

Methodische und praktische Hinweise für die Arbeit in Initiativen als Senioren- Internet-Helfer

Version 2: Tagung Netzwerk SII
im Oktober 2017 in Bad Urach

Siegbert Schlor
2. Vors. Netzwerk für SII Baden-Württemberg
www.netzwerk-sii-bw.de

Vorbemerkungen

- Die Folien zu diesem Thema gibt es in zwei Varianten
 - **A: Als Anregungen und Vorschlägen für die Vorbereitung eines Referenten/einer Referentin**
 - B: Foliensatz für den Vortrag am Beamer etc.
- Der Foliensatz **B ist für Zuhörer Ihres Vortrags** gedacht, weniger „textlastig“ und ermöglicht dem / der Vortragenden mehr direkte Gestaltungsmöglichkeiten
- Die gesammelten Anregungen verdanke ich vor allem mehreren Kolleginnen und Kollegen des Netzwerks für Senioreninitiativen Internet (www.netzwerk-sii-bw.de) und eigenen Erfahrungen in meiner bisherigen beruflichen und nun ehrenamtlichen Arbeit.

Einstieg und Grobgliederung

- Teil a: Grundgedanken unserer Bildungs- und Lernarbeit mit methodischen Hinweisen
- Teil b: Praktische Hinweise für die Arbeit mit Senioren bei Tätigkeiten als Referent / Referentin
- Sie sind weiter an dieser Thematik interessiert? Tipps und kleine Tricks beim Erstellen von Präsentationen für (Senioren-)Fortbildungen gibt es vom selben Autor.

a: Lerntheoretischer Teil

Leitlinien unserer Arbeit I

- Lebenslanges Lernen („Lernen ist Leben“)
- Aktives Altern
- Weg von negativen Altersbildern, Alterstheorien
- Gelingendes Altern
- Wohlbefinden im Alter
- Es ist nie zu spät
- Weitergabe von Wissen und Erfahrung
- Überwindung (drohender) digitaler Spaltung
- Ältere Menschen lernen anders
- Lernen hält geistig fit
- Medienkompetenz im Alter ist mehr als Bedienbarkeit v. Geräten
- Gesellschaftliche Teilhabe und Inklusion
- Soziale Kontakte sind beim „Lernen“ wichtig

Leitlinien unserer Arbeit II

- Niemand darf von der Digitalisierung abgehängt werden (digitale Teilhabe)
- Niemand soll durch fehlende digitale Kenntnisse Nachteile erfahren müssen
- Möglichst alle älteren Bürger sollen die Chancen und Risiken der Digitalisierung im Alltag in Grundzügen erfahren (können)
- Verbraucherinnen und Verbraucher sollen sozial und ökonomisch als mündige Wirtschaftsbürger handeln können
- Vor allem der ländliche Raum darf nicht vernachlässigt werden

Als Senior digitale Technik erlernen und erfahren

- Digitale Technik kann das Alter lebenswerter machen
- Chancen und Möglichkeiten digitaler Medienarbeit
- Ziel: Autonomie (Selbstwirksamkeit der Älteren stärken)
- Durch die Lebensphase bestimmte eigene Themen dominieren vor einer schulmäßigen Lehrplanerfüllung
- Senioren legen beim Lernen eigene Maßstäbe an und erfordern bzw. entwickeln besondere Lernstrategien
- Lernen im Alter - austauschorientiert oder selbstorganisiert – oder beides?

