior:innen, d.h., Dozent:innen begleiten und beraten die Lernenden auf dem selbstgewählten Lernweg, fordern ein wenig heraus, aber nicht zu sehr.

Checkliste: Einlernen in neue Smarte Geräte

- ☐ Kurzbeschreibung auf der Webseite und ggf. Blogartikel lesen
- ☐ Das Gerät sichten und verstehen
- ☐ benötigte Apps auf dem Smartphone/Tablet der Einrichtung vorinstallieren
- ☐ Geräte-Apps verstehen: Menüs sichten

- ☐ Ggf. Erklärvideos anschauen (z.B. Heizkörper-Thermostath und VR-Brille)
- ☐ eventuell die Kopplung mit einem zweiten Gerät erproben (Bluetooth-Box, Lampen)

4 Erschließung des Lernorts Häuslichkeit

Einen Zugang zum privaten Umfeld von Senior:innen zu finden ist eine besondere Herausforderung. Es ist wichtig, bereits im Vorfeld zum ersten Besuch Vertrauen aufzubauen, dass sich während der Besuche festigen kann. Mit wachsendem Vertrauen wird es leichter, einen Zugang zu den Bedürfnissen der Senior:innen zu finden und in Erfahrung zu bringen, welchen Nutzen der Gebrauch von mobilen Geräten für sie schon hat oder haben könnte.

Manche Senior:innen, die heute nicht mehr so mobil sind, waren Jahre vorher noch aktiv und haben verschiedene Lernorte wie Begegnungsstätten oder Einrichtungen der Erwachsenenbildung aufgesucht, bis es ihnen zu beschwerlich wurde. Über diese Einrichtungen können diese Senior:innen unter Berücksichtigung des Datenschutzes telefonisch oder per Briefkastensendung angesprochen werden. Das gilt auch für die Akademie 2. Lebenshälfte. Die Einrichtung, die früher aufgesucht wurde, ist vertraut, man kennt womöglich noch die Mitarbeiter:innen und hat demzufolge einen Vertrauensvorschuss. Senior:innen, die das Angebot bereits wahrgenommen haben, können wertvolle Multiplikator:innen in der unmittelbaren Nachbarschaft sein, indem sie vom Angebot erzählen und Interesse wecken.

Stehen die angesprochenen Senior:innen dem Angebot offen gegenüber, kann mit ihrem Einverständnis eine Kontaktaufnahme mit den Dozent:innen erfolgen und konkrete Absprachen getroffen werden.

Um ältere Menschen für dieses Angebot zu gewinnen, ist eine gezielte Ansprache notwendig. Dies kann auf verschiedenen Wegen erfolgen:

- Besonders wirksam sind persönliche Einladung. Etwa können bestehende Kontakte aus zurückliegenden Kursen und Angeboten des Trägers direkt angerufen werden, um das Angebot zu unterbreiten.
- Mündliche Empfehlungen durch Seniorentreffs, Pflegestützpunkten oder in Sportkursen für Ältere sind ein weiterer Weg, wenn entsprechende Kontakte bestehen.
- Begleitend haben sich Flyer oder Handzettel bewährt, um beim Vermittlungs-Gespräch die wichtigsten Informationen und Kontaktmöglichkeiten einfach weiterzugeben zu können. Für das Auslegen von Flyern eignen sich neben Seniorenbegegnungsstätten z.B. Sportzentren, Bibliotheken oder lokalen Geschäfte.

Checkliste Ansprache

- ☐ Einfachen Flyer mit Kontaktmöglichkeit entwickeln
- ☐ Angebot mit Flyern persönlich vorstellen und um Vermittlung bitten
in: Seniorenbegegnungsstätten, Pflegestützpunkten, Arztpraxen, Senioren-Sportgruppen, Bibliothek
- ☐ Bestehende Kontakte sichten und telefonische Akquise-Gespräche führen

4.1 Akquise-Gespräch

Ein zentraler Erfolgsfaktor, um die Teilnahme an einem digitalen Angebot auch nur zu erwägen, ist der Aufbau von Vertrauen. Viele Senior:innen stehen neuer Technik zunächst skeptisch gegenüber. Daher ist es wichtig, bereits bei der Ansprache in Wort und Text zu versichern, mit Geduld und Verständnis auf individuelle Bedürfnisse eingehen zu können. Bei proaktiver Ansprache ist hier besonders sorgsam vorzugehen, denn die Entscheidung zur Teilnahme ist noch gänzlich offen.

