

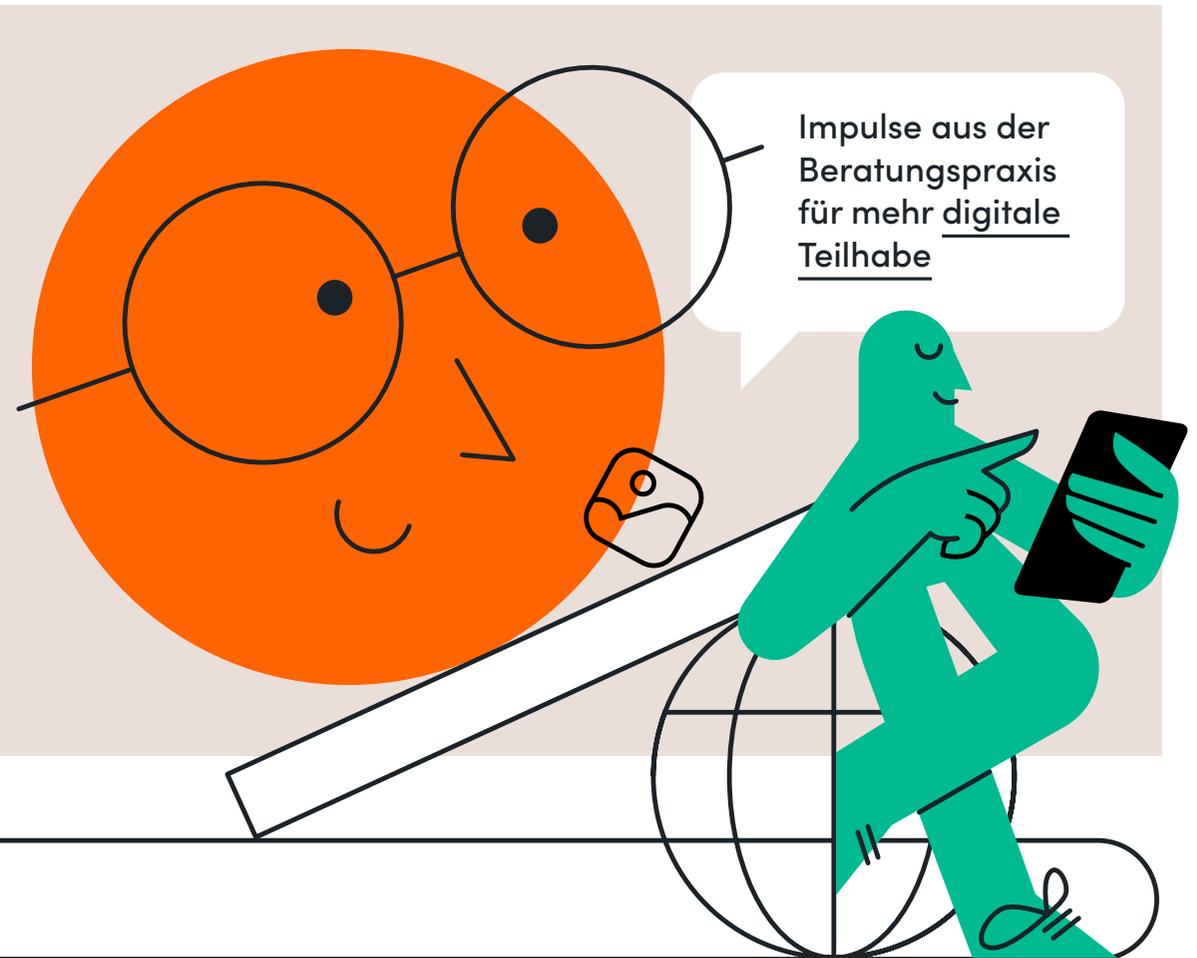
Handbuch

Digitale Hilfe

x

o

Impulse aus der
Beratungspraxis
für mehr digitale
Teilhabe





Digitale Hilfe

→ Impulse aus der Beratungspraxis für
mehr digitale Teilhabe





Foto: Martina Weber, Wikimedia Commons, Lizenz: CC BY-SA 4.0

Liebe Leser*innen,

als Kulturreferent ist es mir ein besonderes Anliegen, die kulturelle Teilhabe aller Menschen zu fördern. In der Pandemie haben wir erleben müssen, dass ohne digitale Zugänge und Kompetenzen diese kaum mehr möglich war. Besonders ältere Menschen waren vom realen Leben wie auch von digitalen Kultur- und Sozialangeboten abgeschnitten. In dieser Zeit entstand das Projekt »Digitale Hilfe am Telefon«, das dann zu einem Beratungsangebot an der Theke des PIXEL ausgeweitet wurde. Ich danke den Berater*innen des PIXEL und den Vermittler*innen von KulturRaum München für ihren tatkräftigen Einsatz für die Medienkompetenzvermittlung.

Dieses Handbuch versammelt die Erfahrungen von fünf Jahren hoch engagierter Projektarbeit. Es ist ein Leitfaden und eine Wissensressource für alle, die sich mit der digitalen Inklusion von Menschen beschäftigen und die einen Beitrag zur Förderung der digitalen – und damit auch der kulturellen – Teilhabe leisten möchten.

Ich wünsche allen Leser*innen viel Erfolg bei der praktischen Anwendung dieses Wissens und bedanke mich herzlich bei all denen, die dieses Handbuch möglich gemacht haben.

Mit herzlichen Grüßen

Anton Biebl

*Kulturreferent der LHM
(2019–2025)*



Liebe Leser*innen,

die Digitale Teilhabe ist der Schlüssel für eine Stadtgesellschaft, in der niemand von Technologiesprüngen abgehängt oder ausgeschlossen wird, sondern in der alle von der Digitalisierung profitieren. Als Münchner IT-Referentin und Chief Digital Officer der Stadt München liegt mir die Teilhabe besonders am Herzen.

Die »Digitale Hilfe« ist ein bewundernswertes Projekt, das seit fünf Jahren die digitale Teilhabe aller Münchner*innen fördert. Kostenlose Unterstützungsangebote wie diese sind von unschätzbarem Wert, denn sie tragen dazu bei, die zunehmende Bedeutung und den Umfang der Digitalisierung in unserem Alltag zu bewältigen und Menschen jeden Alters und Hintergrunds gleichermaßen mitzunehmen.

Durch die Förderung von Teilhabe und soziodigitaler Souveränität können wir soziale Unterschiede überwinden und eine gerechtere digitale Zukunft gestalten.

Ich möchte mich bei allen Beteiligten herzlich bedanken, die an diesem Handbuch gearbeitet haben. Mein besonderer Dank gilt den Berater*innen der »Digitalen Hilfe« für ihr unermüdliches Engagement.

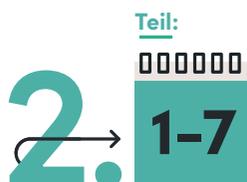
Herzliche Grüße

Dr. Laura Dornheim

IT-Referentin und CDO der LHM

(2022)

Inhalt



→ <u>Vorwort</u>	10
– »Digitale Hilfe« – das Projekt	12
– In welchem Rahmen sprechen wir von Professionalität?	14
– Wie verstehen wir unseren Auftrag?	16
– Wie kann das Handbuch gelesen werden?	18
→ <u>Auf einen Blick</u>	22
→ <u>Wissensbasis</u>	24
<u>Teil 1</u> → Medien- und Gesellschaftswandel	26
<u>Teil 2</u> → (Digitale) Teilhabe an Gesellschaft	30
<u>Teil 3</u> → Unterschiede in Teilhabemöglichkeiten	34
<u>Teil 4</u> → Digitale und soziale Ungleichheit	38
<u>Teil 5</u> → Verantwortung für digitale Teilhabe	44
<u>Teil 6</u> → Digitale Teilhabe fördern und stärken	48
– Wissen	48
– Handeln	48
– Reflexion	50
– Haltung	50
<u>Teil 7</u> → Digitale Teilhabe im Alter	52
– Einschränkungen in verschiedenen Bereichen	52
– Verwobenheit sozialer und digitaler Ungleichheit im Alter	52
– Wichtige (digitale) Fähigkeiten und Kompetenzen im Alter	58
→ <u>Beratungspraxis</u>	62
<u>Teil 1</u> → Gestaltung der Rahmenbedingungen	64
– Zielgruppenorientiert	64
– Niedrigschwellig	64
<u>Teil 2</u> → Professionelle Beratungshaltung	70
<u>Teil 3</u> → Der Beratungsablauf	76
– Raumvorbereitung	76
– Begrüßung und Ankommen	76

– Kommunikation gestalten: Achtsam, behutsam und vorsichtig	78
– Ziele und Aufträge gemeinsam erfassen	79
– Gemeinsame Lösungssuche	81
– Notizen und Material	82
– Wiederholung	82
– Verabschieden	82
– Abschluss	82
– Nachbereitung	83
Teil 4 → Vertiefung Ziele und Lösungssuche	86
– Probleme, Sorgen, Ängste und Ideen ernst nehmen	87
– Digitale Begrenzungen besprechen	88
– Bedürfnisse und Ziele besprechen	88
– Mut machen und Selbstwert stärken	89
– Netzwerke stärken	91
– Selbst ausprobieren	92
– Kleine Wissensimpulse weitergeben	92
– Positive Altersbilder schaffen	93
– Mit Humor experimentieren	94
Teil 5 → Konzeptuelle, situative & individuelle Grenzen der Beratung	98
– Welche Grenzen hat die Beratung?	98
– Welche Grenzen können Berater*innen haben?	100
– Umgangsformen im Beratungssetting	101
– Allgemeine Hilfestellungen in schwierigen Situationen	102
– Umgang mit schwierigen Situationen	104
Teil 6 → Reflexion und Austausch im Team	110
Teil 7 → Weiterführende Literatur und Informationsmaterial	116
→ <u>Glossar</u>	118
→ <u>Literaturverzeichnis</u>	121
→ <u>Anhang</u>	131
→ <u>Impressum</u>	140

Vorwort



»Ich komme dann öfter, ich habe Fragen über Fragen.«

Im Umgang mit der digitalen Welt schwanken viele zwischen Faszination und Überforderung. Manche nutzen die neuen Möglichkeiten mit Leichtigkeit, andere stellt dies vor große Herausforderungen. Digitale Angebote können das Leben erleichtern oder zu Aufgaben werden, die erst bewältigt werden müssen, um den eigenen Alltag zu schaffen.

Doch nur wer sich mit dem digitalen Leben beschäftigt, selbstständig technische Geräte nutzt, neue Medien kennenlernt und sich vernetzt, kann an Gesellschaft und deren Gestaltung teilnehmen. So entstehen Gefühle von Zugehörigkeit, Selbstbestimmung und Selbstwirksamkeit. Die Voraussetzungen dafür müssen auf verschiedenen Ebenen geschaffen werden: gesellschaftliche Strukturen, die unterstützen, institutionelle Angebote, die Möglichkeiten und Sicherheit bieten und Voraussetzungen auf individueller Ebene: bestimmtes Wissen, diverses Können und Lernbereitschaft, verknüpft mit einer positiven und aktiven Haltung gegenüber dem Digitalen.

Die »Digitale Hilfe« setzt als Beratungs- und Unterstützungsangebot genau da an: Sie bietet seit 2020 niedrigschwellige Unterstützung bei der Nutzung digitaler Medien – kostenfrei, leicht zugänglich und auf Augenhöhe. Hauptaugenmerk liegt dabei auf den offenen Sprechstunden, in denen vor allem ältere, digital unerfahrene Menschen ohne vorherige Terminvereinbarung eine bedarfsorientierte Beratung während der wöchentlichen Öffnungszeiten erhalten. Aus fünf Jahren Erfahrung im Beratungsprojekt bietet dieses Handbuch Einblicke und Impulse, um digitale Teilhabe auf individueller Ebene zu stärken.

Benedikt Aigner & Jana Weichsel
– Die Autor*innen

»Wie nehme ich einen Anruf mit einem Touch-Display an?«

»Wie kann ich telefonieren und gleichzeitig die Tastatur bedienen?«

»Wie versende ich Bilder und Videos an meine Verwandten und Freunde?«

»Wie schütze ich mein Gerät und meine Daten?«

»Digitale Hilfe« – das Projekt

ahhhhhh!



Eine Person in der Beratung lernt, Anrufe auf dem Touchscreen anzunehmen. Sie erschrickt jedes Mal, sobald das Handy klingelt, wird nervös und aufgeregt.

»wenn das Ding 'Ping' macht – bin ich so 'ahhhhhh!'«

Gemeinsam mit der Beraterin erprobt sie den Touchscreen, nimmt immer wieder ab, bis sie ruhiger wird.

Manche Menschen entdecken das digitale Leben mit Neugier und probieren Dinge intuitiv aus. Andere haben eher Angst, machen sich Sorgen oder fühlen sich überfordert. Die einen nutzen Apps und Social Media ohne Angst vor Fehlern, weil sie ein unterstützendes Netzwerk haben und wissen, wo sie Hilfe bekommen. Andere fühlen sich überfordert und stehen unter Druck, alles allein schaffen zu müssen. Oft fehlt ihnen der Zugang zu Hilfe und Unterstützung.

Für alle, die sich Hilfe in ihren Lernprozessen wünschen und nach Unterstützung suchen, um ihre Medienkompetenz zu stärken und sich neues Wissen anzueignen, gibt es in München die »Digitale Hilfe«. Sie ist ein Projekt des JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis München in Kooperation mit PIXEL (Raum für Medien, Kultur und Partizipation) und Kulturraum München.

Das Projekt entstand während der Corona-Pandemie Anfang 2020, als (digitale) Teilhabemöglichkeiten oder Ausschlüsse mehr in den Fokus rückten und die Auswirkung digitaler Kompetenz und Teilhabe auf die Lebensgestaltung sichtbarer wurde. Kulturveranstaltungen, soziale Kontakte, Erledigungen, Informationsangebote und vieles mehr fanden schlagartig digital statt, Teilnehmen bedeutete online zu gehen.

Die »Digitale Hilfe« schafft ein Angebot, in dem Menschen lernen, digitale Medien zu nutzen und sich trauen können, ihre Fragen zu stellen. Die Beratung ist spezifisch medienpädagogisch ausgerichtet. Digitale Teilhabe, Medienkompetenz, digitale Fragen stehen im Vordergrund. Um auf die jeweiligen Bedarfe eingehen zu können, gestaltet sich die Beratung individuell im Eins-zu-Eins-Format. Beraten wird ausgehend von den Fragen, die die Personen mitbringen. Individuell benötigte Kompetenzen werden gestärkt, um den jeweiligen Problemlagen, Bedarfen und Wünschen begegnen zu können. Erreicht werden kann die »Digitale Hilfe« telefonisch oder an der Theke (vor Ort), die Beratung ist kostenfrei.

Ein solches Projekt benötigt vieles: strukturelle Rahmenbedingungen (Ausstattung, Förderung, Räume, Werbung etc.), professionelle Berater*innen (mit medienpädagogischer Kompetenz, Beratungswissen, Haltung, Interesse), systematisierte Reflexion und Evaluation.

In diesem Handbuch werden Rahmen und inhaltliche Umsetzung der »Digitalen Hilfe« beleuchtet und dargestellt. Es werden theoretische Hintergründe und konzeptionelle Überlegungen ebenso wie Erfahrungen aus fünf Jahren Beratungspraxis vermittelt und erläutert. Das Handbuch fokussiert dabei hauptsächlich die Ebene der Interaktion von Berater*innen und Besucher*innen der »Digitalen Hilfe«, beleuchtet aber auch die Entwicklung der Berater*innenrolle. Auch das Thema Sicherheit in der Beratung wird behandelt. Um diese Erfahrungen für weitere, professionelle Beratungspraxis nutzbar zu machen, wird das Wissen aus der Praxis stets um Fragen und Reflexionsmöglichkeiten ergänzt.



»Man muss ja mit der Zeit gehen.«

Wichtig hierbei ist: Auch die »Digitale Hilfe« selbst ist nicht abgeschlossen – vielmehr befindet sich das Projekt in einem stetigen Weiterentwicklungs-, Reflexions-, Evaluations-Prozess.

Rahmenbedingungen und Inhaltliches Vorgehen werden intensiv geplant, konzeptuell untermauert und unter Einbezug unterschiedlicher Expertise entwickelt, zugleich verändert sich das Projekt selbst laufend, angepasst an die Bedarfe, Erfahrungen und Rückmeldungen. Jede Erkenntnis ist daher auch immer Momentaufnahme.

In welchem Rahmen sprechen wir von Professionalität?



- Welche Fragen bringen die Personen mit, die zur Beratung kommen?
- Welche Hinweise, welches Wissen bringen die Berater*innen mit?
- Wie können wir Fähigkeiten entwickeln?
- Wie gestalte ich den Raum?
- Wie lange arbeiten wir an einem Thema?
- Wann braucht es eine Pause?

Basis des Beratungsangebots in der »Digitalen Hilfe« ist die handlungsorientierte Medienpädagogik: Unser Ziel ist die Förderung eines kompetenten Umgangs mit Medien auf der konkreten Handlungsebene, insbesondere im gemeinsamen Ausprobieren und Entdecken. Dabei legen wir großen Wert auf Professionalität im Beratungshandeln – etwa mit Blick auf die Fragen »Wie gestaltet sich die Beratung? Wie begegnen sich Besucher*innen und Berater*innen? Welche Impulse werden gegeben?«



»Ich will gar nicht alles wissen – das überfordert mich dann.«

Professionalität ergibt sich dabei sowohl aus dem Erfahrungswissen der Berater*innen als auch aus wissenschaftlichen Erkenntnissen und Standards, die in der jeweiligen Beratungssituation bedarfsorientiert angewendet werden. Dieser Prozess wird getragen von einer Beratungshaltung, die sich aus eigenen Erfahrungen, neu erlerntem Wissen, einem bestimmten Menschenbild und ständiger Reflexion ergibt und somit Einstellungen und Handhabung innerhalb der Beratung hervorruft. In der »Digitalen Hilfe« werden Menschen als eigenständige, kompetente Individuen betrachtet, die ihre digitale Lebenswelt aktiv gestalten können. Dieses Menschenbild basiert auf der Überzeugung, dass alle Menschen die Fähigkeit besitzen, den Herausforderungen des digitalen Wandels zu begegnen und ihre eigenen Lösungswege zu finden. Die Beratung erfolgt dabei stets auf Augenhöhe, geprägt von Offenheit, Wertschätzung und einem bewussten Umgang mit möglichen Vorurteilen.

Das Handbuch möchte eine wertschätzende und verständnisvolle Haltung vermitteln, die verknüpft ist mit Klarheit in Bezug auf die eigenen Grenzen und Möglichkeiten. Das Handbuch soll Berater*innen – unabhängig von ihrem institutionellen oder projektbezogenen Rahmen – die Möglichkeit bieten, sich inhaltlich intensiv mit ihrer Tätigkeit auseinanderzusetzen und die vielfältigen Facetten guter Beratung zu reflektieren. Es dient als Ressource zur kontinuierlichen Weiterentwicklung, zur Inspiration und zur Verbesserung der Beratungspraxis. Ziel ist es, die notwendigen Kompetenzen für die »Digitale Beratung« zu stärken und zu erweitern, um so eine fundierte Professionalisierung zu fördern. Dabei steht nicht ein formaler Abschluss im Vordergrund, sondern die Fähigkeit der Berater*innen, durch praxisnahe Anregungen und kontinuierliches Lernen ihre Beratungstätigkeit zu optimieren. Eine Vielfalt an Abschlüssen, Lebenserfahrungen und Motivationen der Berater*innen sieht die »Digitale Hilfe« als Bereicherung des Angebotes an, da die Beratung ebenso auf individuelle und diverse Besucher*innen, Bedürfnisse, Verstehenshintergründe und Herangehensweisen trifft.