Digitale Medien und Internet im Alltag als Senior nutzen und E-Learning anwenden

- Wir ermöglichen und fördern ...
 - ... informelle Bildung mit riesiger Angebotsvielfalt
 - ... zeitliche Unabhängigkeit zum Recherchieren, Kontaktieren, Pflegen und Lernen; Einkaufen zu jeder Tageszeit
 - ... räumliche Unabhängigkeit, d. h. Anwendungen (Apps) und Zugriffe sind heute fast von überall möglich
 - ... individuelles Tempo (eigener Lernrhythmus, beliebige Wiederholungen)
 - ... individuell bereitgestellte Datenmengen (Favoriten, Linksammlungen, Downloads, Dokumentsammlungen, Adressverteiler)
 - ... kognitive Kompetenzen (Denken, Lernen, Gedächtnistraining)
 - ... soziale Kompetenzen (Kontakte, Kommunikation, Kooperation, Hilfen)

Thesen zum Lernen im Alter I

- Lernen ist auch im Alter möglich – ein Leben lang!
- Wer im bisherigen Leben lerninteressiert war bleibt neugierig, interessiert und motiviert – auch für neue Lernaufgaben und Herausforderungen
- Soziales Engagement im Alter stärkt Lernfähigkeit und geistige Regsamkeit
- Methoden des Lehrens müssen den ganzen Menschen einbeziehen; neben dem „Kopf“ (Verstand) ist auch das „Herz“ und die „Hand“ am Lernen beteiligt
- Lerngeschwindigkeit im Alter sinkt, Erfahrungswissen bleibt oder steigt

Thesen zum Lernen im Alter II

- Senioren wollen Ihre Lerninhalte (teilweise) selbst bestimmen
- Senioren lernen lebensnahe
- Für Beteiligte sinnvolle Inhalte werden leichter gelernt
- Senioren setzen auf selbstbestimmtes, aktives Lernen
- Senioren haben ihr eigenes Lerntempo
- Senioren brauchen klare Strukturen beim Erschließen von Lerninhalten (zum Beispiel vom Leichten zum Schwierigeren)
- Lernende Senioren benötigen mehr Wiederholungen und auch mehr Pausen
- Senioren stärken durch Lernerfolge ihr Selbstwertgefühl
- Senioren erwarten, dass man auf ihr Aufmerksamkeitsvermögen, ihr Konzentrationsvermögen und ihre Motorik Rücksicht nimmt
- Senioren wollen ernstgenommen und nicht wie Schüler behandelt werden
- Gute Lernatmosphäre und Kontaktmöglichkeiten sorgen für einen guten bzw. stärkeren Lernerfolg

Medienkompetenz im Alter ist mehr als Bedienwissen von Programmen

- Viele Senioren wollen Biografiearbeit leisten
- Viele Senioren wollen selbstbestimmt lernen
- Viele Senioren begleiten kritisch und reflektierend die Medienarbeit
- Viele Senioren wollen Medien gestalten
- Viele Senioren wollen die neuen Techniken kennenlernen und anwenden
- Viele Senioren entwickeln eigene Lernstrategien um lebenslang lernen zu können

Digitale Medien sind für Ältere bedeutsam

- Medien nehmen im Alltag von Senioren verschiedene Funktionen ein
 - Strukturieren des Alltagsrhythmus (TV, „Tagesschau“)
 - Teilhabe und Integration zur Mit- und Nachwelt
 - Sozialkontakte knüpfen und erhalten
 - Inhaltliche Themen (Information, Wissensvermittlung)
- Eher affektive Funktionen sind: Unterhaltung, Entspannung, Gefühle ausleben, Zugehörigkeitsgefühle, Vermindern und Verhüten von Einsamkeit und Langeweile, Interaktion mit Dritten (z. B. durch Skypen oder Chatten)

b: Praktische Hinweise und Empfehlungen

Organisatorische Fragen

- Wer ist Träger Ihrer lokalen Initiative (Verein, Anbindung an kommunale Einrichtungen, Kirche, Wohlfahrtsverband, Clubcharakter) oder...?
- Ehrenamt, Vergütung, Auslagenersatz?
- Verträge, Satzung, Form als e. V. ?, Verantwortlichkeiten
- Struktur (lieber anfangs schlank), dafür gleich auf Dauerhaftigkeit ausgerichtet
- Räume, Einrichtung, Technik, Unterstützung
- Öffentliche Unterstützer, Finanzkraft, Spender, Mithelfer
- Form der Einrichtung (ständige Treffs oder Einzelveranstaltungen, Café-Stil, Projekte, usw.)
- Ziele, Inhalte, Ansprechpartner, Öffentlichkeitsarbeit