Die Vorteile und Möglichkeiten des Lernens im eigenen zuhause können besonders betont werden: Der Unterricht ist flexibel gestaltet. Die Inhalte orientieren sich ganz am Wissensstand, der Aufnahmefähigkeit und den Lernabsichten der jeweiligen Person. Das gilt auch für die eventuelle Auswahl smarter Vorführgeräte.

Checkliste Akquise-Gespräche (telefonisch/ persönlich), 9:30-11:30 oder 14:00-16:30

- ☐ Vorstellung: Dozent*in/Projektleitung der Einrichtung XY
- ☐ Sie waren bei uns im Kurs XY, ich würde Ihnen gern ein Angebot unterbreiten.
- ☐ Passt es gerade?
- ☐ Das Angebot: Für Senior*innen über 80, Wie oft, wie lange (5 Besuche, je 1 ½ h), Absprache flexibel möglich.
- ☐ Kosten: Kostenfrei/ kleiner Betrag je nach Träger, dank Förderung
- ☐ Sind Sie interessiert? Woran besonders?
- ☐ Bedingungen: WLAN oder Mobilfunkempfang vorhanden? Um welches Gerät geht es?
- ☐ Vereinbarung der Termine oder OK für Weitergabe der Telefonnr. an Dozent:in zur telefonischen Terminvereinbarung
- ☐ Ich bedanke mich für das Gespräch!

Checkliste für Vorstellung des Angebots an vermittelnden Orten:

- ☐ Vorstellung: Dozent*in/Projektleitung der Einrichtung XY
- ☐ Ich möchte Ihnen gerne ein neues Angebot vorstellen und um Zusammenarbeit bitten.
- ☐ Das Angebot: Für Senior:innen über 80, 5 Besuche, je 1 ½ h, Terminabsprache flexibel
- ☐ Kosten: Kostenfrei/ kleiner Betrag je nach Träger, dank Förderung
- ☐ Ich bedanke mich für das Gespräch!

4.2 Erstgespräch zur Terminvereinbarung

Liegen Anfragen vor, ist es wichtig, zeitnah in einem Erstgespräch durch die Dozent:in einen ersten Termin zu vereinbaren. Die Senior:innen warten auf diese Rückmeldung.

Gute Zeiten zum Anrufen sind auch hier:

- Vormittags 9:30-11:30 – hier sind viele Senior:innen aktiv und ausgeruht.

- Nachmittags 14:00-16:30 – nach dem Mittagessen, aber vor dem Abendprogramm.

Im Telefonat können die individuellen Bedarfe und Erwartungen geklärt werden. Dies hilft dabei, den Unterricht optimal auf die jeweilige Person abzustimmen. Nachdem die ersten organisatorischen Fragen geklärt sind und die Senior:in der Teilnahme zugestimmt hat, folgt die Terminvereinbarung. Hierbei sollten flexible Zeiten angeboten und die Tagesabläufe der Senior:innen berücksichtigt werden.

Checkliste:

- ☐ **Vorstellung:** Dozent:in der Einrichtung XY, Angebot Smartphone Unterricht zuhause.
- ☐ **Passt es** gerade?
- ☐ **Sie haben uns kontaktiert** und sind interessiert, ist das richtig?
- ☐ **Das Angebot** im Detail erneut beschreiben: Für Senior:innen über 80, wie oft, wie lange (5 Besuche, je 1 ½ h), Absprache flexibel möglich.
- ☐ **Kosten:** Kostenfrei/ kleiner Betrag je nach Träger, dank Förderung
- ☐ **Wollen Sie das Angebot wahrnehmen?**
- ☐ **Inhalte:** Worum geht es Ihnen in erster Linie, was wollen Sie lernen oder üben?
- ☐ **Vorhandenes Gerät:** Tablet/ Smartphone/I-Phone? Muss ein Schulungsgerät mitgebracht werden?
- ☐ WLAN vorhanden / Falls nicht: Sim-Karte und Mobilfunk vorhanden?
- ☐ Terminvereinbarung: Auftakt-Termin, idealerweise wöchentliche Folgetermine zur selben Zeit
- ☐ Adresse? Mir liegt vor... ist das korrekt? Ist etwas zu beachten (Parken, Eingang)?
- ☐ Bis dahin 😊