Wie verstehen wir unseren Auftrag?

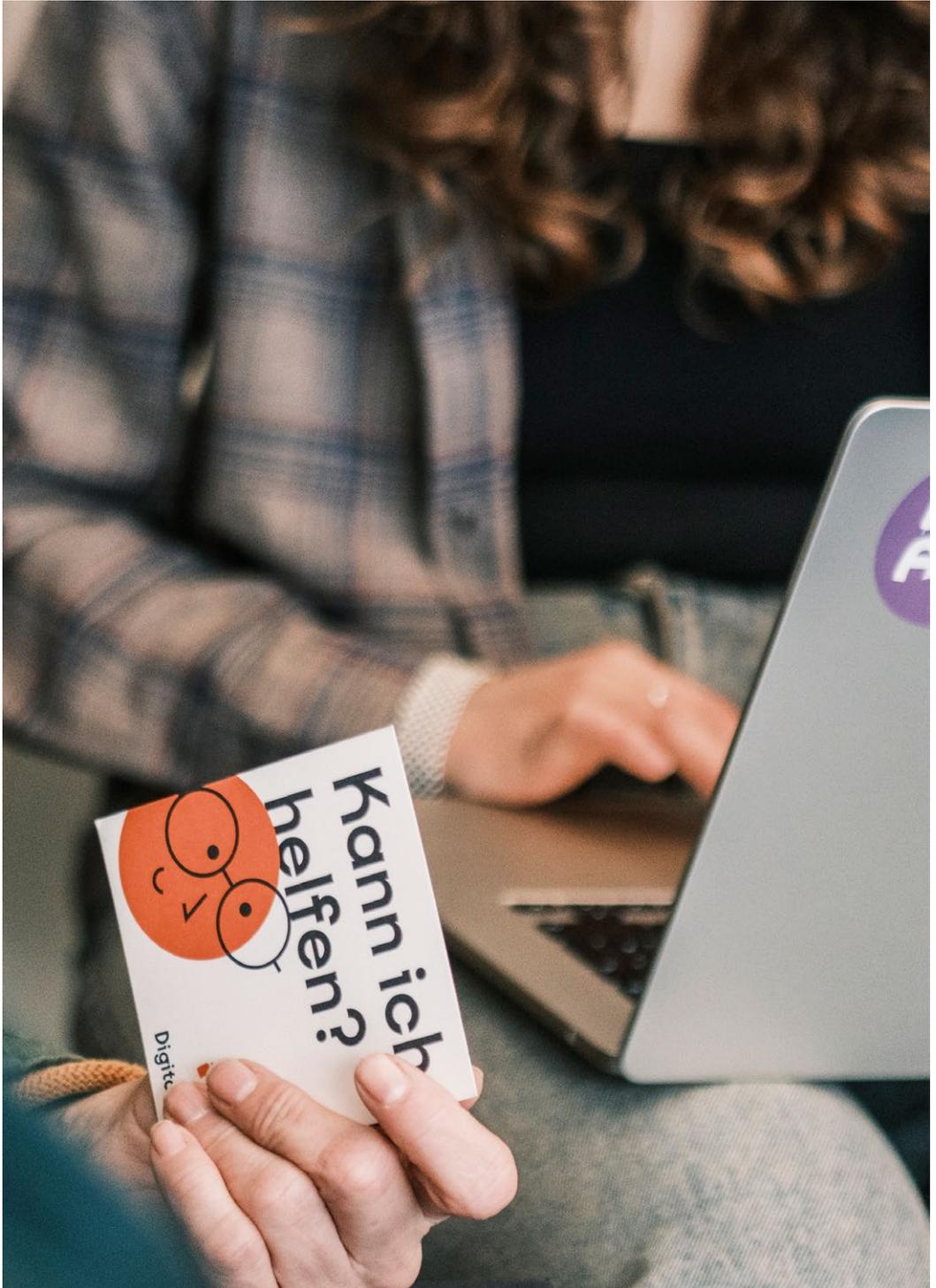


Die »Digitale Hilfe« richtet sich an Personen, die wenige Teilhabemöglichkeiten besitzen, denen Zugänge verwehrt sind und die Ausschluss und/oder Benachteiligung erleben. Dabei liegt unser besonderes Augenmerk auf der Beratung von älteren Menschen. Nach dem »Achten Altersbericht der Bundesregierung« ist in der Gruppe der älteren Menschen »ein deutlich größerer Anteil von der Teilhabe und den Möglichkeiten digitaler Technologien ausgeschlossen als in anderen Altersgruppen« (BMFSFJ 2020: 9-10). Innerhalb des Berichts wird es daher für nötig befunden, »zielgruppenspezifische Referenzmodelle und einheitliche Qualitätsstandards« (ebd.: 44) zu erarbeiten, um die digitale Souveränität von älteren Menschen zu unterstützen.

»Wo könnte man sonst hingehen bei Problemen?«

Im Projekt stehen die Menschen im Fokus, die nicht selbst in der Lage sind, notwendige Kompetenzen zur gesellschaftlichen und digitalen Teilhabe zu entwickeln. Diese sollten »passende Unterstützungs- und Beratungsangebote erhalten können« (ebd.: 10).

Die »Digitale Hilfe« arbeitet als Teil der Digitalisierungsstrategie im Auftrag des IT-Referats und des Kulturreferates der Landeshauptstadt München (LHM) daran, digitale Beteiligung und Teilhabe am digitalen Fortschritt zu ermöglichen und dazu auch Multiplikator*innen fortzubilden und zu bestärken. Dafür schafft die »Digitale Hilfe« zielgruppenspezifische Schulungs- und Bildungsangebote und entwickelt ihre Formate stetig weiter. (LHM 2024: 24f.)



Wie kann das Handbuch gelesen werden?



Im ersten Teil des Buches sind zentrale Inhalte als Kurzzusammenfassung unter dem Punkt »Auf einen Blick« angeführt.

Anschließend folgt der Abschnitt Wissensbasis. Der Wandel der Welt und der Gesellschaft durch digitale Medien wird in Kürze dargestellt und es wird gezeigt, wie dieser Wandel Einfluss auf das Leben von Einzelnen nimmt. Fokussiert werden dabei:

Teil 1, 2 & 3

→ Die Teilhabe an diesen Wandlungsprozessen sowie Ausschluss und Benachteiligungen

Teil 4 & 5

→ Soziale Ungleichheit, die auf die Teilhabemöglichkeiten wirkt und auf welchen Ebenen dieser begegnet werden kann

Teil 6

→ Kompetenzen, die Einzelpersonen für mehr Teilhabe benötigen

Teil 7

→ Die Rolle des Alters in diesen Prozessen

2.

Teil:
000000
1-7

Der zweite Abschnitt widmet sich der konkreten Beratungspraxis. Zentral sind hier die Rahmenbedingungen und Voraussetzungen für gelingendes Beratungshandeln und das nötige Vorwissen. Zahlreiche Praxiseinblicke geben zudem ein Gefühl für die Vielfältigkeit der Beratung. Anhand verschiedener Fragen können sich Berater*innen auf den konkreten Beratungsalltag vorbereiten:

Teil 1	→ In welchem Setting berate ich?
Teil 2	→ Wie begegne ich den Menschen?
Teil 3	→ Wie strukturiere ich die Beratung?
Teil 4	→ Wie gestalte ich die Beratung?
Teil 5	→ Wo könnten Grenzen liegen und wo ziehe ich diese Grenzen?
Teil 6	→ Wie können wir uns im Team unterstützen?
Teil 7	→ Wo kann ich mich informieren?



Das Handbuch ist nicht linear aufgebaut: Je nach Bedarf können nur einzelne Teile oder das gesamte Handbuch bearbeitet werden.

Neben den Informationskapiteln soll dieses Handbuch auch für die Praxis gut nutzbar sein und Anregungen, Inspiration und praktische Ideen für die Beratungspraxis liefern. Es gibt daher nach vielen Kapiteln einen Block mit »Übungen« – hier haben wir etwa Reflexionsfragen, Einzel- und Gruppenübungen gesammelt, die in der »Digitalen Hilfe« bereits eingesetzt werden und mit denen wir gute Erfahrungen gemacht haben. Diese können von Leser*innen, die selbst in einer Beratungspraxis aktiv sind, in dieser oder abgewandelter Form für ihre eigene Tätigkeit genutzt werden. Sie können aber auch anderen interessierten Leser*innen helfen, einen praktischen Einblick in die Themen und Aktivitäten der Beratungspraxis zu bekommen.

Zusätzlich sind in jedem Kapitel weiterführende Texte oder Materialien angeführt, die zu Vertiefung der jeweiligen Thematik dienen können (»Zum Weiterlesen«). Diese dienen der Inspiration oder vertieften Beschäftigung mit dem Thema und ergänzen das Literaturverzeichnis am Ende des Buches. Der Anhang enthält darüber hinaus noch zusätzliche praktische Materialien aus der Beratungspraxis.

zum Weiterlesen



Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2020):

Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts. [online] <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/159704/3dab099fb5eb-39d9fba72f6810676387/achter-altersbericht-aeltere-menschen-und-digitalisierung-data.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

Dehmel, Lukas (2023):

Medienpädagogische Professionalisierung in der beruflichen Weiterbildung: Eine Studie aus Perspektive der biografischen Medienforschung. Wiesbaden: Springer Verlag.

Hugger, Kai-Uwe (2021):

Professionalität und Professionalisierung im Handlungsfeld Medienpädagogik. In: J. Dinkelaker, K.-U. Hugger, T.-S. Idel, & S. Thünemann (Hrsg.): Professionalität und Professionalisierung in pädagogischen Handlungsfeldern: Schule, Medienpädagogik, Erwachsenenbildung. Opladen: Barbara Budrich, 1. Auflage, S. 83–140.

Schorb, Bernd (2008):

Handlungsorientierte Medienpädagogik. In: U. Sander, F. von Gross, K.-U. Hugger (Hrsg.): Handbuch Medienpädagogik. Wiesbaden: VS, S. 75–86.



Auf einen Blick



Professionelles Handeln in der »Digitalen Hilfe« entwickelt sich aus der Verknüpfung von wissenschaftlicher Expertise, praktischem Wissen, Reflexion, Haltung und Situationssensibilität. Es geht darum, Fragen, Wissen und Erfahrungen in Balance zu bringen und dann situationspezifisch zu agieren.

Die Beratungsgestaltung kann als gemeinsame Forschungsreise begriffen werden. Besucher*innen und Berater*innen gehen zusammen auf die Reise durch die Fragen, Herausforderungen und Anforderungen der digitalen Welt. Dabei orientieren sie sich an der Frage: Was ist der Wunsch der Besucher*innen und was können wir gemeinsam für mehr digitale Teilhabe, Sicherheit und Selbstbestimmung tun?



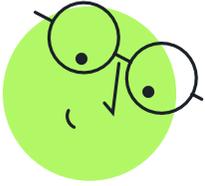
Die Beratung gestaltet sich dabei:

- **Niedrigschwellig** (u.a. kostenfrei, an verschiedenen Orten, in verschiedenen Sprachen)
- **Individuell** (d.h. sie geht auf Wünsche, Bedarfe, Lösungsvorschläge ein)
- **Handlungsorientiert** (d.h. Besucher*innen bedienen immer selbst ihre eigenen Geräte, probieren aus, suchen gemeinsam nach Lösungen, testen und üben)

Für die Haltung bzw. Rolle der Berater*innen ist dabei zentral:

GLEICHBEREICHTIGUNG

- Besucher*innen der »Digitalen Hilfe« werden als kompetent und als Expert*innen ihrer eigenen digitalen Welt angesehen
- Ziele werden gemeinsam gesetzt



- Kommunikation findet auf Augenhöhe statt
- Lösungen werden gemeinsam gesucht und gefunden
- Es wird aktiv zugehört und sich miteinander ausgetauscht, Wissen miteinander geteilt
- Es werden offene Fragen gestellt

SELBSTHILFE/SELBSTBESTIMMUNG

- Ressourcen werden hervorgehoben
- Netzwerke werden akquiriert
- Mut und Zutrauen werden gestärkt
- Sorgen und Ängste werden ernst genommen und mit diesen gearbeitet
- Beratung orientiert sich an den Bedarfen der Besucher*innen
- Besucher*innen werden ermutigt, selbst Lösungen zu finden und Ideen auszuprobieren

ERWEITERUNG VON HANDLUNGSMÖGLICHKEITEN

- Berater*innen geben kleine Wissensimpulse
- Es wird konstruktives (kritisches) Feedback gegeben
- Reflexionen werden angeregt
- Nutzungsmöglichkeiten und Zugänge werden aufgezeigt

Dafür braucht es auf Seiten der Berater*innen:

WISSEN ZU:

- Auswirkungen und Herausforderungen von Mediatisierung und gesellschaftlichem Wandel
- Anwendungsmöglichkeiten und Bedienung digitaler Geräte (Grundfunktionen, Software, besondere Geräte bei bestimmten Bedarfen, Sicherheitseinstellungen)
- Risiken und Gefahren und dem Umgang damit
- Digitaler Teilhabe: Wo ist sie eingeschränkt? Wer ist besonders benachteiligt? Wer ist verantwortlich auf welchen Ebenen?
- Beratungsideen, Fragen, Abläufen und Herangehensweisen

LUST UND BEREITSCHAFT:

- Sich digitalen Themen zu widmen, Neuerungen zu entdecken, das eigene Wissen zu entwickeln und sich über neue Trends zu informieren
- Die eigenen technischen Fähigkeiten weiterzuentwickeln
- Die eigene Beratungshaltung und Rolle weiterzuentwickeln



Wissens- basis



Kontext und Hintergründe dazu, wie Beratung mit gesellschaftlichem und technologischem Wandel, Teilhabemöglichkeiten, Medienkompetenz und der Rolle des Alters zusammenhängt.

Teil:

000000

1-7

- Teil 1 – Medien- und Gesellschaftswandel 26
- Teil 2 – (Digitale) Teilhabe an Gesellschaft 30
- Teil 3 – Unterschiede in Teilhabemöglichkeiten 34
- Teil 4 – Digitale und soziale Ungleichheit 38
- Teil 5 – Verantwortung für digitale Teilhabe 44
- Teil 6 – Digitale Teilhabe fördern und stärken 48
- Teil 7 – Digitale Teilhabe im Alter 52

Medien- und Gesellschaftswandel

Teil:



Medien begleiten die Menschen seit jeher und befinden sich im stetigen Wandel, von Briefen und Zeitungen bis Internet, Messenger und Social Media. Menschen können sich über sie vernetzen, Informationen austauschen, kommunizieren und damit Gesellschaft gestalten. Doch im gleichen Maß wie die Nutzungsmöglichkeiten nehmen auch die Anforderungen zu, die Komplexität steigt und dies bringt in vielen Bereichen und Ebenen Herausforderungen mit sich.

Ein kleiner Einblick:

- Kommunikation gewinnt an Schnelligkeit: Wir können kurz mal eine Nachricht tippen, ein Foto machen und versenden, schnell in die ganze Welt telefonieren – und fühlen uns gleichzeitig dazu verpflichtet, stets erreichbar, immer up-to-date und schnell in unserer Reaktion zu sein.
- Selbstdarstellungsmöglichkeiten steigen: Wir können online-Profile anlegen, Fotos teilen, Filter nutzen, Bilder bearbeiten, Inhalte auswählen, die im Profil erscheinen. Gleichzeitig steigt der Druck von Zugehörigkeit und es kommen Fragen etwa rund um Datenschutz auf.
- Technische Entwicklung lässt uns Gestaltung, Kommunikation und Wahrnehmung hinterfragen: KI-generierte Bilder und Texte schaffen neue Möglichkeiten und werfen zugleich neue Fragen zu Kreativität und Urheberrecht auf.

»Es geht mittlerweile fast alles online, aber will ich das?«

Die Veränderungen und Auswirkungen der Wandlungsprozesse sieht die »Digitale Hilfe« als Ausgangspunkt des Projektes. Darauf gilt es zu reagieren.

Die »Digitale Hilfe« selbst ist Teil dieses Wandels, und muss sich auf immer neue Veränderungen und daraus resultierende Bedarfe einstellen.

In allen Lebensbereichen gehen Prozesse und Aktivitäten vom Analogen ins Digitale. Was vorher von Menschen erledigt wurde, wird ergänzt oder ersetzt durch Technik: Es gibt Angebote in den Bereichen Gesundheit (Arzttermine, Online-Apotheken, Bonusprogramme über Apps, Fitnesstracker), Versorgung (online Einkauf, App-Bonusprogramme in Supermärkten, gezielte Werbung), Finanzen (digitale Steuererklärung, Online-Banking), Mobilität (Online-Fahrpläne und Auskünfte über Reisen, digitale Stadtkarten) und Bildung (Wissensrecherche über das Internet, Online-Seminare und Fortbildungen).

Der Wandel von Medien, Technik und digitalen Prozessen beeinflusst Individuen und die Gesellschaft darin, wie Menschen sich miteinander und individuell verhalten und entwickeln:

- Wo und wie kauft man ein?
- Welches Café besucht man? (Sichtbarkeit und Bewertung auf digitalen Plattformen spielen eine große Rolle bei der Auswahl von Cafés)
- Kommt man mit anderen ins Gespräch? (Kauft man das Ticket an einem Fahrkartenschalter, oder in der App? Geht man an eine Selbstbedienungskasse? Gibt es im Dorf noch eine Bankfiliale mit Schalter oder laufen alle Prozesse über das Online-Banking?)
- Was findet man schön? (Was wird auf sozialen Medien als schön und begehrenswert angepriesen?)
- Welche Meinung bildet man sich? (Welche Informationsquellen werden genutzt? Welche Werbung wird angezeigt, welche Ergebnisse stehen ganz oben in Suchmaschinen?)

Je nachdem, wie sich die Nachfrage gestaltet, was gekauft wird, wie Apps und Technik bewertet werden oder die Angebote der digitalen Welt genutzt werden, tragen Menschen auch als Nutzer*innen dazu bei, dass sich Medien und Digitalisierungsprozesse verändern. Der Wandel von (digitalen) Medien und der Wandel der Gesellschaft bedingen einander, nehmen aufeinander Einfluss. Die Veränderungsprozesse sind dynamisch, komplex und in ständiger Bewegung. Diese tiefgreifenden gesellschaftlichen Veränderungen bringen für den*die Einzelne*n – und für die gesamte Gesellschaft – Chancen, aber auch Risiken mit sich.

Übung



→ Betrachte dein Leben für einen Moment durch die Wandelbrille.

- Was hat sich im Laufe deines eigenen Lebens durch neue Medienangebote verändert?
- Für welche Anwendungen benutzt du heute digitale Medien? Welche Medien nutzt du nicht mehr?
- Welche Lebensbereiche haben sich vereinfacht, welche erschwert?

zum Weiterlesen



Bundeszentrale für Politische Bildung (bpb) (2020):

Digitalisierung. In: Informationen Zur Politischen Bildung, 344. [online] <https://www.bpb.de/shop/zeitschriften/izpb/digitalisierung-344/#content-index> [Zugriff am: 05.08.2024].