Vor dem (ersten) Treff zu klären

- Eigene Ausstattung (Vor-, Nachteile), vernetzt oder nicht vernetzt, oder mit mitgebrachten Geräten (Vor-, Nachteile)?
- Raumfrage, Zugang behindertengerecht?
- Form der Einladung (Auftaktveranstaltung, Presse, Internetauftritt per eigener Website, Rundmail, „Gäste sind willkommen“, Eintrittsgebühren, notwendige Mitgliedschaft)?
- Zuvor Beratungsgespräch (Vorwissen abfragen)? Oder Fragebogen?
- „Muserunde“ für Neueinsteiger vorab?
- Teilnehmerzahl beschränkt? Bei Anmeldungen Fragen nach Besonderheiten (Sehkraft, Hörfähigkeit, bes. Krankheiten)?
- Begrüßungsrunde mit Kurzvorstellung, Namensschilder
- Offenes Thema (Einzel- oder Gruppenberatung)? Themenvorgabe? Kurse?
- Wichtig: Konfliktvermeidung mit (den Angeboten) der VHS u. a.

Grundhaltung als „Referent“ I

- Vorstellung, Motivation, eigene Erwartungen, Ziele verdeutlichen
- Positive Grundhaltung – motivieren und ermutigen
- Geduld und Gelassenheit!
- Erwartungshaltung und Vorwissen der Teilnehmenden erfragen
- Zuhören und alles beobachten
- Vorbild sein (Regeln nennen und selbst einhalten, Pünktlichkeit, Vorbereitung, Fachkenntnisse, Notfallplan)
- Niedrigen Verschulungsgrad anstreben

Grundhaltung als „Referent“ II

- Motivieren oder zumindest Demotivation mindern oder verhindern, Fehler zulassen und daraus lernen
- Fachlich fit bzw. gut vorbereitet sein; Neuem aufgeschlossen sein
- Nicht sich in Nebensächlichkeiten verlieren
- Mut zur Lücke! - Hurra, ich lerne immer noch dazu!
- Eins nach dem Anderen – Schritt für Schritt!
- Teilnehmer dort abholen wo sie stehen
- Vertrauen vermitteln und Zutrauen zeigen
- Fragen zulassen
- Bildhafte Sprache nutzen („Der Prozessor ist das Herz des Computers“)

Grundhaltung als „Referent“ III

- Stoff nicht überfrachten, Sachverhalte aufgliedern
- Übungen nach jedem Lernabschnitt einbauen
- Wiederholen – auch kurz in der Folgesitzung
- Hilfen anbieten (Linksammlung, Handout)
- Fachsprache angemessen; Fachbegriffe erklären
- Langsam, hörbar und deutlich sprechen
- Angemessene Gestik und Mimik
- Wortwahl darf nicht demotivieren – Bemühungen anerkennen; echtes Lob motiviert!
- Eigene Grenzen erkennen; besser notfalls die Beantwortung auf die nächste Sitzung verschieben

Grundhaltung als „Referent“ IV

- Auf Körpersprache und Distanz(-zonen) achten
- Grundsätzlich: Hände weg von Maus und Tastatur des Teilnehmers! (nicht von hinten über die Schultern des Teilnehmers)
- Mithelfer/in muss sich zurücknehmen und keinen Nebenschauplatz aufmachen
- Verschiedene Wege zum Ziel zulassen, jedoch (zunächst) nicht alle Varianten aufzeigen
- Nützliche Anregungen der Teilnehmer aufgreifen
- Senioren sind keine Schüler! Daher: Wertschätzend arbeiten und auf Augenhöhe achten!