5 Durchführung von Besuchen in der Häuslichkeit

5.1 Vorbereitung

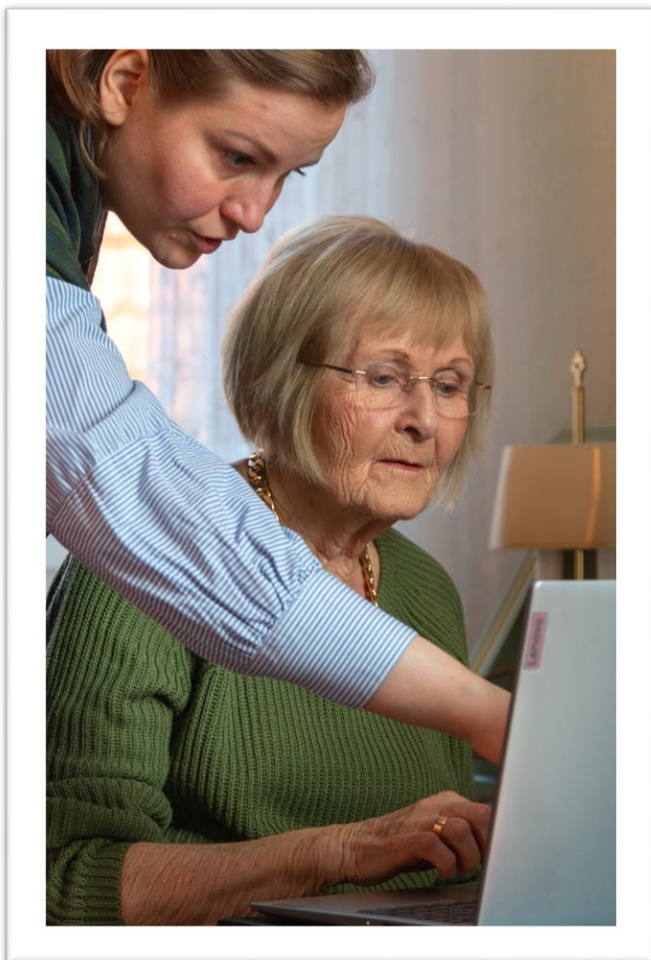
Gerade der erste Besuch ist sorgfältig vorzubereiten.

Einpacken:

- ☐ Name und Adresse: Anfahrtsplanung mit min. 10 Minuten Zeitpuffer zum Parken
- ☐ Ggf. Vorführ- oder Schulungsgerät, geladen und mit Schutzhülle
- ☐ Digitaler Stift zum Ausleihen
- ☐ Notizblock und Stift für eigene Notizen zu Wünschen und Erwartungen

Ausgedruckt in einer Mappe mitnehmen:

- ☐ Handout Projektbeschreibung
- ☐ Checkliste: Erster Besuch
- ☐ Unterschriftenliste
- ☐ Ggf. Liste mit Vorführgeräten



5.2 Der erste Besuch

Checkliste Erster Besuch

Ankommen

- ☐ Hallo! Vorstellung und Begrüßung
- ☐ Kleine Wertschätzung zum Wohnort
- ☐ Mappe und Notizbuch auf den Tisch legen
- ☐ Ihr Gerät?
- ☐ Soziales Umfeld: Haben Sie digitale Unterstützung durch Familie, Nachbarn, Soziale Treffpunkte?

Der Unterricht

- ☐ **Zu Beginn:** Liste der Lernwünsche erstellen. Das ist alles notiert, darauf kommen wir zurück!
- ☐ **Aufbau des Gerätes:** Knöpfe An/Aus, Lauter/Leiser, Lautsprecher und Mikrofon, kleine Alltagsbeispiele: Sie hören ihren Gesprächspartner nicht? Überprüfen Sie nächstes Mal: lauter Leiser/Hand vor dem Mikrofon
- ☐ **Kleine Pause?** - Pausenbedürfnis erfragen, kurz zurücklehnen, einen Schluck Wasser vorschlagen (für beide hilfreich)
- ☐ **Entsperren:** Wie wird das Gerät gehandhabt?
- ☐ **Ihre Lieblingsanwendung:** Was machen Sie zuerst, wenn Sie das Gerät anschalten?
- ☐ **Ggf. Ersten Punkt der Liste** beginnen, oder aufkommende Fragen. Ab jetzt bedarfsorientiert, aber strukturiert.
- ☐ **Zu Notizen ermutigen**, nötigenfalls selbst für die Senior*in Symbole zeichnen.
- ☐ **Die Uhr im Blick** behalten: ca. 10 Minuten vor Ende einen Abschluss am Gerät finden