Krotz, Friedrich (2017):

Sozialisation in mediatisierten Welten. Mediensozialisation in der Perspektive des Mediatisierungsansatzes. In: D. Hoffmann, F. Krotz, & W. Reißmann (Hrsg.): Mediatisierung und Mediensozialisation: Prozesse – Räume – Praktiken. Wiesbaden: Springer VS, S. 21–40.

Meister, Dorothee M.; Sander, Uwe (2024):

Digitalisierung als Forschungsgegenstand der Medienpädagogik. In: T. Kurtz, D. M. Meister, & U. Sander (Hrsg.): Digitale Medien und die Produktion von Wissenschaft: Wissenschaftliches Forschen, Schreiben und Publizieren in den Geistes- und Sozialwissenschaften unter den Bedingungen des digitalen Wandels. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 43–62.



(Digitale) Teilhabe an Gesellschaft

Teil:



»Mal ist es das Formular des Finanzamtes, das nur online ausgefüllt werden kann, mal das Ticket, das günstig nur im Internet erworben werden kann oder der Zugfahrplan, den es schon lange nicht mehr als Faltblatt gibt.«

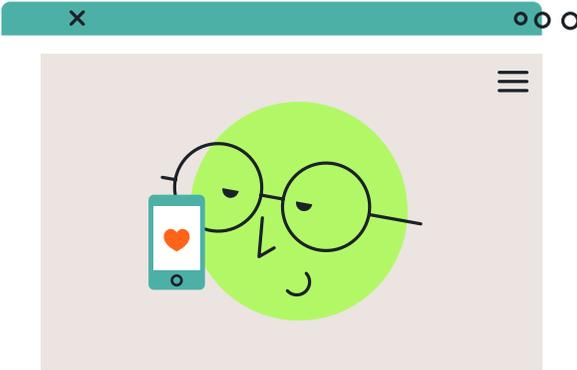
Roehl 2023: 00:08–00:18

Teilhabe heißt, ein Teil von Gesellschaft sein und diese mitgestalten – sich vernetzen, Ideen teilen, Informationen bekommen und versenden, Entscheidungen treffen. All dies ist wichtig, um sich zugehörig und wirksam zu fühlen. Teilhabe bedeutet auch, dass dies alle Menschen gleichermaßen können, d.h. im gleichen Maß Zugänge haben zu Ressourcen, die einen sozial absichern (Geld,

Gesundheitszugänge, Bildungs- und Berufsmöglichkeiten, Freizeit etc.) und die gleichen Möglichkeiten zur Mitentscheidung an gesellschaftlichen Fragen und Themen haben. Da sich viele Aspekte des Alltags, Berufs oder gesellschaftlichen Lebens in das Digitale verlagert haben, sind digitale und gesellschaftliche Teilhabe eng miteinander verwoben. Digitale Teilhabe gilt deshalb als »wesentliche Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe« (BMFSFJ 2020: 13). Das Smartphone wird zur Voraussetzung für viele alltägliche Aktivitäten – etwa um Bahntickets zu kaufen oder Parkgebühren per App zu zahlen.

»Wer ohne Internet versucht durchs Leben zu gehen, steht immer öfter vor verschlossenen Türen.«

Roehl 2023: 00:22–00:27

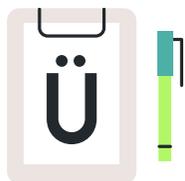


Für soziale, politische und berufliche Teilhabe sind »[e]igens-tändige und selbstbewusste Internetnutzung sowie der Besitz der notwendigen Hardware« (Berger et al. 2022: 1) zur Voraussetzung geworden. Der **Medienwandel** schafft bessere Erreichbarkeit und Vernetzungsmöglichkeiten, doch zugleich entsteht auch Druck, diese Möglichkeiten nutzen zu können, der Beschleunigung der Kommunikation begegnen zu können:

- Wird das Internet als Informationsquelle nicht genutzt, kann berufliches oder privates Wissen fehlen und dadurch können Berufschancen oder private Teilhabemöglichkeiten geringer sein.
- Können Preise nicht verglichen und Angebote recherchiert werden, können auch Kostennachteile entstehen.
- Ein höherer Zeitaufwand kann entstehen, wenn bspw. zu einer Bankfiliale im nächsten Ort gefahren werden muss, um eine Überweisung zu tätigen.
- Besitzen oder nutzen Menschen kein Online-Banking, können sie etwa an einem Konzert mit ausschließlichem Online-Ticketverkauf nicht teilnehmen.
- Und auch Meinungsbildung und die Teilnahme an politischen Entscheidungen finden im digitalen Raum statt, durch Petitionen, online geführte Debatten und in sozialen Netzwerken.
- Fehlt Wissen und Kompetenz, um Meldungen und Informationen einzuordnen, können **Algorithmen** oder Falschmeldungen starken Einfluss auf die eigene Meinungsbildung nehmen.

Neue Informationszugänge entstehen über Suchmaschinen, aber zugleich kann auch Überforderung auftreten, die Fülle an Informationen zu sortieren und einzuordnen. Chancen und Möglichkeiten sind somit eng verwoben mit Risiken und Herausforderungen.

Übung



→ Angenommen, du verbringst einen Tag ohne dein Smartphone.

Vom Aufstehen bis zum Ins-Bett-Gehen. An welchen Punkten hättest du Schwierigkeiten, deinen Alltag zu leben, an Gesellschaft teilzuhaben? An welchem Tag könntest du das mal ausprobieren, an welchen Tagen auf keinen Fall – und warum?

zum Weiterlesen



Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2020):

Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts. [online] <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/159704/3dab099fb5eb-39d9fba72f6810676387/achter-altersbericht-aeltere-menschen-und-digitalisierung-data.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

Ehlers, Anja; Heß, Moritz; Frewer-Graumann, Susanne; Olbermann, Elke; Stiemke, Philipp (2020):

Digitale Teilhabe und (digitale) Exklusion im Alter: Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung. [online] <https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Expertisen/Expertise-FFG-Dortmund.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

Digital-Kompass (2023):

Digitale Teilhabe ermöglichen! Tipps zur Vermittlung digitaler Kompetenzen an Menschen mit Seh- und Hörbeeinträchtigungen, digital-kompass. [online] https://www.digital-kompass.de/sites/default/files/material/files/barrierefrei_digital_kompass_leitfaden_digitale_teilhabe.pdf [Zugriff am: 05.08.2024].

Rudolph, Stefan (2019):

Digitale Medien, Partizipation und Ungleichheit: Eine Studie zum sozialen Gebrauch des Internets. Wiesbaden: Springer VS.



Unterschiede in Teilhabemöglichkeiten

Teil:



Manche Menschen haben mehr Zugänge zur digitalen Welt als andere und zusammenhängend damit auch mehr Möglichkeiten, digitale Medien und Technologien für sich, ihren Beruf und Alltag zu nutzen und gesellschaftlich teilhaben zu können.

Zugänge: Welche Zugänge für digitale Teilhabe gibt es?

PHYSISCHER ZUGANG:

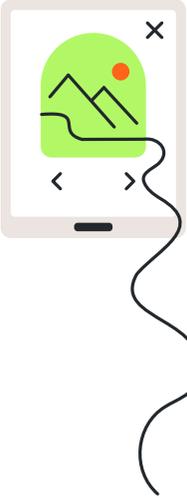
- Geräte und Anschlüsse, um digitale Technologien, Medien zu nutzen
- Zugriff auf private oder öffentliche Medien
- Internet und weitere notwendige Anschlüsse
- Soziale Ressource, Netzwerke, die Zugänge unterstützen

MATERIELLER ZUGANG:

- (Finanzielle) Mittel zur langfristigen Nutzung von Medien – für Abonnements, Geräte, Strom oder Software
- Mittel für Computerkurse und Weiterbildung

BEDINGTER ZUGANG:

- Bedingungen, um bestimmte digitale Möglichkeiten zu nutzen, wie Zugriffsrechte, Passwörter, Benutzernamen, Inhalte, Programme. Dies wird ermöglicht etwa durch Beruf, Status, gesellschaftliche Positionierung etc.



Nutzungsmöglichkeiten: Wie können diese Zugänge genutzt werden?

»Perspektivisch wird nicht mehr das 'Ob', sondern das 'Wie' bzw. 'Wie gut' die Menschen die Digitalisierung für ihre Zwecke nutzen, entscheidend dafür sein, ob sie vom Wandel profitieren« (Initiative D21 e.V. 2023: 22).

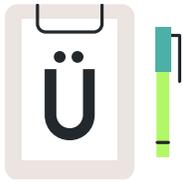
Die Nutzungsmöglichkeiten einer Person lassen sich nach folgenden Kriterien fassen:

HÄUFIGKEIT UND VIELFALT DER NUTZUNG:

- Anzahl der verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten digitaler Technologien/Medien
- Häufigkeit der Nutzung
- Nutzung für Arbeit, Informationsbeschaffung, soziale Zwecke
- Nutzungsaktivität
- Aktive vs. passive Nutzung digitaler Technologien/Medien
- Direkte Nutzung oder über Dritte
- Motivation und Einstellung
- Gründe und Absichten für die Nutzung digitaler Medien
- Bedürfnisse, Motive, Einstellungen und Erwartungen

Zugang, Nutzungsmöglichkeiten und Art der Nutzung nehmen Einfluss auf die digitalen und gesellschaftlichen Teilhabemöglichkeiten eines Menschen. Zugangsmöglichkeiten haben Einfluss auf die Nutzungsebene: Sind mehr Geräte vorhanden, ist vermutlich auch die Vielfalt der Nutzung höher, es können mehr Fähigkeiten entwickelt werden und auch die Motive und Bedürfnisse können sich vielfältiger gestalten. Es ist daher umso wichtiger, dass Unterstützungsangebote nicht nur den Zugang zu digitalen Technologien fördern, sondern auch die Nutzungsebene in ihrer ganzen Bandbreite stärken.

Übung



→ Wozu hast du Zugang – welche Medien, Portale, Programme etc.?

- Welche Kompetenzen besitzt du, was kannst du nutzen und wie?
- Wo lädst du Inhalte hoch? Welche Suchmaschinen nutzt du? Welche Webseiten bewertest du als sicher? Welche Angebote nutzt du absichtlich nicht?
- Was denkst du: Wie sind deine Bewertungen und Einstellungen entstanden?

zum Weiterlesen



van Dijk, Jan (2020):

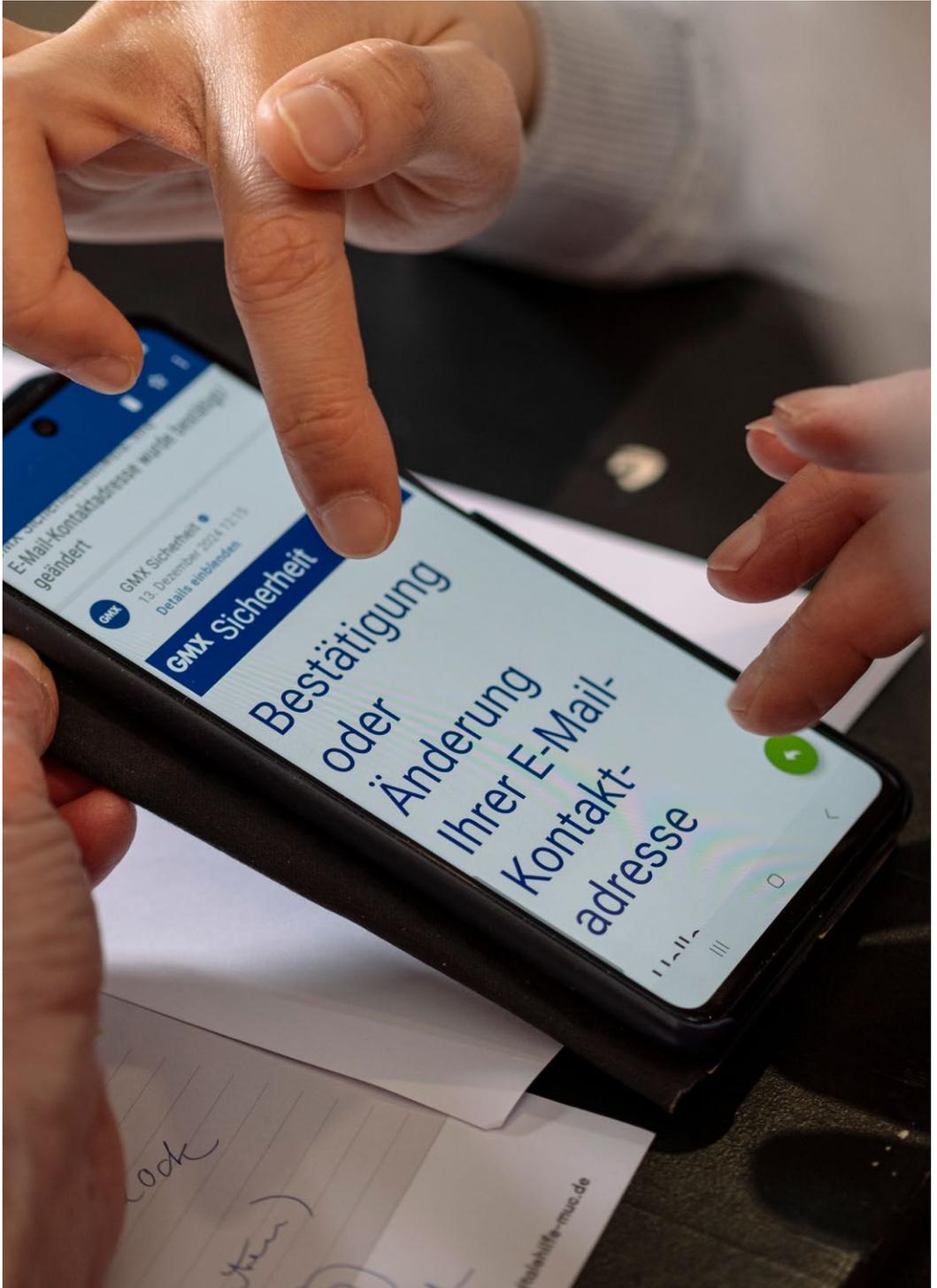
The Digital Divide. Cambridge: Polity.

Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (2020):

Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts. [online] <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/159704/3dab099fb5eb-39d9fba72f6810676387/achter-altersbericht-aeltere-menschen-und-digitalisierung-data.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

Initiative D21 e. V. (2023):

D21-Digital-Index 2023/2024. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. [online] <https://initiatived21.de/publikationen/d21-digital-index/2023-24> [Zugriff am: 05.08.2024].



Digitale und soziale Ungleichheit

Teil:



Ungleich verteilte Ressourcen fördern digitale und soziale Ungleichheit – wechselseitig und in vielen Lebensbereichen.

Mit Ressourcen sind Mittel oder Positionen gemeint, die notwendig sind, um bestimmte Bedürfnisse zu befriedigen oder bestimmte Anforderungen zu bewältigen – etwa die Nutzung digitaler Medien. So kann etwa die Ressource »Geld« dazu dienen, einen Computerkurs zu finanzieren, um eine eigene Webseite zu gestalten, oder um eine App für die Steuererklärung zu kaufen. Auch soziale Ressourcen wie Freunde und Familie können stark beeinflussen, welche Medien wie kompetent genutzt werden. Van Dijk (2020: 68ff.) beschreibt den Zugang zu diesen Ressourcen als Voraussetzung für die Entwicklung digitaler Fähigkeiten und einen kompetenten Umgang mit digitalen Medien und Internet. Diese notwendigen Ressourcen sind jedoch nicht unter allen Menschen gleich verteilt. Gerade Ressourcen, die innerhalb der Gesellschaft zwar theoretisch für alle zugänglich sind und als erstrebenswert gelten, jedoch sehr knapp vorhanden sind, nehmen starken Einfluss auf Teilhabemöglichkeiten. Das können Studienplätze für begehrte Berufe mit hohen Gehaltschancen sein, die Zeit sich neuen Interessen zu widmen, aber auch Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen, die z. B. Jobchancen erhöhen können oder zu höheren Berufspositionen führen.

*»Auch der Grundstock für die digitale Medienkompetenz wird in der Kindheit gelegt: Digitale Medienkompetenz ist abhängig von den Ressourcen des Elternhauses, pädagogischen Einrichtungen, Freund*innen und damit von unseren ersten sozialen Netzwerken.« (Reidl et al. 2020: 21)*

Unter Ressourcen werden verstanden:

Soziale Ressourcen – Netzwerke, die Zugänge zu digitalen Technologien und Medien unterstützen (Familie, Freunde, Vereine, Ehrenamt etc.)

Finanzielle Ressourcen – Besitz und Einkommen (Geld), die den Erwerb von digitalen Technologien und Zugängen ermöglichen

Kulturelle Ressourcen – Lebensstil, sozialer Status und Nutzungsgewohnheiten, Förderung der digitalen Kompetenzen im Aufwachsen oder im sozialen Umfeld, Gebrauch digitaler Medien in Schule, Beruf und Alltag

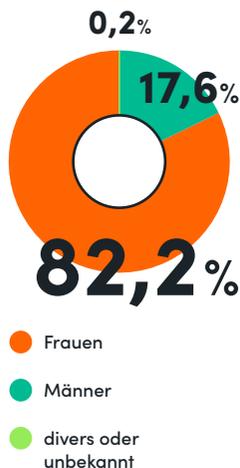
Zeitliche und mentale Ressourcen – Zeit, sich mit Neuheiten und Funktionsweisen auseinanderzusetzen, technische Kompetenz oder Know-how, Wissen über technologische und gesellschaftliche Belange sowie analytische Fähigkeiten



Ungleichheit aufgrund sozialer Gesetzmäßigkeit und Unterdrückungsmechanismen

Die ungleiche Verteilung von Ressourcen existiert nicht aufgrund von Zufällen, sondern entsteht durch soziale Gesetzmäßigkeiten, Muster und Prozesse, die in der Gesellschaft bestehen. Soziale Ungleichheit ist innerhalb gesellschaftlicher Strukturen und institutionell verankert (Arbeitsmarkt, Bildungs-, Wirtschafts-, Gesundheitssystem); sie ist andauernd, stabil und rechtfertigt sich über bestimmte Ideologien und Werte (etwa durch die Leistungsgesellschaft, Geschlechterrollen, Gender Pay Gap, Kopplung von Arbeitsplatz und Bildungsabschluss etc.). Sie wird von Menschen hervorgebracht und durch das Handeln der Menschen am Leben gehalten (van Dijk 2020: 94). Genau deshalb ist soziale Ungleichheit aber auch grundsätzlich veränderbar und reduzierbar (Kreckel 2004: 15).

»Statushohe Personen nutzen das Internet im Allgemeinen in einem höheren zeitlichen Ausmaß, verfügen über eine größere Nutzungskompetenz und greifen eher auf politische, wissenschaftliche, gesundheitsbezogene Informationen, das heißt auf jene Inhalte zu, von denen angenommen wird, dass sie sich vorteilhaft auswirken.« (Zillien 2013: o.S.)



Die Nutzer*innen der »Digitalen Hilfe« sind zu etwa 82,2 % Frauen, zu 17,6 % Männer und zu 0,2 % divers oder ohne Angabe (Stand: Juli 2025, N = 3.507).

Soziale Gesetzmäßigkeit und bestimmende Faktoren

In unserer Gesellschaft gibt es soziale Gesetzmäßigkeiten – grundlegende Muster und Strukturen, die soziale Beziehungen und die Verteilung von Chancen und Ressourcen prägen. Diese Gesetzmäßigkeiten beeinflussen, wie Menschen aufgrund bestimmter Kategorien oder Zugehörigkeiten wahrgenommen und behandelt werden. Oft entstehen sie aus kulturellen Normen, sozialen Erwartungen und historischen Entwicklungen und werden zu bestimmenden Faktoren sozialer Ungleichheit.