So erreichen Sie ältere Senioren besser:

- Sprechen Sie mit Teilnehmern Ihrer Veranstaltungen auf Augenhöhe; pflegen Sie Augenkontakt
- Sprechen Sie langsam und deutlich, aber ruhig und mit natürlichem Tonfall in kurzen und einfachen Sätzen
- Warum-Fragen des Referenten helfen oft nicht weiter; ebenso Fragen mit mehreren Alternativen („oder-Sätze“)
- Nicht jede Korrektur einer Antwort ist sinnvoll und hilfreich, weil Teilnehmer leicht entmutigt werden können
- Hintergrundgeräusche lenken nicht nur ab, sie können auch stören beim Hören und Verstehen
- Ist Ihr regionaler Dialekt hilfreich? Bildhafte Vergleiche oder Sprichwörter können helfen.

Motive der Teilnehmer

- Sehr unterschiedlich, wie zum Beispiel:
 - Praktische Probleme, reines Bedienwissen
 - Information und Wissenserwerb
 - Kommunikation mit Gleichaltrigen
 - Rechtsfragen, Gesundheitsfragen, Alltagskompetenz
 - Surfen oder navigieren oder recherchieren?
 - Dokumentation (Office), Computer als Rechenknecht
 - Soziale Medien kennenlernen
 - Rat für Anschaffungen digitaler Geräte
- Viele Senioren wollen Versäumtes nachholen (z. B. Fotobearbeitung am Computer, eigene Stammbaumforschung)

Motivation der Teilnehmer

- Die meisten Teilnehmer bringen schon ausreichende und tiefe Motivation mit
- Probleme an digitalen Geräten, unbefriedigende Ergebnisse wecken oder verstärken den Wunsch auf weitere, tiefere Beschäftigung mit der Materie
- Nicht nur zu Beginn einer Sitzung soll mit gelingenden Mitteln motiviert werden, sondern auch immer wieder im Verlauf der Sitzung (sog. Verlaufsmotivation)
- Wir wollen durch unsere motivierende Arbeit erreichen, dass das Erlernete auch künftig genutzt wird.

Didaktik ist mehr als die Wahl der Methode

- Bei jedem Lernprozess geht es um die Bestimmung ...
 - der Zielgruppe (für wen?)
 - der Lerninhalte (was? Lernziele, Qualifikation)
 - des Ziels (wofür? Verwendungsmöglichkeit)
 - des Lernorts und der Medien (wo? Womit?)
 - die Durchführung (Wie? Organisationsform)
 - die Evaluation (Was habe ich erreicht?) und
 - der Reflexion (Wie soll es weitergehen?)
- Zwischen allen diesen Leitfragen gibt es wechselseitige Beziehungen

Warum selbstgesteuertes Lernen erfolgreicher ist

- Selbstgesteuertes Lernen lässt verschiedene Lösungswege zu
- Dozent kann sich zeitweilig zurücknehmen
- SL passt als Lernform besser zum Erwachsenenunterricht
- SL überträgt mehr Verantwortung für den Lernerfolg an den Teilnehmer
- Voraussetzungen: Klare, konkrete Aufgabenstellung, keine Überforderung, Hilfestellung als Ratgeber im Hintergrund; Lösungswerkzeuge müssen bereitstehen

Reflexion unserer eigenen Arbeit

- Wir beobachten uns selbst und schauen, ob wir die wichtig erkannten Regeln auch selbst einhalten
- Wie ist die Atmosphäre unter den Teilnehmern?
- Stimmen die Rahmenbedingungen (Räumlichkeiten, Technik)?
- Wie ist die Verständigung unter den Teilnehmern – auch in den Pausen und nach dem Ende einer Sitzung?
- Ist die Teilnehmerzahl bei unseren Treffs zu hoch und ineffektiv?
- Beziehe ich alle Anwesenden in die Arbeit der Sitzung ein?
- Sind die Vorkenntnisse, Erwartungshaltungen und Interessen zu unterschiedlich? Sollte die Gruppe geteilt werden?
- Benötige ich einen Lernbegleiter bzw. Assistent?
- Habe ich Erfolgserlebnisse vermitteln können?