Abschluss

- ☐ Können Sie sich eine kleine Übungs-Aufgabe bis zum nächsten Mal vorstellen?
- ☐ Organisatorisches: Unterschriftenliste, nächster Termin
- ☐ Small-Talk und Verabschieden

5.3 Weitere Besuche: Bedarfsorientierung in der Praxis

Bei aller häuslicher Gemütlichkeit und der Freude am Besuch gehört es dazu, Pausen und Randgespräche zuzulassen, und dann zur passenden Zeit die Aufmerksamkeit wieder auf die smarte Technik und ihre Anwendung zu lenken. All das hilft aber den Teilnehmenden, die Lernerfahrungen zu vertiefen und sich zwischendurch von technischen An- oder Überforderungen zu erholen.

Wichtige Elemente sind hier der Einsatz von Symbolen und Analogien als didaktischer Anker sowie das Vorstellen weiterer technischer Geräte nach Interesse und Bedarf.

Checkliste der Unterrichtselemente:

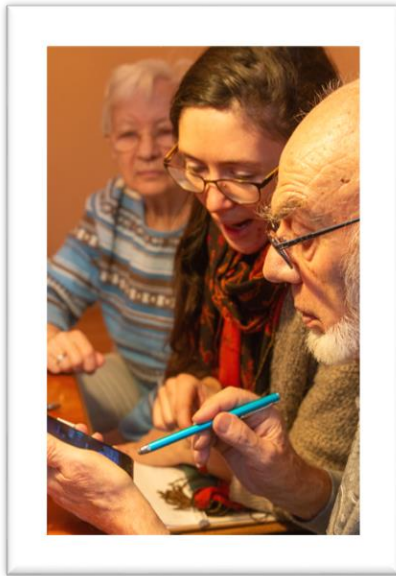
- ☐ **Den roten Faden** immer wieder in den Blick nehmen, Struktur und Orientierung geben
- ☐ **Aufkommende Fragen** sofort beantworten, größere Anliegen notieren, zurücklenken
- ☐ **kleine Pausen** für Getränke und Erholung einbauen
- ☐ **Rand-Gespräche** über die Alltagserfahrungen, Gesundheit, soziales Umfeld und Biografie der Teilnehmer:innen -> Bedürfnisse und Routinen besser verstehen

- ☐ **Gemeinsames Anschauen** von WhatsApp Videos oder Familienfotos
- ☐ **Sanftes Zurückklappen** zum Gerät, zur nächsten Anwendung
- ☐ **Üben, Üben, Üben:** Jeden wichtigen Schritt durch die Senior:in wiederholen lassen
- ☐ **Notizen anfertigen:** Symbole aufmalen, zum Mitschreiben ermutigen, bzw. Handout der Symbole verwenden
- ☐ **Zeitraubende Einstellungsfragen** ggf. selbst durchführen, das Vorgehen dabei erklären
- ☐ **Ein Thema abschließen,** zum nächsten Thema überleiten. "Was wollen wir als nächstes angehen?"

Mögliche Themenfelder zur Vertiefung, die vorgeschlagen werden können:

- ☐ **Einstellungsmöglichkeiten:** Das verborgene Menü oben und das Zahnrad
- ☐ **Gesundheit:** Notfallinformationen
- ☐ **Apps** Finden, Auswählen, Installieren, Verschieben, Löschen, Updates
- ☐ Die Tastatur und ihre Möglichkeiten: Die Umlaute, Satzzeichen, Smileys, Spracheingabe per Mikrofon
- ☐ **WhatsApp:** Bedienung, Korrigieren, Spracheingabe und Sprachnachrichten, Bilder versenden, selbstlöschende Nachrichten für Speicherplatz, Sprachnachrichten und Videoanrufe
- ☐ **Bilder und Galerie:** finden, ansehen, teilen oder löschen
- ☐ **Löschen** von allerlei Inhalten wie einzelne Nachrichten, Anrufliste, vergangene Suchanfragen
- ☐ **Google Assistant**
- ☐ **einfache Internet-Suchen,** auch mit Spracheingabe, Navigation im Browser und Einordnen von Suchergebnissen, Cookies und Datenschutz
- ☐ **Navigationssysteme** verwenden, Maps, ÖPNV, Bahn und Bus-Apps
- ☐ **Begriffsklärung,** vor allem aus dem Englischen
- ☐ Speicherplatz, Akkuentlastung, Energiesparmodus
- ☐ **Mails:** die eigene Mailadresse herausfinden, Test-E-Mails schreiben
- ☐ **Online bestellen:** Worauf ist zu achten und wie geht das?