Geschlecht, Wohnort, Alter, Erwerbstätigkeit, formale Bildungsabschlüsse, soziale Herkunft oder Migrationshintergrund bestimmen die Zugehörigkeit zu sozialen Gruppierungen. Diese Zugehörigkeiten wiederum führen häufig zu Diskriminierung und Benachteiligung. Wenn einzelne Menschen durch mehrere Faktoren zugleich Benachteiligung erfahren, können diese sich überlagern und verstärken und es entstehen komplexe Benachteiligungs-Situationen – die starke Auswirkungen auf Lebenschancen und Erfahrungen haben. (Intersektionalität)

Auswirkungen auf alle Lebensbereiche

Die von Menschen und Gesellschaft konstruierte und zugeschriebene Zugehörigkeit zu bestimmten Gruppen bildet die Grundlage für Handlungs- und Lebensbedingungen. Das kann die Teilhabe am gesellschaftlichen (digitalen) Leben betreffen, aber auch Verwirklichungschancen und Lebensqualität. Auch Teilnahme am kulturellen Leben, Bildung und Beruf, Gesundheit, Freizeitgestaltung und Mobilität hängen damit zusammen. Soziale Ungleichheit kann sich also intensiv auf alle Lebensbereiche auswirken.

Im Bereich der digitalen Ungleichheit findet sich die soziale Ungleichheit bspw. darin, dass Menschen mit weniger Zugängen und geringeren Ressourcen insbesondere ältere Menschen sind, Menschen mit formal niedriger Bildung, mit Einwanderungsgeschichte, mit geringerem Einkommen, Alleinlebende und Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen. Sie weisen geringere digitale Kompetenzen auf oder bewegen sich weniger online. Dadurch steigt auch ihr Risiko, thematisch oder sozial ‚abgehängt‘ zu werden (Digitale Spaltung / Third Level digital Divide).

Übung



→ Reflexion:

Kleine Jungen interessieren sich stärker als ihre Altersgenossinnen – Schwestern, Nachbarinnen – für technische Spielzeuge und Apparate. »Die Mädchen überlassen die Technik den Jungen, vielleicht zunächst, weil sie weniger sicher in der Handhabung sind. Hier beginnt ein langer Prozess wechselseitiger Bestärkung, in dem die Mädchen die Bedienung der Apparate ‚nie‘ lernen und die Jungen immer besser darin werden. Dies setzt sich ins Erwachsenenalter fort, in dem Männer sich den Großteil technischer und strategischer wichtiger Jobs sichern können und – bewusst oder unbewusst – Frauen de facto von diesen Jobs ausschließen" (van Dijk 2013: 110)

- Wie wird das Verständnis von digitalen Technologien eher Jungen und Männern zugesprochen?
- Wie wird es Mädchen und Frauen eher abgesprochen?
- Wie ziehen sich Vorurteile durch das Lebensalter und beeinflussen damit Kompetenzerwerb, Berufsentscheidungen und Berufsmöglichkeiten und die Zeit nach dem Erwerbsleben?
- Welche Vorurteile sind das?

→ Gruppenübung »Ein Schritt nach vorn« (im Anhang 1)

Eine Übung zum tieferen Verständnis von bestimmenden Faktoren und Zuschreibungskategorien (Alter, Sozialer Status, Geschlecht etc.) und (digitalen) Teilhabemöglichkeiten.

zum Weiterlesen



Bachmann, Ronald; Hertweck, Friederike; Kamb, Rebecca; Lehner, Judith; Niederstadt, Malte; Rulff, Christian (2021):

Digitale Kompetenzen in Deutschland – eine Bestandsaufnahme (RWI Materi). In: RWI Materialien No. 150. Essen: RWI – Leibniz-Institut für Wirtschaftsforschung.

van Dijk, Jan (2020):

The digital divide. Cambridge: Polity.

Initiative D21 e. V. (2021b):

Digital Skills Gap (Sonderstudie des D21-Digital-Index 2020/2021). [online] <https://initiated21.de/publikationen/digital-skills-gap> [Zugriff am: 05.08.2024].

Kreckel, Reinhard (2004):

Politische Soziologie der sozialen Ungleichheit, 3., überarbeitete Auflage, Frankfurt am Main: Campus Verlag. [online] <http://www.gbv.de/dms/sub-hamburg/387546472.pdf> [Zugriff am 05.08.2024].

Röhricht, Nicola (2023):

Praktische Herausforderungen bei der Gestaltung der Digitalisierung für ältere Menschen. In: P. Bröckerhoff, R. Kaspar, S. Hansen, & C. Woopen (Hrsg.): Normenwandel in der alternden Gesellschaft. Wiesbaden: Springer, S. 105–120.



Verantwortung für digitale Teilhabe

Teil:



Eingeschränkte Teilhabemöglichkeiten lassen sich nicht allein auf individueller Ebene bekämpfen. Es müssen Voraussetzungen geschaffen werden, damit »jede und jeder Einzelne selbstbestimmt darüber entscheiden [kann], wie sie bzw. er mit den Herausforderungen und Möglichkeiten der Digitalisierung umgehen möchte.« *Pohle 2020: 19*

»Ich klicke nicht einfach auf den Link in der Mail, das hab ich schon gelernt.«

Verschiedene Ebenen müssen dabei zusammenwirken und Verantwortung übernehmen:

Individuelle Ebene:

- **Wissen** – Menschen sollten sich Basiswissen über kompetente Nutzung und technische Zugänge aneignen
- **Kompetenzen** – Menschen benötigen Basiskompetenzen, um »digitale Produkte und Systeme nach den eigenen Bedürfnissen, Interessen und Präferenzen« (BMFSFJ 2020: 35) benutzen zu können
- **Haltung** – Digitalen Medien und Technologien sollte mit Akzeptanz und Offenheit begegnet werden

Ebene der Organisationen, Institutionen und Netzwerke:

- Lernunterstützungs- und Beratungsangebote zur digitalen Teilhabe sollten entwickelt und durchgeführt werden, gerade für Personen, die sich die nötigen Kompetenzen nicht selbst aneignen können (BMFSFJ 2020: 10)

»Ich wusste gar nicht, dass es sie gibt. Ist das von der Stadt München?«

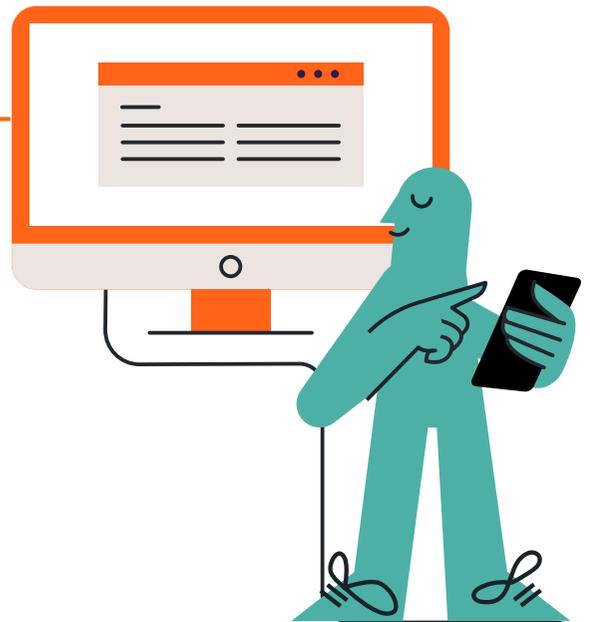
»Es gibt Smartphones für Rentner?«

- Bedarfsorientierte Technologien und Produkte sollten möglichst mit voreingestelltem Datenschutz ‚Privacy by design‘ (Initiative D21 e.V. 2021: 12) entwickelt werden

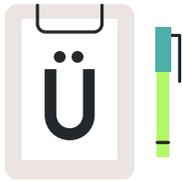
Ebene der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen:

- Datenschutz und Finanzierungsmöglichkeiten von Initiativen und Projekten brauchen einen rechtlichen Rahmen
- Verbraucherschutzmaßnahmen sollten gesetzt und die Zertifizierung von IT-Produkten und Systemen unterstützt werden
- Bildungspolitische Maßnahmen (bspw. digitale Ausstattung von Schulen, Finanzierung von Bildungsangeboten) sollten angestoßen werden
- Diese Ebene nimmt Einfluss auf die anderen beiden Ebenen, da hier Angebote und Produkte geschaffen werden, die individuell oder auf Institutions-Ebene genutzt werden können.

»Die Cookies soll man ja immer ablehnen. Manchmal finde ich den Knopf dazu aber gar nicht.«



Übung



→ Digitale Teilhabe verstehen und gestalten

- Auf welche Ebenen von digitaler Teilhabe habe ich Einfluss?
- Welche Organisationen gibt es in meiner Nähe, die sich mit digitaler Teilhabe auseinandersetzen? In welchen Projekten passiert das?
- Welche Gesetze oder politischen Maßnahmen gibt es, die digitale Teilhabe in meinem Ort, Bundesland oder Staat beeinflussen?

zum Weiterlesen



Bertelsmann Stiftung (2021b):

Digital Souverän 2021: Aufbruch in die digitale Post-Coronawelt? Gütersloh. [online] DOI 10.11586/2021115 [Zugriff am: 05.08.2024].

Pohle, Julia (2020):

Digitale Souveränität. Ein neues digitalpolitisches Schlüsselkonzept in Deutschland und Europa? Berlin: Konrad-Adenauer-Stiftung. [online] <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/228712/1/Full-text-report-Pohle-Digitale-Souveraenitaet.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft e.V. (vbw) (2018):

Digitale Souveränität und Bildung: Gutachten. Münster: Waxmann.



Digitale Teilhabe fördern und stärken

Teil:



Diese vier Punkte entwickeln sich aus verschiedenen Modellen und Theorien: Digital Skills (van Dijk), Medienkompetenz (Baacke 2001, Schorb 2005), Kompetenzfelder (Initiative D21 e.V. 2023), DigComp 2.1 (europäisches Rahmenmodell zu digitalen Kompetenzen – European Commission 2017).

Menschen sollen Fähigkeiten und Möglichkeiten besitzen, »ihre Rolle[n] in der digitalen Welt selbstständig, selbstbestimmt und sicher ausüben zu können« *Thimm 2023: 87.*

Innerhalb der Wandlungsprozesse der digitalen Welt entstehen immer neue Aufgaben und Anforderungen für Menschen, um selbstständig zu handeln, eigenen Bedürfnissen nachzugehen und sich souverän und sicher in digitalen Angeboten zu bewegen. Die einzelne Person benötigt dafür eine bestimmte Haltung und spezifische Fähigkeiten und Kompetenzen. Die je individuellen Herausforderungen hängen auch von den eigenen Bedürfnissen ab: Je aktiver und selbstbestimmter eine Person digitale Angebote nutzen möchte, desto mehr Wissen und Kompetenzen benötigt sie. Um die eigenen Bedarfe zu erkennen, braucht es Reflexion und eine aktive Beschäftigung mit den Möglichkeiten und Anforderungen. Ein Teil der Verantwortung für digitale Teilhabe liegt damit auf individueller Ebene.

Für die Entwicklung von Medienkompetenz benötigen Menschen Wissen, Handeln, Reflexion und Haltung. Im Folgenden werden diese einzelnen Ebenen betrachtet, die für ein sicheres, selbstbestimmtes Medienhandeln und digitale Teilhabe nötig sind und daher auch in Beratungsangeboten gefördert und bestärkt werden sollten.

Wissen

- **Über Medien und Mediensysteme** – Überblick über existierende Geräte und Software sowie deren Zweck. Erkennen der Nutzungsmöglichkeiten des Internets zur Wissensrecherche



Die »Digitale Hilfe« möchte Räume schaffen, in denen Menschen Wissen generieren, aktives Handeln üben und probieren, sich darin reflektieren und in diesen Prozessen eine eigene Haltung entwickeln.



- **Bedienung digitaler Medien** – Wissen über die Grundstruktur digitaler Geräte, typische Bedienabläufe sowie über zielgerichtete Navigations- und Lösungsschritte
- **Regeln zum digitalen Eigentum kennen** – Verständnis, welche Bilder genutzt werden dürfen und welche rechtlichen Grenzen bei der Verbreitung von Inhalten bestehen
- **Umgangsregeln im Netz kennen** – Kenntnisse über angemessenes Verhalten in sozialen Medien
- **Sicherheitsmaßnahmen kennen und um die Einstellungsmöglichkeiten wissen** – Sicheres Online-Banking, Erstellen sicherer Passwörter und Nutzung entsprechender Sicherheitseinstellungen
- **Risiken und Bedrohungen bzw. Folgen von Gerätegebrauch** – Bewusstsein für die möglichen Auswirkungen der Mediennutzung auf das persönliche Umfeld und die eigene Gesundheit

Handeln

- **Bedienung von Technik und digitalen Medien** – Smartphone bedienen, Apps auswählen, Einstellungen vornehmen, Online-Banking nutzen, Tickets online kaufen, neue Geräte bedienen lernen
- **Informationen mit digitalen Medien suchen, auswählen, bewerten** – Online-Recherche nutzen, um sich über Dinge zu informieren, vertrauenswürdige Inhalte auswählen
- **Kontakt aufnehmen, mit anderen interagieren oder kollaborieren** – Geeignete Kommunikationsmittel nutzen, wie Mail, Messenger, Soziale Medien, um mit anderen in Kontakt zu treten, Ideen und Impulse teilen
- **Soziales Miteinander gestalten, teilnehmen** – Eigene Meinung äußern, sich selbst ausdrücken, Aufmerksamkeit erregen, Eigene Online-Identität erstellen und verwalten, kommentieren, Nachrichten schreiben, Bezug auf andere nehmen, sich austauschen, freundlich auftreten und Hass und Hetze vermeiden
- **Innovative und kreative Tätigkeiten** – Digitale Beiträge und Inhalte erstellen, wie Webseiten gestalten oder Tools nutzen
- **Privatsphäre schützen** – Sich informieren und gezielt Inhalte und Informationen auswählen, die online geteilt werden
- **Persönliche, berufliche Ziele durch digitale Medien erreichen** – KI-gestützte Wissensuche für Hausarbeiten, berufliche Weiterbildung oder Stellensuche
- **Probleme erkennen und lösen können** – Strategien, Plattformen

und Ansprechpartner zur Problemlösung kennen

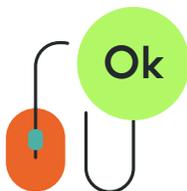
Reflexion

- **Erlebtes, Gesehenes und Erfahrenes bewerten, verarbeiten und beurteilen** – Nachrichten einordnen, Spam Mails erkennen, Bilder auf Echtheit hinterfragen, Verständnis über Prozesse wie Updates
- **Soziale Konsequenzen beurteilen** – Auswirkungen von Smartphones und Internetnutzung auf das Leben in Gemeinschaften wie Familie, Freundschaften, Gesellschaft
- **Eigene Kompetenzlücken erkennen** – Eigenes Wissen und Können einschätzen
- **Einordnen von Informationen** – Bilder, Überschriften, Videos oder Kommentare in einen Kontext einordnen und verstehen
- **Daten verwalten** – Datenschutzeinstellungen vornehmen, bspw. Ortungsdienste verwalten

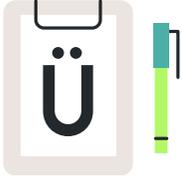


Haltung

- **Akzeptanz von Technologien** – Offenheit Neues zu lernen und sich mit Möglichkeiten auseinanderzusetzen
- **Eigene Gestaltungsmöglichkeiten gesellschaftlicher, aber auch digitaler Prozesse kennen** – Motivation, sich an Austausch zu beteiligen, Bewusstsein, dass Medien und Technologien über Nachfrage, Bedarf und Nutzung mitgestaltet werden und Gesellschaft prägen
- **Bewusstsein über Auswirkungen digitalen Handelns auf Identität** – Bewusstsein, dass eigene Darstellung im Internet und das Kommunizieren über und durch das Nutzen von sozialen Medien auch die eigene Identität prägen
- **Bewusster Gebrauch von digitalen Medien und Technologien** – Selbstreflexion und Selbstbestimmung, bewusste Entscheidung für bzw. gegen Inhalte, Hinterfragen der eigenen Bedürfnisse und Erfahrungen zu digitalen Technologien und Medien



Übung



→ Bewusst digital? Zeit für Selbstreflexion

- Über welches Wissen verfügst du schon, welches siehst du noch als wichtig an?
- Welche praktischen Kompetenzen hast du schon, was willst du noch lernen? Wie willst du das lernen?
- Kannst du die Eindrücke, die du hast, ordnen, dein eigenes Verhalten reflektieren? Wie machst du das? Wie hast du das gelernt?
- An welcher Stelle entscheidest du dich für den »bequemen« Weg und nicht den »korrekten« in Bezug auf deine digitale Praxis? Warum? (Beispiele könnten das Akzeptieren aller Cookies oder das Preisgeben von Daten sein)
- Welche Haltung nimmst du gegenüber neuen Medien und Technik ein? Welche Haltung lehnt du ab?

zum Weiterlesen



Baacke, Dieter (1996):

Medienkompetenz – Begrifflichkeit und sozialer Wandel. In: A. von Rein (Hrsg.): Medienkompetenz als Schlüsselbegriff. Bad Heilbrunn: Klinkhardt, S. 112–123.

Baacke, Dieter (2001):

Medienkompetenz als pädagogisches Konzept. In: Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur (GMK) (Hrsg.): Medienkompetenz in Theorie und Praxis. Broschüre im Rahmen des Projekts »Mediageneration – kompetent in die Medienzukunft« (gefördert durch das BMFSFJ). Bielefeld: AJZ Druck und Verlag, S. 6–9.

Initiative D21 e. V. (2021b):

Digital Skills Gap (Sonderstudie des D21-Digital-Index 2020/2021). [online] <https://initiatived21.de/publikationen/digital-skills-gap> [Zugriff am: 05.08.2024].

Digitale Teilhabe im Alter

Teil:



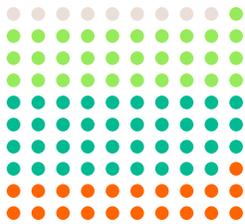
Mit der Entwicklung des Internets und der sich verbreitenden Nutzung technischer Geräte haben ältere Menschen, »die bisher wenig Erfahrung mit Informations- und Kommunikationstechnologien haben, eine Lernherausforderung, die zuweilen als Lernzumutung erlebt wird.« *Röhrich 2023: 111*

Alter gilt als ein bestimmender Faktor digitaler und sozialer Ungleichheit. Ältere Menschen sind häufig von digitaler Ungleichheit betroffen und weisen im Vergleich zu jüngeren Generationen geringere digitale Kompetenzen auf (van Dijk 2020: 76; Initiative D21 e.V. 2021b). Die »Digitale Hilfe« arbeitet im Schwerpunkt mit älteren Menschen, zum einen, da diese das Angebot stark annehmen, zum anderen aber aufgrund des Wissens um die besonderen Herausforderungen, die der Medienwandel für ältere Menschen mit sich bringt. Der folgende Abschnitt fokussiert daher speziell die Situation älterer Menschen, ihre Sichtweise und ihre Bedarfe. Es sollen verschiedene Altersperspektiven eröffnet werden, um der Individualität im Alter gerecht zu werden. Ältere Menschen sind keine homogene Gruppe, dennoch lassen sich spezifische Formen von Benachteiligungen und Herausforderungen benennen, die vielen Menschen im Alter (auch aufgrund gesellschaftlicher Gesetzmäßigkeiten) begegnen und die es für digitale Teilhabe zu bewältigen gilt.