Einzelaspekte

- Fragen richtig stellen
 - W-Fragen helfen, Probleme einzugrenzen
 - Keine Suggestivfragen
 - Fragewort an den Anfang des Satzes
 - Kurze Sätze, keine Schachtelsätze
 - Rückfragen: „Habe ich Sie richtig verstanden ...“
 - „Ich-Botschaften“ – kein „man“
 - Nächste Schritte ansagen und erklären
- Wirklich verstanden oder nur verlegen genickt?
- Eigenes „Notprogramm“ beim Versagen der Technik immer bereithalten

Tipps für Abwechslung

- Gehen Sie mit Ihren Teilnehmern aus dem Computerraum hinaus:
 - Gehen Sie zum Fahrkartenautomaten (z. B. der Bahn) und buchen bzw. kaufen Sie eine Fahrkarte (Die Bahn bietet auch Fahrkartenautomaten-Schulungen an)
 - Vermitteln Sie, wie man in der Örtlichen Bücherei online Bücher und Datenträger leihen kann
 - Weisen Sie auf Angebote der VHS hin (Programmheft auslegen)
- Meine sehr positive Erfahrung: Intergenerationelles Lernen (Jung und alt zusammen lernen: Jung hilft Alt)

Mögliche Schwierigkeiten

- Zu unterschiedliche Vorkenntnisse und Interessen der Teilnehmer
- Technik versagt (kein Internetzugang; PC „hängt sich auf“)
- Ziel wird (wieder) nicht erreicht
- Eigenes Konzept lässt sich nicht verwirklichen
- Verzetteln in Detailfragen, Abweichen vom Plan
- (Selbst ernannte) Experten schinden mit Fachwörtern Eindruck – und das im Anfängerkurs!
- Erwartete Rückmeldungen kommen nicht
- Teilnehmer verpassen Anschluss bei mehrtägigen Veranstaltungen

Wenn es zu Konflikten kommt

- Alle TN gleichermaßen berücksichtigen!
Doch auch: Welches Problem hat Vorrang?
- Sachlich bleiben
- Fragen Sie zurück: „Was kann ich für Sie tun?“
- Humor kann helfen
- Keine dummen Witze, keine Diskriminierungen
- Auf Spott, Sarkasmus und selbst Ironie verzichten
- Unterstellen Sie nichts (z. B. bei Fehlen von Geräteteilen)!

Welchen Spruch bevorzugen Sie?

- Bei uns hat die Schuld IMMER der Computer! 😊
- Ich höre und vergesse, ich sehe und behalte, ich tue und verstehe.
- Was Hänschen nicht lernte, lernt Hans immer mehr
- Ratschläge können auch Schläge sein.
- Gut fragen ist die halbe Weisheit
- Damit man von den Leuten verstanden wird, muss man vor allem zu Ihren Augen sprechen.
- Lang ist der Weg durch Lernen, kurz und wirklich durch Beispiele.
- Es gibt keine Schwächen, sondern nur Verbesserungspotenziale.

Quellen-Hinweise

- Ganz besonders dankbar bin ich für Präsentationen von Bernhard Peitz, langjähriges Vorstandsmitglied im Netzwerk SII, und seinen Kollegen
- Markus Marquard: Internetnutzung weiterbildungsinteressierter Älterer als Kompetenzentwicklung, Dissertation Ulm 2016 (dort zahlreiche Literaturhinweise)

Fragen? Anregungen? Kritik?

Danke für Aufmerksamkeit und Interesse!

Ihr Kollege Siegbert Schlor
siegbert.schlor@web.de