5.4 Abschluss-Besuch



Mitnehmen:

- ☐ Evaluationsbogen
- ☐ Unterschriftenliste
- ☐ Ggf. (Persönliches) Handout der wichtigsten Funktionen

Ablauf des letzten Besuchs:

- ☐ **Freundliche Begrüßung:** Hallo, wie geht es Ihnen heute?
- ☐ **Zusammenfassender Rückblick,** gewünschte Wiederholungen – z.B. als kleinen Test: versuchen sie erst einmal allein!
- ☐ **letzte Fragen**
- ☐ **Ggf. Handout überreichen,** vor allem bei Senior:innen mit wenig Erfahrungshintergrund, oder **gemeinsames Notieren** der wichtigsten Funktionen aus der Wiederholung
- ☐ **20-30 min. vor Schluss: Auswertungsbogen** mit Feedback-Gespräch in Ruhe gemeinsam ausfüllen
- ☐ **Ermunterung** zum weiteren Üben
- ☐ **Verweise auf weiterführende Hilfsangebote:** Samsung-Help-Desk im lokalen Medien-Laden, Kurse und Handy-Stammtische und Kurse der Akademie 2. Lebenshälfte, vertiefende Angebote zur smarten Technik, ggf. dazu ermutigen, Enkel und Urenkel als Lernhilfe anzufragen: Komm zeig mir das bitte einmal!
- ☐ **Ggf. Angebot kleiner Hilfestellungen** durch die Dozentin per WhatsApp-Sprachnachricht auch nach Ende der Besuche (wurde quasi nicht genutzt)
- ☐ **Der persönliche Abschied:** Man ist sich nahekomen, mit manchen Senior:innen braucht es hier noch einmal Zeit für ein längeres persönliches Abschiedsgespräch.

5.5 Was sonst noch wichtig ist...

Guter Rat für angehende Dozent:innen

Essen und Trinken - Gastgeber-Rolle und Bewirtung

Von technischen und inhaltlichen Aspekten abgesehen, ist es sehr wahrscheinlich, dass als gastfreundschaftliche Geste Kaffee, Tee oder Wasser, oft auch Kuchen oder Süßigkeiten, angeboten werden. Das darf gerne angenommen werden, wenn es einem entspricht, und kann die Beziehung fördern. Ablehnen ist, gerade bei Essen, nicht immer leicht. Will man wirklich nicht, ist Diplomatie und Entschlossenheit gefragt. Es bringt immer wieder wertvolle Pausen ins Lerngeschehen, einen Schluck zu trinken oder eben zu essen. Sonst heißt es irgendwann: "Sie kommen ja gar nicht zum Essen! Jetzt nehmen Sie ruhig." Dann ist es Zeit für die Pause, die am Ende allen gut tut und das Verständnis für die Senior:in vertiefen kann. Denn zu Essen und gleichzeitig deutlich verstehbare technische Erklärungen zu geben, ist schwer möglich - „Mit vollem Mund spricht man nicht.“ Dann lieber eine richtige Pause!

Wenn Sie mal nicht weiter wissen...

Immer wieder einmal kann es zu technischen Fragen oder Situationen kommen, die Sie nicht gut beantworten oder lösen können. Manchmal tut die Technik einfach nicht, was sie soll, das kennen wir alle. Seien Sie geduldig, souverän und authentisch. Es ist erlaubt zu sagen: "Tja, da weiß ich jetzt auch nicht weiter!" Das hilft auch den Senior:innen, geduldiger mit sich selbst zu sein, wenn etwas mal nicht klappt wie gewünscht. Sie können sagen: "Das finde ich bis zum nächsten Mal heraus. Dann nehmen wir uns noch einmal Zeit für diese Frage." Eine weitere Möglichkeit ist es, gemeinsam per Sprachassistent oder im Internet nach der Antwort zu suchen. Erklären Sie dabei jeden Schritt, führen das aber selbst durch, wenn die Zeit knapp wird. Oder machen Sie eine Wiederholung daraus, und lassen Sie die Senior:in selbst suchen!