Auch andere Faktoren bestimmen digitale Teilhabe sowie Teilhabemöglichkeiten und Lebenschancen insgesamt, etwa Migrationshintergründe, (soziales) Geschlecht, soziale Herkunft, Bildungsabschlüsse und Behinderungen. Wünschenswert ist daher eine breit

aufgestellte, offene Herangehensweise bei unterstützenden Organisationen, um bedarfsgerechte Angebote zu gestalten.

Einschränkungen in verschiedenen Bereichen



- keine Einschränkungen
- 1-3 Bereiche
- 4-6 Bereiche
- 7-9 Bereiche

Ein Kreis steht für eine Person. 91 von 100 sind betroffen.

Basis: Studieneinblick BAGSO »Leben ohne Internet – geht's noch?« (2344 Befragte über 60 Jahre) 91 % der Befragten berichteten von Schwierigkeiten bei der Bewältigung alltäglicher Lebensbereiche ohne Internetzugang – 39 % in vier bis sechs Bereichen, 21 % sogar in sieben bis neun (Jokisch/Göbl 2022: 18).

Ein großer Teil älterer Menschen wird von gesellschaftlichen Entscheidungsprozessen und den Teilhabemöglichkeiten durch digitale Technologien ausgeschlossen, hat »nur [einen] eingeschränkten Zugang zu sozialer, politischer oder kultureller **Partizipation**« (Sporket 2021: 18). Dies wird in verschiedenen Lebensbereichen spürbar: **Zugang zur öffentlichen Verwaltung** (insbesondere Dienstleistungen wie die des Finanzamtes), **Bankgeschäfte** (bspw. durch den Wegfall von Bankfilialen), **Freizeit und Kultur** (Buchung von Veranstaltungen ausschließlich online), **Gesundheits- und Pflegebereich** (Vergabe von Online-Terminen für Arztbesuche), **Mobilität** (ÖPNV, fehlende Fahrpläne, weniger Schalter etc.), **Versorgung mit alltäglichen Bedarfen** (Einkaufen und Bezahlen) und im Bereich der **Informations- und Bildungsangebote** (Jokisch/Göbl 2022: 17).

In den Bereichen **soziale Kontakte, Wohnen und Arbeiten** wird der Zugang zum Internet immer häufiger vorausgesetzt und durch fehlende Zugänge können Einschränkungen entstehen.

Verwobenheit sozialer und digitaler Ungleichheit im Alter

Digitale Teilhabe im Alter ist aber nicht unabhängig von den Teilhabemöglichkeiten in anderen Lebensbereichen. So ist die digitale Teilhabe etwa eng verwoben mit der sozialen Teilhabe. Dies muss bei der Gestaltung von Unterstützungsangeboten stets mitgedacht werden.

Digitale Kompetenz im Alter ist in »eine Matrix von ungleichen Lebenssituationen und -chancen« (Kolland et. al. 2022: 10) eingebettet. Die Einflussfaktoren können nicht unabhängig voneinander betrachtet werden, sondern bedürfen eines intersektionalen Blickes, der die Verwobenheit und Verschränkungen beachtet und die damit jeweils vielfältigen Auswirkungen von Ungleichheiten einbezieht. Benachteiligungen, die durch bestimmte Zuweisungskategorien oder Einschränkungsfaktoren entstehen, können einander verstärken oder verringern. So hat insbesondere das Zusammenspiel von Bildung, Einkommen und beruflicher bzw. gesellschaftlicher Position erheblichen Einfluss auf Zugänge und (digitale) Kompetenzen.

Um die Verwobenheit von sozialer Ungleichheit, digitaler Kom-

petenz, Alter und digitaler Teilhabe stärker zu verdeutlichen, werden nun einige Beispiele von relevanten Faktoren und deren Wechselspiel skizziert:



MEDIENSOZIALISATION

Aktuelle Technikerfahrungen schließen sich an vergangene Erfahrungen an. Menschen im höheren Alter haben unterschiedlichste Mediensozialisationserfahrungen. Viel oder wenig Berührung mit (digitalen) Medien und Technologien prägten ihre Kindheit und spätere Lebensphasen, je nach Generation und technischen Entwicklungen in der jeweiligen Zeit. Existierte wenig Zugang zur Ausbildung von digitalen Kompetenzen innerhalb der Biografie, kann auch im späteren Leben höhere Distanz festgestellt werden. Hier existiert auch ein Zusammenhang mit weiteren bestimmenden Faktoren wie soziales Geschlecht, soziale Herkunft, Ressourcen der Eltern, eigene Berufswahl etc.

BERUF

Welcher Beruf erlernt wird, welcher ausgeführt wird und welche Erfahrungen mit Medien man in diesem macht, nimmt Einfluss auf Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten. Die Ausbildung und Ausübung des Berufs kann als Teil der Mediensozialisation begriffen werden und kann Weichen legen für einen gelingenden Technikgang in der Nacherwerbsphase. So können bspw. »insbesondere Schreibtischtätigkeiten, [...] zu mehr Berührungspunkten und Erfahrungen mit digitalen Technologien und Anwendungen« (Initiative D21 e.V. 2019: 40) führen. Hat ein Kind keinen Zugang zu digitalen Medien, traut es sich später einen Beruf, in dem Techniknutzung eine Rolle spielt, nicht zu und hat dann auch im Alltag oder im Alter wenig Berührungspunkte zu digitaler Technik und dadurch besondere Herausforderungen im Lernen und Anwenden.



»Wissen Sie, früher gab's bei uns in der Arbeit die IT-Abteilung, die ich immer fragen konnte. Jetzt muss ich das selber schaffen.«

BILDUNG

Digitale Kompetenzen stehen in Abhängigkeit zu Alter und Bildungsstand. Gerade hochaltrige Personen mit formal niedrigen Bildungsabschlüssen haben häufiger eher wenig digitale Praxis. Mitgedacht werden kann hier auch das Wissen und der Umgang mit englischen Fachbegriffen oder Abkürzungen, die sich im digitalen Raum häufig finden, um Hardware aber auch Software zu beschreiben. Ältere Menschen fühlen sich teilweise überfordert durch englischsprachige Fachbegriffe, die notwendig sind für die

eigenständige Umschreibung von Problemen und das Verständnis von bestimmten digitalen Prozessen und Funktionen.



»In der Beratung war das ein Riesenunterschied zu meinen Kindern, die dann oft ungeduldig sind und denken: Ja, die Mutter kann wieder nichts.«

SOZIALE ROLLE

Zugänge und Nutzungsmöglichkeiten können auch mit Lebensereignissen verbunden sein und sich durch diese verändern. So können Zugänge zum Computer mit dem Austritt aus dem Erwerbsleben verloren gehen, Geld durch Verwitwung geringer werden, um etwa an Bildungsangeboten zu digitalen Themen teilzunehmen, Partner*innenverlust zur Unlust an Online-Kommunikation und Vernetzung führen. Der Verlust der sozialen Rolle (als Mutter, Vater, erwerbstätige Person, Teammitglied etc.) kann motivieren, sich in neue Rollen zu begeben oder auch herausfordernd oder überfordernd sein.

GESCHLECHT

Insbesondere »ältere Frauen ab 70 Jahren sind besonders stark von digitaler Exklusion« (Thege et al. 2021: 23) betroffen. Negative »Geschlechtsstereotype[n] in Hinsicht auf Techniknutzung« (Gallistl et al. 2018: 74) wirken sich auf die tatsächliche Technik- und Medienutzung aus (Kolland et al. 2022). Wird einer Person früh vermittelt, dass sie Medien und Technik verstehen und beherrschen kann, traut sie sich auch eher zu, technikaffine Berufe zu ergreifen. Wird einer Person dagegen früh vermittelt, dass sie es nicht beherrscht und nicht lernen kann, wird sie eher andere Wege einschlagen.



»Tippen Sie es doch schnell für mich ab, bei Ihnen geht das zack-zack. Bei der Tastatur ist es wirklich schwer, es richtig zu tippen.«

GESUNDHEIT

Gesundheitliche Probleme, Pflegebedürftigkeit oder Behinderungen können Zugänge erschweren, Nutzungsmöglichkeiten verringern und zu einer geringeren Auseinandersetzung mit digitalen Technologien führen. Visuelle, haptische und kognitive Einschränkungen sind hier besonders relevant. Die Möglichkeiten hängen dabei nicht nur von den Nutzenden, sondern auch von den Geräten selbst ab: Wie sind Geräte konfiguriert, gibt es Software, die den besonderen Bedarfen entgegenkommt, gibt es Einstellungen für bestimmte visuelle Bedarfe (Farben, Helligkeiten, Größe), spezifische Tastengrößen, Displaygrößen, Töne zur auditiven Bedienung?

MATERIELLE RESSOURCEN UND FINANZIELLE AUSSTATTUNG

Älteren fehlen öfter »die finanziellen Mittel zur Anschaffung entsprechender Geräte« (PHL & GAM 2020: 3). Damit fallen Zugänge weg und die eigenen Nutzungsmöglichkeiten schränken

»Für mich sind auch 120 Euro für ein neues Handy einfach zu viel. Ich würde schon gern mein Motorola weiterverwenden.«

sich ein. Dies betrifft insbesondere Menschen, die in Wohn- oder Pflegeheimen leben. Bildungsangebote, Weiterbildungen oder Kurse stehen nicht immer kostenfrei zur Verfügung, um die eigenen digitalen Kompetenzen zu erweitern. Auch die Höhe der Rente und die Unterstützung durch das soziale Umfeld spielen eine Rolle.

Eine Anruferin im Interview mit Deutschlandfunk: »Meine Erfahrung ist, ich bin offline, und zwar aus mehreren Gründen, einer davon ist, dass ich wenig Geld habe und [...] vor dem Hintergrund sehe ich zum Beispiel, [...] dass es für mich nicht möglich ist, ein Sozialticket, was es in Hannover sonst gibt, das Deutschlandticket zu kaufen. Das geht nur online.« (Roehl 2023: 18:22-19:00)

SOZIALE RESSOURCEN UND NETZWERKE

Ältere Menschen werden insbesondere durch ihr familiäres Umfeld in der Mediennutzung unterstützt, die Verfügbarkeit solcher Unterstützungsmechanismen ist allerdings nicht für alle Menschen gleich. »Ein zunehmender Anteil älterer, vorwiegend in Großstädten [...] [lebt allein und verfügt nur über] ein sehr geringes soziales Unterstützungspotenzial« (PHL & GAM 2020: 2). Fehlt es an Unterstützungsressourcen, kann dies dazu führen, dass Menschen digitale Technologien nicht oder weniger nutzen. Wer Kinder und Enkelkinder hat, Angehörige, die sich etwa in Social Media bewegen, scheint oft eher motiviert, diese Angebote ebenfalls zu nutzen. Auch wirken sich Ehrenämter, Vereine oder Hobbys auf Nutzungsvielfalt und Möglichkeiten aus: Menschen, die innerhalb dieser Tätigkeiten bspw. Tablets nutzen, haben auch einen verstärkten Zugang und mehr Nutzung im Privatbereich.

PSYCHOSOZIALE UND KOGNITIV-EMOTIONALE EBENE

Einstellungen, Motivationen, Gefühle und Wahrnehmungen prägen das Nutzungsverhalten von älteren Menschen. Vor der Auseinandersetzung mit digitalen Medien steht die grundsätzliche Haltung – diese nimmt Einfluss auf »die Art und Weise, wie Ältere wertend auf neue Handlungsoptionen mit Medien reagieren« (PHL & GAM 2020: 5), Neues ausprobieren und sich in die digitale Welt begeben.

Verschiedenste Haltungen, Gefühle, Einstellungen und Motivationen können sich dabei finden:

- Ängste, etwas zu zerstören oder zu löschen
- Wenig Zutrauen in sich selbst, Lernprozesse meistern zu können
- Ängste bezüglich Sicherheitsfragen (Datensicherheit,



»Ich kenn so Situationen, wo man eben verzweifelt und wo man dann denkt: Ich traue mir das nicht zu.«

- Internetkriminalität, Spam, Viren etc.)
- Sorgen um Privatsphäre und die Preisgabe persönlicher Informationen, besonders bei Kommunikationsdiensten
 - Schwanken von »Erfolg und Misserfolg, Gelingen und Misslingen« (Kübler 2018: 89) im Ausprobieren und Lernen
 - Stolz, Ohnmacht und Frustration, Versagensängste konkurrieren mit Bestätigungen, noch mitmischen zu dürfen und »dabei zu sein« (Kübler 2018: 89)
 - Positive Selbstwirksamkeit in Exploration der eigener Medienpraxis
 - Vertrauen in digitale Infrastruktur (reversible Einstellungen, Zugänge und Vorgänge)
 - Offenheit für lebenslanges Lernen



Skepsis, bzw. Zurückhaltung älterer Menschen kann dennoch als reflektierte Auseinandersetzung im medienkritischen Sinn aufgefasst und positiv hervorgehoben werden (Schorb 2009: 332). Auch gilt es zu reflektieren, welchen Einfluss Zuschreibungen und Stereotype, Altersbilder aus journalistischen, z. T. aber auch wissenschaftlichen Kontexten haben und wie diese Ängste und Sorgen auch bestärken können. Welche positiven Gefühle können in der Beratung bei den Menschen entdeckt werden – Lust und Freude, etwas auszuprobieren oder Zutrauen in sich selbst, weil sie viele Dinge schon gemeistert haben?

Darin sind ältere Menschen gewillt und fähig, sich ihre Lebenswelt nach ihren Vorstellungen und Bedürfnissen zu gestalten und eigene autonome Entscheidungen zu treffen.

ALTERSBILDER

Gesellschaftliche Muster oder Vorurteile gegenüber älteren Menschen und dem Lebensabschnitt Alter beeinflussen soziale Ungleichheit und können auch als erhaltende und rechtfertigende gesellschaftliche Gesetzmäßigkeiten angesehen werden. Altersbilder zeigen sich in Fremd- und Selbstzuschreibungen und wirken sich auch auf psychosozialer und emotionaler Ebenen aus. Daher ist ein Entwurf eines Altersbildes wichtig, das gesellschaftliche Teilhabe und Menschen im Alter als Gestalter*innen ihrer eigenen Lebenswelt fokussiert.



Wichtige (digitale) Fähigkeiten und Kompetenzen im Alter

Für digitale Teilhabe sind spezifische Kompetenzen und Fähigkeiten notwendig, die insbesondere im Hinblick auf das Alter betrachtet werden sollten. Diese werden, wie oben skizziert, von zahlreichen Faktoren beeinflusst und gefördert oder auch verhindert (vgl. Kolland et al. 2022: 25–28). Diese Fähigkeiten bei allen Menschen, unabhängig von ihrem Hintergrund, zu befördern und zu unterstützen, ist Ziel der beratenden Tätigkeit für digitale Teilhabe. Konkret sind dies:

Informationspraxis (Wissen, Reflexion, Haltung) – Wissen über vorhandene Technologien und Medien und deren Bedienung – dazu gehört die Entwicklung von Strategien und Einstellungen zur Nutzung, auch eine bewusste Entscheidung der (informierten) Nicht-Nutzung kann hierunter begriffen werden

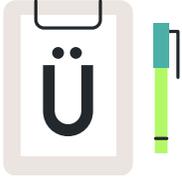
Nutzungspraxis (aktives Handeln) – aktive oder passive Nutzung digitaler Technologie im Alltag – also eigenes Nutzen von Angeboten (bspw. Onlinekauf von Theaterkarten) oder das Annehmen von Unterstützung durch Andere

Gestaltungspraxis (aktives Handeln) – kreativer Umgang und individuelle Gestaltung digitaler Angebote nach eigenen Wünschen (bspw. Änderung des Bildschirmhintergrundes, Gestaltung eines Fotobuches, Homepageerstellung)

Reflexionspraxis (Reflexion) – Identifikation von Möglichkeiten, Chancen, Risiken, Gefährdungen und potenziellen Folgen, Reflexion von Datenschutzfragen, Auseinandersetzung mit Teilhabemöglichkeiten und dem eigenen Medienhandeln

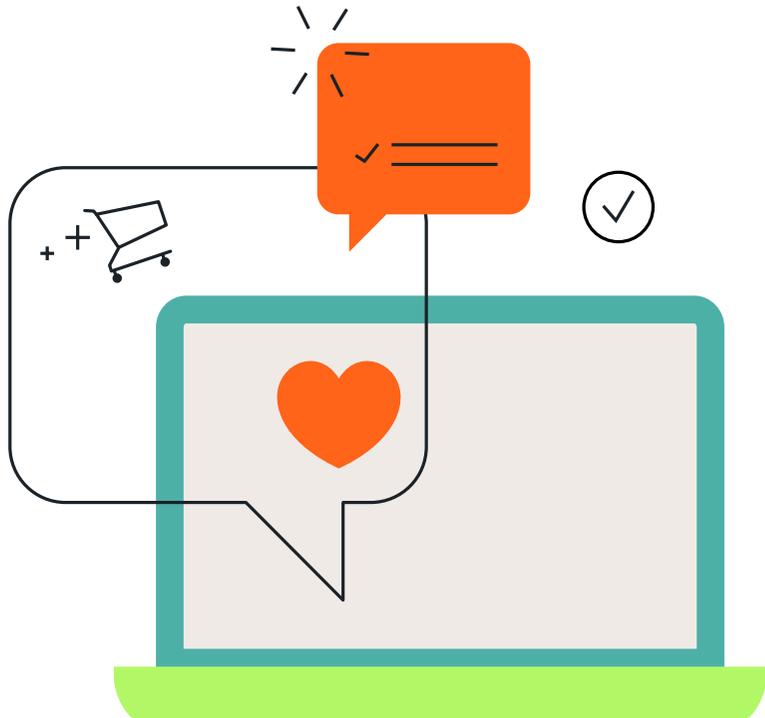
Explorationspraxis – selbstständiger, selbstbestimmter, autonomer Umgang mit Medien und Technologien, Orientierung im digitalen Raum, Problemlösefähigkeiten (Kolland et. al. 2022: 28), wobei auch Dritte (Angehörige, Fachpersonal) Teil der Problemlösung oder Lernpraktik sein können.

Übung



→ Digitale Medien im Lebenslauf: Was dich geprägt hat

- Wo hast du im Leben Umbrüche erlebt? Hatten diese Einfluss auf deinen Umgang mit digitalen Medien? Wie haben sie dies beeinflusst?
- Welche Rolle spielte deine Mediensozialisation? Mit welchen Medien bist du aufgewachsen, mit welchen nicht?
- Welche Rolle spielen digitale Medien und Technologien in deinem beruflichen Alltag, oder haben sie in deinem beruflichen Alltag gespielt? Wie wirkt sich das auf deine Kompetenzen aus?
- Was hat dich in der Entwicklung deiner digitalen Kompetenz beeinflusst? Welche Faktoren waren ausschlaggebend?
- Inwiefern haben Gesundheit, Ressourcen, Geschlecht Einfluss auf deine Lernprozesse genommen?
- Welches Bild vom Alter hast du?
- Welche Vorurteile fallen dir sofort ein?



zum Weiterlesen



Ehlers, Anja; Heß, Moritz; Frewer-Graumann, Susanne; Olbermann, Elke; & Stiemke, Philipp (2020):

Digitale Teilhabe und (digitale) Exklusion im Alter:

Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung. [online] <https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Experten/Expertise-FFG-Dortmund.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

Gallistl, Vera; Parisot, V.; Dobner, Susanne; Mayer, Thomas; Kolland, Franz (2018):

Digital Literacy im Alter – Bildung im Alter und neue Technologien. In: C. Kuttner, & C. Schwender (Hrsg.): Mediale Lehr-Lern-Kulturen im höheren Erwachsenenalter. München: kopaed, S. 61–78.

Hartung-Griemberg, Anja (2020):

Medien und Lebensalter:

Höheres Lebensalter. In: U. Sander, F. von Gross, & K.-U. (Hrsg.): Handbuch Medienpädagogik. Springer VS, Wiesbaden.

Jokisch, Mario R.; Göbl, Linda (2022):

Leben ohne Internet – geht's noch? Ergebnisbericht zu einer Umfrage der BAGSO. [online] https://www.bagso.de/fileadmin/user_upload/bagso/06_Veroeffentlichungen/2022/Ergebnisbericht_Leben_ohne_Internet_gehts_noch.pdf [Zugriff am: 05.08.2024].

Kolland, Franz; Bohrn, Karoline; Rohner, Rebekka; Greber, Viktoria; Gallistl, Vera (2022):

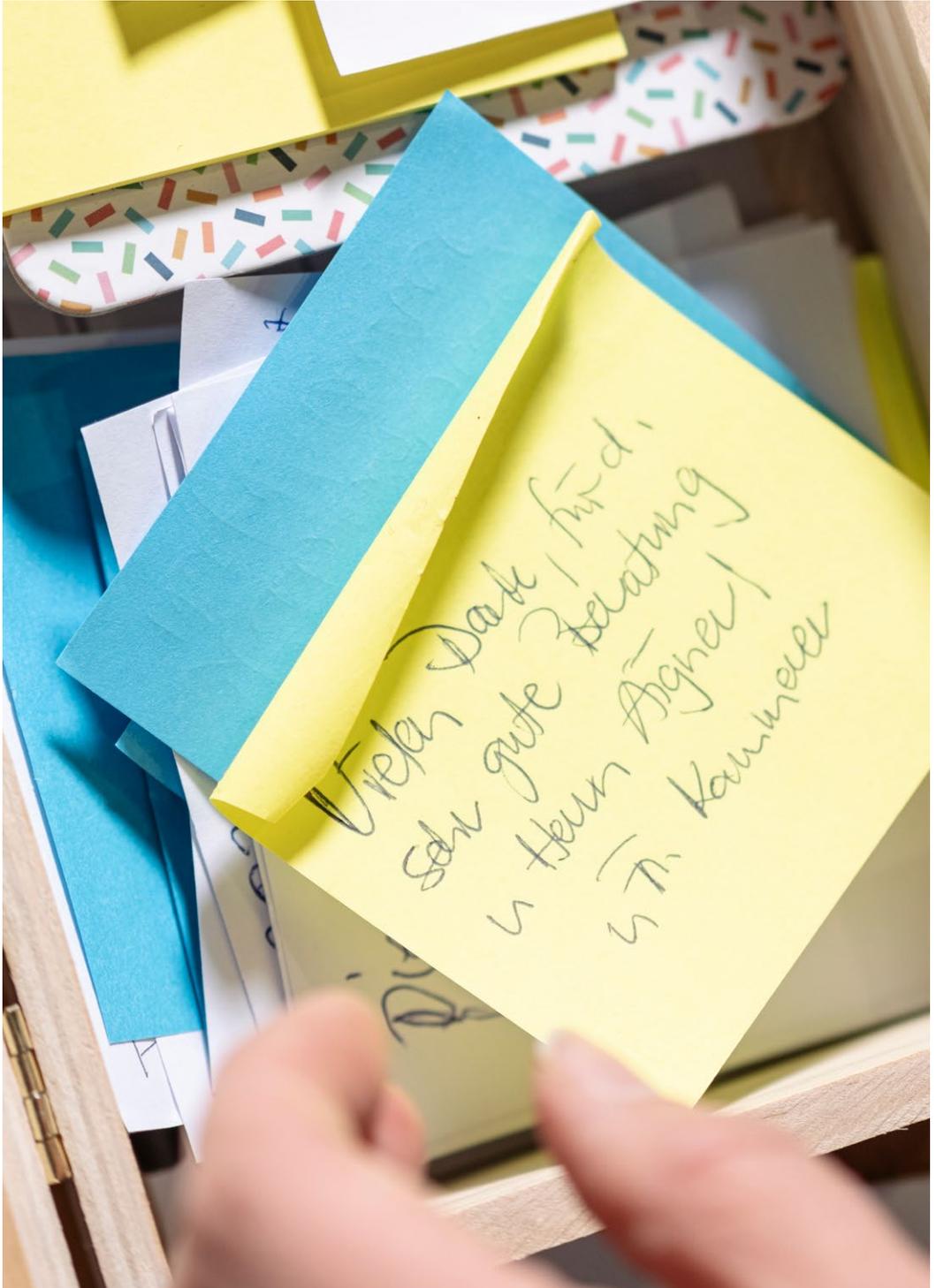
Bildung und digitale Kompetenzen im Alter. Hrsg. von Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK). Wien: BMSGPK.

Kricheldorf, Cornelia (2022):

Gut vernetzt oder abgehängt? Gelingendes Altern in der digitalen Welt. Stuttgart: W. Kohlhammer.

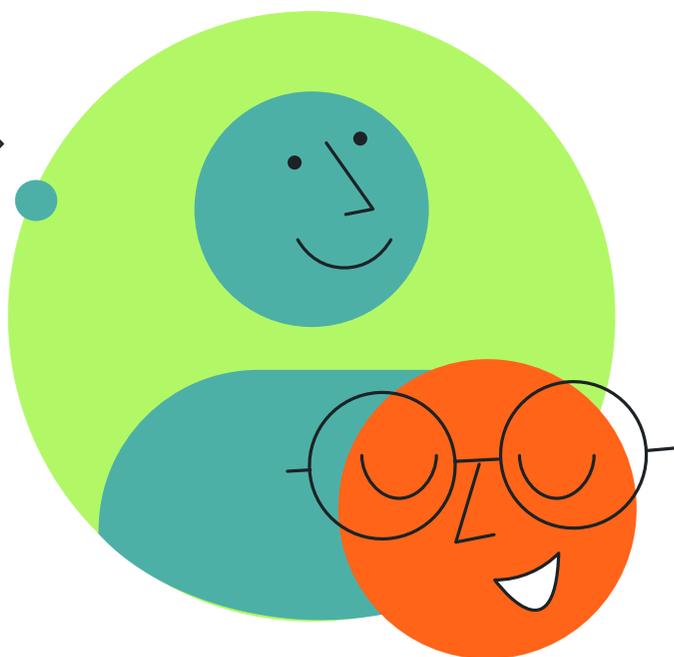
Pädagogische Hochschule Ludwigsburg; Gesellschaft, Altern, Medien e.V. (PHL & GAM) (2020):

Zielgruppe Höheres Lebensalter: Expertise durch die Pädagogische Hochschule Ludwigsburg & Gesellschaft, Altern, Medien e.V. [online] <https://digid.jff.de/expertise-hoeheres-alter/> [Zugriff am: 05.08.2024].



Beratungs- praxis

2.



Projekterfahrungen, Ideen und Anregungen aus der »Digitalen Hilfe« zur Gestaltung von Beratungspraxis und zur Entwicklung einer professionellen Beratungshaltung.

Teil:

000000

1-7

- | | |
|--|-----|
| → <u>Teil 1</u> – Gestaltung der Rahmenbedingungen | 64 |
| → <u>Teil 2</u> – Professionelle Beratungshaltung | 70 |
| → <u>Teil 3</u> – Der Beratungsablauf | 76 |
| → <u>Teil 4</u> – Vertiefung Ziele und Lösungssuche | 86 |
| → <u>Teil 5</u> – Konzeptuelle, situative &
individuelle Grenzen der Beratung | 98 |
| → <u>Teil 6</u> – Reflexion und Austausch im Team | 110 |
| → <u>Teil 7</u> – Weiterführende Literatur und
Informationsmaterial | 116 |

Gestaltung der Rahmenbedingungen

Teil:



»Mit individuellen Beratungsangeboten, die leicht erreichbar sind und sich an den Bedürfnissen von älteren Menschen orientieren, können Senioren[*innen] auf ihrem Weg in die digitale Welt unterstützt werden.«

Kubicek 2017: 3

In Beratungsangeboten für ältere Menschen sind vor allem zwei Faktoren ausschlaggebend, um die Zielgruppe zu erreichen und gut zu unterstützen: Sie müssen zielgruppenorientiert und niedrigschwellig gestaltet sein. Was das konkret bedeutet, soll im Folgenden gezeigt werden:

Zielgruppenorientiert

Für ein professionelles medienpädagogisches Handeln sollten sich Projekte vor allem an den Adressat*innen orientieren und die »Bedürfnisse, Vorkenntnisse, Interessen und Lebenslagen« (mpfs 2022: 81) der angesprochenen Menschengruppen in den Mittelpunkt stellen. Sie müssen daher individuell, gemeinsam, sicher und anregend gestaltet sein:

INDIVIDUELL

Für die Arbeit mit älteren Menschen ist es wichtig, ein grundlegendes Verständnis gemeinsamer Erfahrungen und Hintergründe dieser Zielgruppe zu haben. Die Herausforderungen und Bedarfe, die Menschen in die Beratung mitbringen, sind häufig durch gesellschaftliche Bedingungen beeinflusst und lassen sich nicht allein auf individuelle Defizite oder Probleme zurückführen. Dennoch gestal-





tet sich Alter heterogen und jede Person bringt eine eigene Biografie, individuelle Wissensstände und spezifische Bedürfnisse mit, die den Beratungsprozess einzigartig machen. Daher ist es essenziell, jeder beratungssuchenden Person offen und ohne Vorannahmen zu begegnen und die Angebote flexibel und persönlich zu gestalten. Die Vielfalt an Hintergründen und Erfahrungen erfordert, auf jede*n Besucher*in der »Digitalen Hilfe« individuell einzugehen.

GEMEINSAM

In der Arbeit mit Menschen wirkt sich ein Gefühl von Eingebundensein positiv auf Lern- und Erfahrungserlebnisse aus. Kognitive und emotionale Prozesse stehen beim Lernen miteinander in Wechselwirkung – wer sich wohl fühlt, lernt besser. Zentral ist es hier, in Kontakt und Gemeinschaft mit anderen zu sein. In der »Digitalen Hilfe« (insbesondere im Vor-Ort-Angebot) wird ein Raum geschaffen, in dem mehrere Menschen gleichzeitig vor Ort Beratung besuchen und Beratung anbieten. Besucher*innen können sehen, dass auch andere das Angebot in Anspruch nehmen und Fragen haben, sie kommen miteinander und den jeweiligen Berater*innen in Kontakt.



SICHER

Lern- und Erfahrungsorte sollten von den Besucher*innen als sichere Orte wahrgenommen werden, die sie ohne Angst besuchen können. Sicherheit ist zum einen über das Erkennen, Besprechen und Verringern von Schwellen möglich – zum Beispiel über die Raumaufteilung und Beschilderung des tatsächlichen physischen Ortes. Aber auch die Haltung der einzelnen Berater*innen und der Umgang miteinander spielt dabei eine Rolle. Hilfreich sind etwa folgende Punkte:

- Gut ausgeschilderte Wege
- Menschen werden freundlich willkommen geheißen
- Der Ablauf wird vorgestellt und ist jederzeit verständlich und einsehbar

ANREGEND

Anregungen sind zusätzliche Informationen oder Denkanstöße, die den Besucher*innen zur Verfügung gestellt werden. Sie finden sich innerhalb der Beratung als Anstöße im Gespräch, können aber auch in Form von Flyern und weiterem Informationsmaterial oder durch die generelle Gestaltung des Raumes (Bilder, Farben, Licht, Offenheit etc.) hergestellt werden.



Digitale Hilfe

Niedrigschwellig

Um möglichst viele Menschen – vor allem Menschen, die Benachteiligung und Ausschluss erfahren – zu erreichen, sollten Schwellen vermieden bzw. verringert werden. Das heißt, die Teilnahme am Projekt muss möglichst einfach, unproblematisch und unaufwändig möglich sein.

Solche Schwellen könnten etwa die folgenden Punkte sein:

BERATUNGSORT

Wohnortnähe und Barrierefreiheit können Schwellen der Erreichbarkeit verringern. Alltagsnähe kann durch Beratung an Orten wie »Volkshochschulen, Stadtteil- und Begegnungszentren, Bibliotheken oder Bürgertreffs« (Bertelsmann 2021b: 27) gestaltet werden – Orte, an denen sich Menschen in ihrem Alltag ohnehin aufhalten.

Dr. Regina Görner, BAGSO-Vorsitzende: »Viele Ältere möchten lernen, digitale Medien zu nutzen. Wir müssen ihnen deswegen dort Angebote machen, wo sie leben. Sie müssen die Möglichkeit erhalten, alle Fragen zu stellen, die sie haben und digitale Themen in sicherer Umgebung zu erkunden.« BMFSFJ 2023

BERATUNGSZEITEN

Verschiedene Menschen verfügen über verschiedene Zeitkapazitäten und Verpflichtungen. Möchten Menschen in Begleitung kommen oder brauchen für die Anfahrt und das Ankommen Unterstützung, müssen auch Begleitpersonen Zeit haben. Daher ist es sinnvoll, verschiedene Optionen der Öffnungszeiten anzubieten – etwa mal am Vormittag, mal am Nachmittag und an verschiedenen Tagen Beratungsangebote zu machen.

BERATUNGSKOSTEN

Finanzielle Ressourcen können eine Schwelle darstellen. Wenn möglich, sollte ein Angebot kostenfrei sein, um diese Schwelle zu verringern. Dies ist dann umso wichtiger, wenn die Beratung selbst auch dazu beitragen kann, finanzielle Aspekte der digitalen Lebensgestaltung positiv zu beeinflussen (z.B. zu teure Mobilfunkverträge).

BERATUNGSZUGANG

Auch Wartelisten, -zeiten und Anmeldevorgänge können große Hürden darstellen. Gerade dann, wenn die Anmeldeprozesse schwer zu verstehen sind oder schon für die Anmeldung



selbst technisches Wissen nötig ist, weil man sich bspw. nur online anmelden kann. Verschiedene Anmeldemodalitäten, die auf Flyern und auf der Webseite in einfacher Sprache erklärt werden, können den Zugang erleichtern. Auch Radiowerbung, Plakate an den jeweiligen Orten oder Informationsveranstaltungen sind hilfreich.

KOMPETENZEN, WISSEN UND FÄHIGKEITEN

Für potenzielle Besucher*innen ist es wichtig, zu wissen, ob und welches Vorwissen nötig ist, um die Beratung zu besuchen. Hier muss gut und verständlich kommuniziert werden, dass es keine Vorerfahrungen braucht und alle Fragen zu digitalen Themen willkommen sind. Auch zusätzliche Angebote wie etwa Beratungsangebote in anderen Sprachen müssen der Zielgruppe kommuniziert werden, um so die Beratung zugänglicher zu gestalten.



ÄNGSTE UND SORGEN

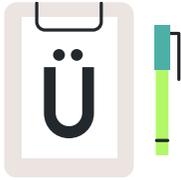
Angst, Überforderung oder Scham können im Erlernen von Neuem und insbesondere im Bereich der Technikbildung hemmen und Schwellen zum Angebot darstellen. Da diese Unsicherheiten häufig existieren, ist es wichtig, im Beratungsangebot Personen positiv und wertungsfrei anzunehmen und Sicherheit zu vermitteln.

EINSCHRÄNKUNGEN UND RESSOURCEN

Verschiedene Einschränkungen können sowohl das Ankommen in der Beratung als auch deren Durchführung erschweren. So können etwa ein vermindertes Seh- oder Hörvermögen oder Einschränkungen der Bewegungen oder Verständigung dazu führen, dass es für Menschen schwieriger wird, Angebote wahrzunehmen. Touchpens für Menschen mit eingeschränkten Bewegungsvermögen der Finger und gutes Licht für Menschen mit Sehschwäche helfen etwa, das Angebot zugänglicher zu machen. Auch Diktierfunktionen in Apps können genutzt werden, um sich mit Menschen mit Hörbeeinträchtigungen zu verständigen, indem das Gesprochene als lesbarer Text angezeigt wird.

Obwohl diese Schwellen sich zum größten Teil auf der strukturellen Ebene des Projektes befinden, ist das Wissen und die Betrachtung der Schwellen auch für die Haltung der Beratenden relevant. Sind die Schwellen offengelegt und erkannt, können sie gezielt auch im Beratungsraum besprochen und eventuell verringert werden.

Übung



Bei der Gestaltung eines Beratungsangebotes und der Vorbereitung der Beratenden hilft es, sich etwa mit folgenden Fragen zu beschäftigen:

→ Individuell

- Wie lernen Menschen und welche Unterstützung benötigen sie dabei?
- Wie orientieren sich Menschen in Medienwelten und welche Bedürfnisse haben sie im Umgang mit digitalen Medien?
- Welche Fähigkeiten und Kompetenzen entwickeln Menschen im Umgang mit Digitalisierungsprozessen?

→ Gemeinsam

- Welche Möglichkeiten gibt es, den Lernprozess gemeinsam mit anderen Interessierten zu gestalten?

→ Sicher

- Sind Wege gut ausgeschildert?
- Wie werden Menschen begrüßt?
- Sind Abläufe klar definiert?

→ Anregend

- In welcher Form werden an Interessierte neue Themen herangetragen?
- Wie könnten Interessierte inspiriert werden sich Neues anzueignen?

→ Niederschwellig

- Was könnten Hürden im Projekt sein?
- Was könnte Zugänge erleichtern?

- Was könnte Zugänge erschweren?
- Welche Rolle spielen Kosten, Fähigkeiten, Anbindung, Ängste, Einschränkungen?

→ Für das Entdecken von Schwellen: Fragen an Besucher*innen

- Welche Schwellen mussten Sie überwinden, um am Projekt der »Digitalen Hilfe« teilzunehmen?
- Was kann ihnen helfen, Schwellen zu überwinden?
- Wie gestaltet sich ein guter Lernraum für sie? (wohlfühlen, sich gut konzentrieren können etc.)

zum Weiterlesen



Röhricht, Nicola (2023):

Praktische Herausforderungen bei der Gestaltung der Digitalisierung für ältere Menschen. In: P. Bröckerhoff, R. Kaspar, S. Hansen, & C. Woopen (Hrsg.): Normenwandel in der alternden Gesellschaft. Wiesbaden: Springer, S. 105–120.

Konter, Astrid (2019):

Niedrigschwelligkeit. Socialnet Lexikon. [online] <https://www.socialnet.de/lexikon/4960> [Zugriff am 05.08.2024]

Digital-Kompass (Hrsg.) (2023):

Digitale Teilhabe ermöglichen! Tipps zur Vermittlung digitaler Kompetenzen an Menschen mit Seh- und Hörbeeinträchtigungen. [online] https://www.digital-kompass.de/sites/default/files/material/files/barrierefrei_digital_kompass_leitfaden_digitale_teilhabe.pdf [abgerufen am: 05.08.2024]

Professionelle Beratungshaltung

Teil:



- Welches Bild von digital unerfahrenen oder weniger medienkompetenten Menschen haben wir?
- Welches Selbstverständnis haben Beratende?
- In welchem Setting und mit welchem Vorgehen werden Beratungsangebote gestaltet?