Persönliche Gespräche und Unterrichts-Dynamik

Letztendlich sind wie auch im Unterricht Geduld, verständliche Erklärungen und empathisches Eingehen auf die Fragen und Probleme entscheidend für den Erfolg des Besuchs.

Bei aller häuslicher Gemütlichkeit und der Freude am Besuch kann es manchmal etwas Aufwand bedeuten, die Aufmerksamkeit wieder auf die smarte Technik und ihre Anwendung zu lenken. Hier muss die Dozent:in eine Balance finden, die sich je nach Teilnehmer:in auch unterscheidet, denn kleine Pausen können durchaus hilfreich sein, um wieder für die nächste Information aufnahmefähig zu werden. Auch kann man die kleinen Exkurse in die Biografie und das soziale Umfeld der Teilnehmer:innen nutzen, um behutsam wieder auf die smarte Technik zurückzuführen.

Das gemeinsame Anschauen von WhatsApp Videos oder Familienfotos gehört genauso zum Lernen dazu wie Ausflüge in die Biografie der Teilnehmenden. Das erfordert immer wieder einmal sanftes Zurücklenken zum Gerät. Beides hilft aber den Teilnehmenden, die Lernerfahrungen zu vertiefen und sich zwischendurch von technischen An- oder Überforderungen zu erholen. Eine besondere Herausforderung kann es darstellen, eine Struktur in die Anliegen der Senior:innen zu bringen, da diese vielfältig und zahlreich sein können und die Teilnehmer:innen es natürlich nicht gewohnt sind, in ihrem eigenen Zuhause Anleitungen zu folgen.

Die smarte Dozent:in

Ich empfehle, sich unbedingt mit genug Ruhe und zeitlichem Vorlauf in die Vorführgeräte und Anwendungen einzuarbeiten für die Interesse besteht, ehe die Geräte mitgenommen werden. Das Gerät sichten und verstehen, eventuell die Kopplung mit einem zweiten Gerät erproben, benötigte Apps auf dem Smartphone/Tablet der Einrichtung vorzuinstallieren und vor Anwendung ggf. noch einmal die Menüs zu vergegenwärtigen benötigt seine Zeit. Insbesondere bei komplexeren Geräten wie Heizkörperthermostathat und VR-Brille (siehe Blog).

Mit sanfter Hand zur Smarten Technik

Mit einer Liste zum Draufschaun und einem kleinen, einfachen Gerät wie dem Drinktimer. Interesse und Bedarf ausfindig machen, entsprechend weitere Technik mitbringen, vorführen und gemeinsam Staunen.

Weitere Ressourcen zum Thema

Erfahrungsberichte der Dozent:innen auf der Webseite www.senioren-lernen-digital.de -> Lernort Häuslichkeit-> Erfahrungsberichte und Synthesebericht.

6 Fazit

Das Lernen in der Häuslichkeit hat sich als äußerst effektiv erwiesen. Viele Senior:innen schätzen die individuelle Betreuung und fühlen sich dadurch sicherer im Umgang mit digitalen Geräten. Kleine Erfolgserlebnisse stärken ihr Selbstvertrauen und motivieren sie, weiterhin neue Funktionen auszuprobieren. Möglichkeiten für eine längere Begleitung wären sinnvoll.

Es gibt einen großen Bedarf für das Etablieren digital unterstützender Angebote dieser Art bei weiteren Trägern der Seniorenhilfe wie etwa Wohnungsgenossenschaften, Seniorenheime, Begegnungskaffees und weiteren.

Dieser Leitfaden soll dabei helfen!

7 Weiterführende Ressourcen

Android-Smartphones sicher bedienen: Generalanleitungen

1. Buch "Android-Smartphone Die verständliche Anleitung" von [Rainer Hattenhauer](#)
2. Ähnliche Fachbücher in der örtlichen Bücherei
3. Online: Youtube
4. ...

Der Digitale Engel: Online-Schulungen zu diversen Fachthemen <https://www.digitaler-engel.org/online-schulungen-fuer-wissensvermittelnde>

<https://www.digitaler-engel.org/alle-lerneinheiten-im-ueberblick>