Die Haltung der Beratenden prägt die Gestaltung und auch die Erfolgsaussichten einer Beratungssituation weitreichend. In der Haltung stecken Annahmen, Überzeugungen und Emotionen – sie wirkt sich darauf aus, wie Berater*innen sich verhalten, wie sie den Menschen begegnen, die zur Beratung kommen und wie sie im Beratungsprozess auf Aussagen und Fragen reagieren (sowohl mit Sprache als auch mit Gestik und Mimik). Sie bestimmt, wie »Hilfe« gestaltet wird. Die eigene Haltung kann sich über Erfahrungen, Wissensaneignung und Lernen entwickeln (Albrecht 2017: 48).

Das Angebot der »Digitalen Hilfe« ist geprägt von einer offenen, zugewandten und konstruktiven Haltung, die sich sowohl in der Gestaltung des Angebotes selbst als auch im Handeln der Berater*innen zeigt. Diese umfasst verschiedene zentrale Elemente:



Menschen als kompetente, selbstbestimmte Gestalter*innen ihrer (digitalen) Lebenswelt

Die »Digitale Hilfe« versteht unter »Hilfe«, dass Ideen, Möglichkeiten und Erklärungen angeboten und gemeinsam mit der Person, die zur Beratung kommt, ausprobiert werden. Dabei wird die Person in ihrer jeweiligen, eigenen Lösungsfindung unterstützt und ihre individuelle Herangehensweise stets akzeptiert. Berater*innen und Besucher*innen der »Digitalen Hilfe« sehen sich als gleichberechtigt an. Lernende und Lernbegleiter*innen sind Expert*innen in ihren eigenen Feldern und begegnen sich auf Augenhöhe. Die Menschen, die zur Beratung kommen, wissen selbst, was sie bereits können und was sie noch lernen möchten. Sie haben die Kompetenzen, neue Dinge zu lernen und sie haben eigene Ideen, welche Ressourcen sie nutzen möchten und wo sie ihre Handlungsfähigkeiten stärken wollen. Lernbegleiter*innen geben Impulse, bieten Wissen über technische Geräte und Medien und deren Bedienung an, regen an zum kritischen Denken und ermöglichen, Handlungsweisen auch zu hinterfragen. Die Entscheidungen und die folgenden Handlungen liegen in der Verantwortung der Klient*innen. Es wird davon ausgegangen, dass die Menschen, die zur Beratung kommen, ihre eigene Lebenswelt gestalten können und Unterstützung suchen, um dies zu schaffen. Die »Digitale Hilfe« sieht Menschen als kompetent an, den Herausforderungen von Medien und digitalem Wandel zu begegnen und ihre eigene Lebenswelt zu gestalten, auch wenn dies mit Unterstützung geschieht.

Die Menschen, die zur Beratung kommen, werden also als individuell angesehen, mit diversen Hintergründen, Erfahrungen, Gefühlen, Wünschen und Bedürfnissen. Daraus ergibt sich eine Beratungshaltung, die den Menschen auf bestimmte Art und Weise begegnet:

Beobachtend / neugierig / offen – Ausgangspunkt jedes Beratungsgesprächs ist, was der Mensch sich wünscht, welche Anliegen und Fragen er*sie mitbringt – darauf basierend können Situationen und Herausforderungen wahrgenommen und nachvollzogen werden, um angemessen zu beraten.

Wertschätzend / anerkennend – Lösungsstrategien, Haltungen und Ideen, die Menschen aufgrund ihrer Hintergründe und

Erfahrungen entwickelt haben, um ihr Leben zu gestalten oder dem Medienwandel zu begegnen, werden interessiert, respektvoll und wertungsfrei betrachtet und gemeinsam weiterentwickelt. (Ausgenommen sind in diesem Fall natürlich Verstöße gegen die allgemeinen Grundrechte, Menschenrechte und die individuellen Grenzen der Berater*innen)

Geduldig / akzeptierend – Beratende lassen sich auf die Verstehensprozesse, Auffassungsgeschwindigkeit, Erklärungen, Problemsichten und weiteren Wünsche und Bedarfe der Besucher*innen ein, die individuell und einzigartig sind und sein dürfen.

Vorurteilsbewusst – Um vorschnelle und einschränkende Bewertungen zu vermeiden oder zu verringern, die Wertschätzung oder Anerkennung verhindern könnten, setzen Beratende sich immer wieder mit eigenen Haltungen und Vorannahmen auseinander und reflektieren diese.

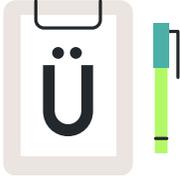
Übung



→ Individuelle und gemeinsame Auseinandersetzung mit der eigenen Haltung

Über welches Wissen verfügst du schon, welches siehst du? Eine professionelle Haltung fordert Auseinandersetzung und Selbstreflexion im Einzel-, aber auch im Teamsetting, um ein Bewusstsein zu schaffen für eigene Vorurteile, Einstellungen, die eigene gesellschaftliche Stellung, Werte, Erfahrungen und Handlungsweisen, die Einfluss nehmen auf die Beratungssituation (Albrecht 2017: 55). Um Wandlungsprozesse (veränderte gesellschaftliche Sichtweisen, Medienentwicklung etc.) dabei einzubeziehen, ist eine Regelmäßigkeit (bspw. zweimal im Jahr) notwendig. Technik ein? Welche Haltung lehnt du ab?

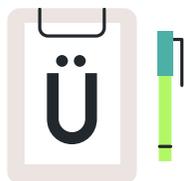
Übung



→ Einzelreflexion

- Welche Erfahrungen habe ich bisher in der digitalen Beratung gemacht?
- Welche Bilder von Beratung habe ich aufgrund dieser Erfahrungen?
 - Was war die schönste Beratung?
 - Was war die herausforderndste Beratung?
- Was denke ich über den Wandel der Medien und über Digitalisierungsprozesse?
 - Gefahren & Vorteile
 - Chancen und Ängste
 - potentielle zukünftige Entwicklungen
- Welche Annahmen existieren gegenüber älteren Menschen?
 - Wie gehen ältere Menschen mit Medien um? Welche Technologien/Medien nutzen sie im Alltag? Wie gelangen sie an Informationen?
 - In welchen Lebenssituationen befinden sich ältere Menschen? Ab wann ist ein Mensch in meinen Augen »älter«? Wie gestalten ältere Menschen ihren Alltag?
 - Welche alternativen Sichtweisen gibt es auf Alter?
- Welche Annahmen existieren gegenüber Menschen mit geringerem Einkommen in Bezug auf digitale Praxis?
 - Wo werden Menschen mit geringem Einkommen digital benachteiligt?
 - Wie kann eine digitale Lebensgestaltung einen positiven Einfluss auf die finanzielle Lage von Menschen nehmen?
- Welche Annahmen und Erwartungen existieren gegenüber bestimmten (sozialen) Geschlechtern in Bezug auf die digitale Praxis?
 - Wie unterscheiden sich Erwartungen zwischen (sozialen) Geschlechtern in Bezug auf digitale Praxis?

Übung



→ Teamreflexion: Welche Haltung könnt ihr gemeinsam im Team entwickeln?

Altersbilder prägen unsere Haltung und damit die Arbeit in Beratungskontexten. Folgende Fragen können dabei helfen, diese Altersbilder zu reflektieren (angelehnt an Czollek et al. 2012: 96).

- Wie werden ältere Menschen in der Werbung, Filmen und anderen Medien dargestellt?
- Wie wurde in eurer Umgebung über ältere Menschen gesprochen?
- Wie denkt ihr über das Alt-Werden in dieser Gesellschaft?
- Wodurch gestalten sich Probleme und Herausforderungen in der Mediennutzung? Was sind Ursachen, Hintergründe? Wie sind diese Aspekte mit Alter verbunden?
- Welche Potenziale hat die Teilhabe von älteren Menschen am digitalen Leben für die Gesellschaft?
- Welches Bild von Mediennutzer*innen liegt unserem Projekt zugrunde?
- In der Gruppe besprechen: Was hat euch überrascht?

Soziale Ungleichheit dekonstruieren heißt, sich der Mechanismen und Prozesse bewusst zu werden, die soziale Ungleichheit bedingen und rechtfertigen. Weitere Fragen innerhalb eines Teams könnten deshalb lauten:

- Wie könnt ihr eure Altersbilder gegenseitig weiten oder andere geschaffen werden?
- Was braucht es im Team, um Altersbildern zu begegnen?
- Wie können positive Altersbilder entwickelt werden?
- Welche Vorteile hat die Teilhabe von älteren Menschen am digitalen Leben?

zum Weiterlesen



Albrecht, Ralf (2017):

Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit. Auf die Haltung kommt es an! In: KONTEXT: Zeitschrift für Systemische Therapie und Familientherapie; Zeitschrift der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie und Familientherapie, 48, 1, 45–64.

Schorb, Bernd (2009):

Erfahren und neugierig – Medienkompetenz und höheres Lebensalter. In: A. Hartung-Griemberg, & W. Reißmann (Hrsg.): Medien und höheres Lebensalter: Theorie – Forschung – Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 319–337.

Denkanstöße für neue/realistische Altersbilder, Ideen zur Umsetzung in der öffentlichen Darstellung über Flyer, Plakate etc. und weitere Ideen zur Projektplanung für ältere Menschen:

Giedenbacher, Yvonne (2021):

Neue Bilder des Alter(n)s. Dachverband der österreichischen Sozialversicherungen (Hrsg.). [online] URL: <https://fgoe.org/sites/fgoe.org/files/inline-files/Leitfaden-Altersbilder.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

Übungen zur Reflexion der eigenen gesellschaftlichen Stellung vom Portal Diskriminierungskritische Perspektiven an der Schnittstelle Bildung/Kunst von Prof.in Dr.in Carmen Mörsch:

Mörsch, Carmen (o.D.):

Privilegiertheit wahrnehmen, Diskrit-Kubi. [online] <https://diskrit-kubi.net/lesenlernen/privilegiertheit/> [Zugriff am: 05.08.2024].

Mörsch, Carmen (o.D.):

Selbstverortung versuchen, Diskrit-Kubi. [online] <https://diskrit-kubi.net/lesenlernen/selbstverortung/> [Zugriff am: 05.08.2024].

Der Beratungsablauf

Teil:



Um einen sicheren Rahmen für die Beratungssituation zu gestalten, ist eine Strukturierung des Beratungsablaufes hilfreich. Am Anfang der Beratung sollte den Besucher*innen dieser Ablauf transparent gemacht werden. Da sich die Beratungsgestaltung an den Bedarfen orientiert und auf einer gleichberechtigten Haltung basiert, sind die Klient*innen jederzeit eingeladen, den Ablauf mitzugestalten und die Berater*innen passen ihre Strukturierung stets den jeweiligen Bedarfen an.

Raumvorbereitung

Je nach Gegebenheiten werden zunächst die örtlichen Vorbereitungen getroffen: Ein Raum wird einladend und durchdacht vorbereitet, die nötigen Geräte und Zugänge werden vorbereitet, Infomaterial ausgelegt sowie (falls möglich) Snacks und Getränke bereitgestellt. Auch Materialien, die die Sichtbarkeit vor Ort verbessern, wie Hinweisschilder an der Straße, werden aufgestellt.



Begrüßung und Ankommen

Personen, die kommen, werden freundlich begrüßt.

»Sie kommen zur digitalen Beratung? Herzlich Willkommen.«

Sie werden gebeten, im Warteraum oder an einem freien Platz bei einem Berater/einer Beraterin Platz zu nehmen.

»Sie können sich hier zu mir setzen.«

»Setzen Sie sich gern in den Warteraum hier, sie kommen dann als Nächstes dran.«



Zur späteren Nachvollziehbarkeit, Analyse und Weiterentwicklung des Beratungsangebots können verschiedene Daten festgehalten werden (nach Zustimmung der Klient*innen): Dafür hat die »Digitale Hilfe« ein Online-Beratungstool eingerichtet, auf das alle Berater*innen während der Beratungen zugreifen können. Auch eine einfache Liste vor Ort oder digital kann Aufschluss über Beratungszeiten und Tätigkeiten bieten.

- Im Warteraum können Flyer des Angebots mit Kontaktdaten und Öffnungszeiten, weitere Angebote oder Projekte der Institution und Flyer anderer hilfreicher Institutionen und Angebote liegen. Bei Beratungsflyern zu sensiblen Themen könnten diese auch auf der Toilette oder an anderen Orten platziert werden, wo sie diskreter betrachtet und mitgenommen werden können.
- Der Warteraum kann anregend gestaltet werden, mit Zeitschriften oder Übungen, um die Zwischenzeit zu nutzen.
- Kurz vor Schließung der offenen Beratung sollte schon beim Ankommen auf einen anderen Termin verwiesen werden, um Frustration zu vermeiden.

ÜBER EIN DOKUMENTATIONS-SYSTEM RELEVANTE DATEN ERFASSEN

- Je nach Angebotsetting, Kapazitäten und Einrichtung kann es hilfreich sein, Beratungsdaten zu erfassen.
- Zu den Daten können gehören: Name, Geschlecht, Kontakt, Datum, Problemstellung, Betriebssystem, Beratungsperson, Vermittlungskontakt, Beratungsdauer, Kontaktdaten und Alter.
- Über eine digitale Erfassung könnten die Daten z.B. dazu beitragen, Beratungsstand von größeren Anliegen von Personen (mehrere Beratungstermine) für alle Beratenden nachvollziehbar und zuordbar zu machen.
- Auch Evaluationsprozesse vereinfachen sich durch eine einheitliche Dokumentation des Beratungsgeschehens: Wie viel Personal wird benötigt? Gibt es übergreifende Themen, die in anderweitigen Angeboten aufgegriffen werden können? Über welche Kanäle werden Personen an das Angebot vermittelt? Welche Altersgruppen nehmen das Angebot wahr?
- Erfassung von Kontaktdaten ermöglicht die Bewerbung und Information zu anderweitigen Angeboten.
- Der Prozess kann außerdem zur Wahrnehmung der Klient*innen beitragen, dass das Angebot professionellen Standards entspricht.

DATENVERARBEITUNGSBLATT KANN GELESEN WERDEN.

- Der Umgang mit Schweigepflicht, Datenschutz und sensiblen Informationen sollte den Besucher*innen verständlich erläutert werden.
- Dies kann durch einen Aushang, ein Informationsblatt oder mündliche Erklärungen passieren



DISKRETIION BESPRECHEN

- Mit den Besucher*innen wird besprochen, dass die Fragen und Antworten sowie die Informationen, die sie preisgeben, in diesem Raum bleiben.

»Wir erzählen nichts weiter, was Sie mit uns teilen.«

Kommunikation gestalten: Achtsam, behutsam und vorsichtig

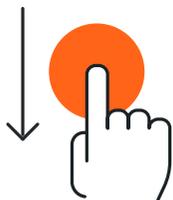
Für eine gute Gesprächsatmosphäre und ein gutes Lernsetting ist das Wahrnehmen von und Einstellen auf Kommunikationsanforderungen wichtig. Gerade zu Beginn einer Beratung ist es entscheidend, niedrigschwellig zu kommunizieren. Dies bedeutet, Fachbegriffe zu vermeiden oder diese klar zu erläutern und mit vereinfachten Umschreibungen zu arbeiten.

Berater*innen sollten darauf achten, ob ihre Beschreibungen vom Gegenüber verstanden werden und gegebenenfalls nachfragen und Klarstellungen anbieten. Eine klare und verständliche Sprache fördert das Vertrauen und erleichtert die Zusammenarbeit, insbesondere bei komplexen Themen.

»Hier können Sie den Browser öffnen. Ein Browser ist unser Fenster ins Internet. Das ist ein Programm, mit dem wir Internetseiten aufrufen und suchen können.«

Manche Menschen sind sehr sensibel auf Formen nonverbaler Kommunikation wie den Händedruck, Gestik, Mimik und Tonfall der Berater*innen. Für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit gilt es daher, Kommunikationsanforderungen zu beachten und sensibel für die verschiedenen Arten von Kommunikation zu sein. Es braucht ein Bewusstsein dafür, dass »Sprechrhythmus, Bewegungsrhythmus, Körperausrichtung, Körperabstand, Mimik, Gestik, Stimmlage eine vertrauensvolle und kooperative Beziehung« (Ramseyer 2010 zit. nach Albrecht 2017: 51) fördern. Auch Beratungsangebote in anderen Sprachen, Arbeit mit Symbolen, händische Zeichnungen, Handzeichen oder vergrößerte Schrift können Teil einer guten Kommunikation sein.

Gerade im Umgang mit Menschen, die Seh- oder Hörbeeinträchtigungen haben, ist es wichtig, auf klare und funktionierende Kommunikation zu achten. Missverständnisse in der Beratung können auch durch »ungenügende Berücksichtigung körperlicher Be-



Will man einer Person erklären, wie sie auf einem Touchscreen nach oben und unten scrollen kann, könnte man etwa sagen: »Wischen Sie mit dem Finger von der Mitte nach unten« - bzw. "nach oben".

schwerden und Einschränkungen« (Friedrich-Hett 2015: 58) entstehen, etwa bei Schwerhörigkeit. Da solche Anforderungen auch mit Schamgefühlen besetzt sein können, kann es passieren, dass Klient*innen diese Schwierigkeiten nicht äußern. Rückversicherungen können helfen, um die Kommunikation zwischen allen Beteiligten zu verbessern. Dies ist wichtig, damit die Problemstellungen und Thematiken gut verstanden werden und dadurch individuelle Beratung möglich ist.

»Verstehen Sie, was ich meine?«

»Können Sie mich gut verstehen?«

»Wenn ich langsamer, lauter, deutlicher sprechen soll, dürfen Sie mir das gerne sagen.«

»Wenn Sie merken, Sie können nichts mehr aufnehmen, sagen Sie mir das gern.«



»Ich bin immer noch so ein Anfänger.«

»Ich will gar nicht wissen, was das Ding alles kann.«

»Jeder weiß es – jeder kann es – jeder macht es – aber ich kann es nicht – ich will das auch können.«

»Ich bin Anfängerin, ich habe viele Fragen, aber die sind jetzt noch nicht so präzise.«

Ziele und Aufträge gemeinsam erfassen

Die Beratung wird von Besucher*innen und Berater*innen gemeinsam gestaltet. Dabei wird der Raum der Beratung geöffnet, indem Besucher*innen ermutigt werden, ihre eigenen Bedürfnisse mit in die Beratung hineinzunehmen. Auch können Grenzen angesprochen werden und die Personen ermutigt werden, diese auszuüben.

»Wir wollen gern einen gemeinsamen Beratungsrahmen schaffen. Was wünschen Sie sich von der Beratung?«

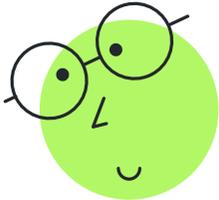
»Was möchten wir uns heute ansehen?«

»Ich möchte Sie zu nichts zwingen. Wenn sie das nicht machen möchten, finden wir einen anderen Weg.«

Ziele gemeinsam erarbeiten – eigene Ziele schaffen Motivation

Ziele für die eigene Mediennutzung, das eigene Wissen und Können, können über positive Bilder und Visionen und über die Einordnung von Herausforderungen und Problemen entwickelt werden. Diese Ziele schaffen Motivation, sie machen deutlich, wohin der Lernprozess führen soll und geben diesem Lernprozess dadurch Sinn. Ziele können an verschiedenen Punkten der Beratung entstehen: aus aktuellen Nutzungsgewohnheiten, aus erlebten Einschränkungen, aus aktuellen Herausforderungen oder Wünschen, oder sie werden bereits klar in die Beratung eingebracht

(hierzu mehr in Abschnitt 2, Teil 4). Um Beratungsprozesse so zu gestalten, dass am Ende Zufriedenheit bei allen Beteiligten steht, werden die Ziele der jeweiligen Beratung oder eines längeren Beratungszeitraumes mit den Klient*innen von Anfang an besprochen und abgestimmt. Dabei hilft es etwa, die Anliegen bzw. den Auftrag zu erfassen und aufzuschreiben, um diese am Schluss prüfen zu können.



»Wie kann ich Ihnen behilflich sein?«

»Was wünschen Sie sich von der Beratung?«

»Was wäre für Sie ein gutes Ergebnis am Ende unseres heutigen Gesprächs?«

Friedrich-Hett 2015: 43

Gibt es mehrere Ziele, Aufträge oder Anliegen, können diese aufgeschrieben und gemeinsam mit den Besucher*innen priorisiert werden.

»Was wäre für sie auf Platz 1? Welchem Thema wollen wir uns als Erstes widmen? Welchen danach?«

Manchmal ist es dabei hilfreich, nach einer Schilderung die Problemlage noch einmal in eigenen Worten wiederzugeben und die Besucher*innen in das Erkennen mehrerer, unterschiedlicher Baustellen einzubeziehen. Stellt sich an dieser Stelle schon heraus, dass Aufträge oder Anliegen vorhanden sind, auf die innerhalb der Beratung nicht eingegangen werden kann, dürfen Aufträge auch abgelehnt oder auf andere Angebote verwiesen werden (ausführlicher zu diesen Grenzen der Beratung unter Abschnitt 2, Teil 5).

»Danke, dass Sie sich mit diesem Auftrag an uns wenden allerdings passt das mehr zu einer anderen Stelle. Wir sind ein medienpädagogisches Beratungsangebot und für digitale Fragen ausgebildet und würden uns deshalb eher Ihrer Frage zur Bedienung Ihres Handys widmen.«

Ziele, Wünsche und Bedarfe können sich in der Beratung wandeln, daher kann gelegentlich nachgefragt werden, ob das Ziel, dem gerade nachgegangen wird, noch aktuell ist.

Gemeinsame Lösungssuche

Es wird wuselig in der »Digitalen Hilfe«, zwei Personen laufen durch den Raum und suchen nach QR-Codes zum Einscannen. Mit Gefühl wischen – dann auf "QR-Code scannen" klicken: »Das war das Meisterstück! Jetzt haben sie es.« (Eine Person hat einen QR-Code gescannt und die Website geöffnet)



»Die Symbole sind mir immer noch fremd.«

In der Beratung zur digitalen Teilhabe wird der »bring your own device«-Ansatz verfolgt, das heißt, die Ratsuchenden bringen ihre eigenen Geräte mit, an denen sie lernen möchten. Mit diesen oder anhand der mitgebrachten Fragen wird nun »das Problem« genauer erläutert oder gemeinsam angeschaut. Dann können Besucher*innen und Beratende gemeinsam ausprobieren, Wissensimpulse geben, Hintergründe erläutern, Chancen und Risiken besprechen, auf Datensicherheit und Schutz achten, üben, lernen und dabei Spaß haben. Der Raum wird geöffnet, den Fragen und Problemstellungen auf individuelle Weise nachzugehen (Hierzu mehr in Abschnitt 2, Teil 4).

*»Wo würden Sie nach einer Lösung suchen?«
 »Wir probieren es einfach Mal an dieser Stelle.
 Könnten wir hier weiterkommen?«*

Zwischendurch kann der aktuelle Stand zusammengefasst werden – gern auch von den Klient*innen selbst, um das eigene Lernen zu bestärken und noch vorhandene Schwierigkeiten zu erkennen.

Notizen und Material

Um Besprochenes zu visualisieren und für zu Hause festzuhalten werden während der Beratungen Notizen ermöglicht (gelernte Fachbegriffe, Abläufe, Lernprozess). Diese Notizen werden gemeinsam mit den Klient*innen gestaltet, damit sie später nachvollziehbar sind. Einzelne Schritte werden besprochen und dann ausführlich gemeinsam festgehalten, ggf. an wichtigen Stellen mit Datum (zeitliche Nachvollziehbarkeit), kleinen Skizzen von Icons, Seiten oder Funktionstasten versehen. Eine weitere Möglichkeit zur individuellen Dokumentation von Bedienoberflächen ist die Screenshot-Funktion von Endgeräten, die durch Notizen ergänzt werden kann. Hinweise und Tipps zu weiteren Informationen (Webseiten, Handreichungen etc.) oder Stichworte, unter denen man recherchieren kann, passen ebenfalls gut in die Notizen. Die Nachhaltigkeit eigener Notizen variiert stark, da bei kleinsten Änderungen oder einem vergessenen Detail viele Schritt-für-Schritt-Erklärungen nichtig werden. Priorität sollte deshalb die Festigung des Verständnisses auf Handlungsebene haben.

Zwischendurch kann nach der Aufnahmefähigkeit und Konzentration gefragt werden.

- »Können Sie gerade noch gut zuhören?
- Sagen Sie gern, wenn es zu viel wird oder Sie mal eine kurze Pause machen möchten.«
- »Kann ich Ihnen ein Glas Wasser anbieten?«

Dabei hilft auch die eigene Wahrnehmung weiter. Wenn ich merke, ich verliere den Faden, kann es gut sein, dass es der Person gegenüber genauso geht.

Wiederholung

Während und am Ende der Beratung können Wiederholungen sinnvoll sein, um Wichtiges zu erinnern und zu verinnerlichen und um hervorzuheben, was alles gelernt und bewältigt wurde. Dies kann das Selbstwirksamkeitsempfinden stärken und das Gefühl vermitteln, dass die Beratung sinnvoll für die eigenen Ziele war.

- »Lassen Sie uns noch mal gemeinsam schauen, was wir heute gemacht haben.«
- »Wollen Sie das mit dem QR-Code zur Sicherheit noch einmal allein versuchen? Das klappt bestimmt sehr gut.«



Einwurf: Dankeschön: Manche Klient*innen verspüren das Bedürfnis, sich für die Beratung mit Geld oder Geschenken zu bedanken. Bei kostenfreien Angeboten bieten sich z.B. Feedbackboxen als Möglichkeit für die Klient*innen an, etwas an die Berater*innen zurückzugeben.

Verabschieden

Zum Abschied kann noch mal auf das Ziel zurückgeblickt und geschaut werden, was erreicht wurde und was noch übrig ist:

- »Was war heute unser Ziel und wo stehen wir jetzt?«
- »Was nehmen Sie heute für sich mit?«
- »Was wünschen Sie sich noch?«

Abschluss

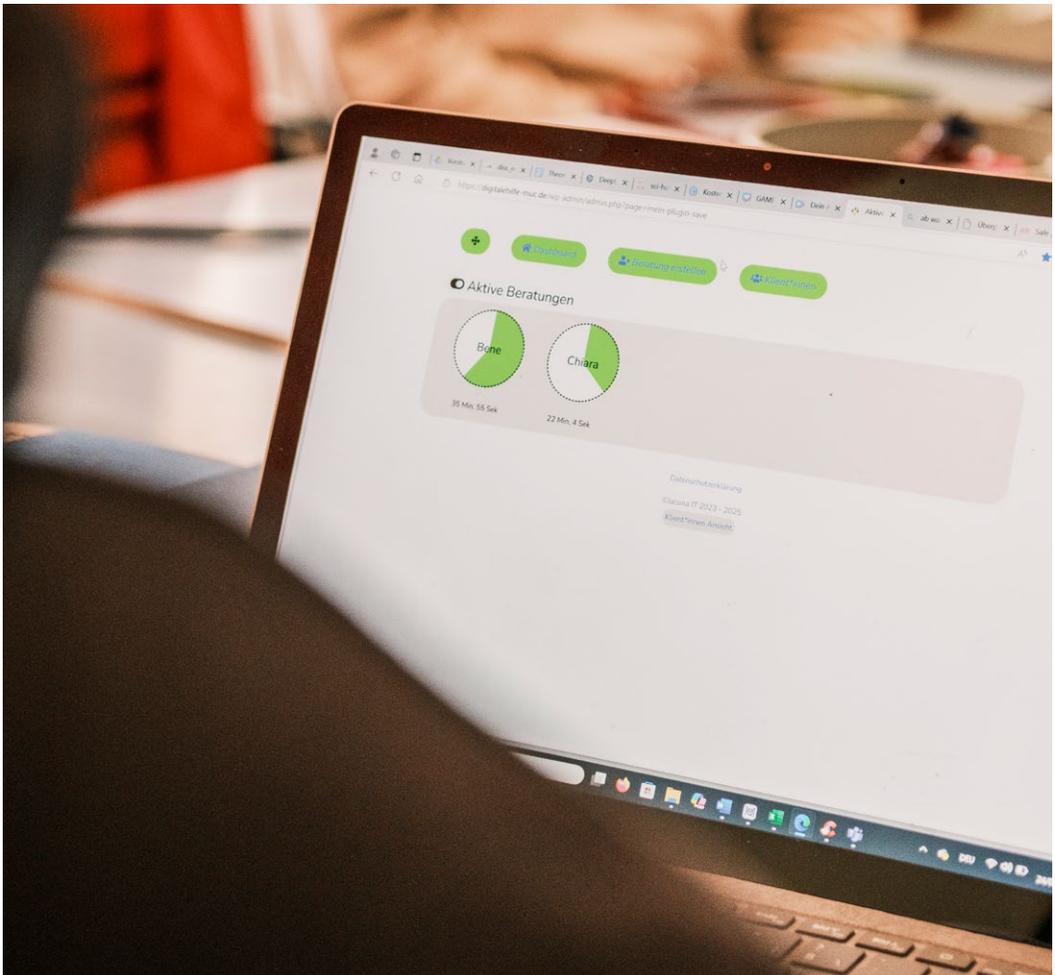
Neben der Einladung, jederzeit wieder das Angebot wahrzunehmen, kann hier auch auf zukünftige Veranstaltungen oder abgesagte Termine (z. B. Feiertage) hingewiesen werden.

- Flyer mitgeben für Kontaktdaten und Öffnungstage
- Dank für den Besuch und Einladung, wieder zu kommen



Nachbereitung

Nach der Beratung kann die Beratungszeit in ein Dokumentations-System eingetragen und die wichtigsten Ergebnisse und mögliche offene Fragen kurz für mögliche weitere Beratungen erfasst werden. Sollten im Gespräch schöne Dinge entstanden oder passiert sein (Bilder, Videos, Tonaufnahmen, Text oder kleine Geschenke) können auch diese dokumentiert werden.



Übung



→ Beginn

- Was ist wichtig für ein gutes Ankommen innerhalb des Beratungssettings?
- Was bedeutet freundlich begrüßen?
- Wann fühlst du dich innerhalb eines Beratungsangebotes sicher? Was braucht es dafür? Was braucht es, damit du dich besonders unsicher fühlst?
- Wie gestaltet man eine warmherzige Einladung zur Beratung?

→ Struktur

- Was hilft dir, Beratung für dich selbst strukturieren? Wie schaffst du es, strukturiert zu bleiben und den Faden in der Hand zu behalten? Womit schaffst du es, innerhalb der Beratung selbst strukturiert zu sein? Was brauchst du noch dafür?
- Wie schaffst du es, nicht zu viele Fragen zu stellen und konkret zu bleiben?
- Wie schaffst du Transparenz?

→ Tempo

- Wie schaffst du es, Pausen zum Atmen und zum Denken zu lassen und zu halten? Wann kannst du Pausen gut aushalten, wann nicht? Wann brauchst du selbst Pausen, wenn du Neues lernst?
- Wodurch gelingt es dir, wertschätzend zu bleiben?

→ Kommunikation

- Wie umschreibst du die häufigsten Fachbegriffe oder englische Begriffe? Software, Hardware, Update, Cloud, Account, Browser.
- Welche Formen der Kommunikation könnten Menschen mit Seh- oder Hörbeeinträchtigungen oder anderen Einschränkungen besonders unterstützen?
- Wie würdest du die Klient*innen dazu ermutigen, eigene Lösungen auszuprobieren und Vertrauen in ihre Fähigkeiten aufzubauen?

- Welche Methoden könntest du nutzen, um ihnen das Gefühl zu geben, selbstwirksam zu sein?
- Welche Formen der Kommunikation könnten Menschen mit Seh- oder Hörbeeinträchtigungen oder anderen Einschränkungen besonders unterstützen? Überlege, wie du selbst im Gespräch auf Körpersprache und Ausdruck achten würdest, um Rücksicht zu nehmen.

→ Ziele

- Welche Aufträge gibt es? Welche nehme ich an? Welche gebe ich ab? Welche muss ich ablehnen, könnte sie aber später wieder aufgreifen, wenn ich mich informiert habe?

zum Weiterlesen



Friedrich-Hett, Thomas (2015):

Positives Altern. Neue Perspektiven für Beratung und Therapie älterer Menschen. Bielefeld: transcript Verlag.

Albrecht, Ralf (2017):

Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit. Auf die Haltung kommt es an! In: KONTEXT: Zeitschrift für Systemische Therapie und Familientherapie; Zeitschrift der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie und Familientherapie, 48, 1, S. 45–64.

Röhrich, Nicola (2023):

Praktische Herausforderungen bei der Gestaltung der Digitalisierung für ältere Menschen. In: P. Bröckerhoff, R. Kaspar, S. Hansen, & C. Woopen (Hrsg.): Normenwandel in der alternden Gesellschaft. Wiesbaden: Springer, S. 105–120.

Schorb, Bernd (2009):

Erfahren und neugierig – Medienkompetenz und höheres Lebensalter. In: A. Hartung-Griemberg, & W. Reißmann (Hrsg.): Medien und höheres Lebensalter: Theorie – Forschung – Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH, S. 319–337.

Vertiefung Ziele und Lösungssuche

Teil:



Um sich im Umgang mit digitalen Medien kompetent und sicher zu fühlen, brauchen Menschen Wissen und Können, aber auch die Fähigkeit zur Reflexion sowie eine eigene Haltung. All dies soll ihnen in der Beratung vermittelt werden.

Während zum Gelingen dieses Unterfangens viele Aspekte beitragen – wie der Raum, die Erreichbarkeit etc. – sind zwei Momente im Beratungsgespräch die zentralen Situationen, mit denen der Erfolg der Beratung steht und fällt:

- das gemeinsame Erfassen und Formulieren des Beratungszieles
- die Lösungssuche

Ein gemeinsames Verständnis von den Bedarfen und Wünschen der Klient*innen sowie ein gemeinsames, konstruktives Suchen nach Lösungen sind die wichtigsten Grundlagen, um dem Beratungsziel näher zu kommen – auf ihnen baut das Beratungsgespräch und die gemeinsame Arbeit auf.

Diese beiden Situationen sollen daher hier noch einmal gesondert und intensiv betrachtet werden, da ihnen auch in der Vorbereitung und Umsetzung der Beratung besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden muss.

Dabei werden folgende Aspekte vertieft beleuchtet:

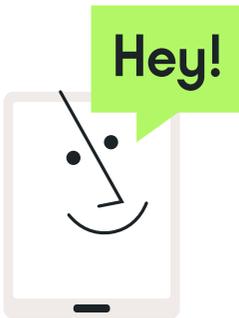
ZIELE /AUFTRAG ERFASSEN

- Probleme, Sorgen, Ängste und Ideen ernst nehmen
- Digitale Begrenzungen besprechen
- Bedürfnisse und Ziele besprechen

GEMEINSAME LÖSUNGSSUCHE

- Mut machen und Selbstwert stärken
- Netzwerke stärken
- Selbst ausprobieren
- Kleine Wissensimpulse weitergeben
- Positive Altersbilder schaffen
- Mit Humor experimentieren

Probleme, Sorgen, Ängste und Ideen ernst nehmen



»Ich hab' das Gefühl, dass er hier drin ist.«
 (Eine Person, die denkt, ein Kundenservicemitarbeiter habe sich in ihren Computer gehackt.)

Sind Menschen noch nicht stark mit digitalen Medien und Technologien in Berührung gekommen, ist erst wenig Erfahrung vorhanden, können große Ängste existieren. Dazu zählen sowohl Unsicherheiten und Ängste vor der Bedienung und Handhabung der Geräte und Programme als auch Furcht vor Themen wie Datenverlust, Betrug oder Cyberkriminalität. Um dennoch ins Handeln zu kommen und das Sicherheitsgefühl zu stärken, müssen diese Ängste ernst genommen und ihnen dann mit Wissen begegnet werden. Dabei sollte den Menschen Vertrauen in die eigenen Handlungsfähigkeiten vermittelt werden, ihre Eigenständigkeit und Eigenverantwortlichkeit muss gewahrt und kritisches Reflektieren angeregt werden.

»Welche Ängste und Sorgen haben Sie bezüglich Mediennutzung?«

»Welche Sicherheitsfragen beschäftigen Sie?«

»Schauen wir uns ein paar wichtige Punkte zur Datensicherheit an – zum Beispiel sichere Passwörter und den Umgang mit persönlichen Daten online.«

»Ich verstehe gut, dass Sie das ängstigt, es ist etwas Neues und Unbekanntes, was Sie (noch) nicht gemacht haben, aber wir können hier gemeinsam schauen, wie Sie das schaffen.«

»Manches benötigt ein bisschen Zeit, bis man es kann. Sie können auch noch öfter mit dem gleichen Problem hierherkommen.«



Digitale Begrenzungen besprechen

Fehlt Menschen die notwendige Medienkompetenz, können sie in manchen Lebensbereichen ausgeschlossen sein, was zu Ungleichheiten und Einschränkungen in ihrer freien Alltagsgestaltung führt. Diese Einschränkungen sind den Betroffenen oft sehr bewusst; dennoch kann es hilfreich sein, diese Problemstellungen zu besprechen und gemeinsam zu reflektieren. Auf dieser Basis lassen sich große Hürden identifizieren und im Anschluss Ziele sowie Bewältigungsstrategien entwickeln.

- »In welchen Bereichen erleben Sie Ausschluss?
In welchen Bereichen tun Sie sich schwer?«
- »Welche Thematik würden Sie gerne einmal genauer anschauen? Was braucht es dafür?«
- »Was können wir hier gemeinsam tun, damit Sie sich ein bisschen weniger abgehängt fühlen?«

In der Besprechung von digitalen Begrenzungen kann gemeinsam mit Klient*innen Wissen darüber gesammelt werden, wo sie sich bei bestimmten Problemstellungen helfen lassen oder wie sie sich selbst helfen können, z. B. wenn sie keinen Online-Banking-Zugang haben. Es können die eingeschränkten Bereiche erkundet und Kompetenzen und Wissen zu diesen gegeben, geprobt und geübt werden (z. B. der Umgang mit digitalen Stadtkarten und Navigation darüber).

Bedürfnisse und Ziele besprechen

Neue Technologien und Medien werden gerade dann von (älteren) Menschen genutzt, wenn die einzelne Person einen Nutzen und einen Sinn für sich selbst darin erkennt. Es gibt dabei nur subjektive Bewertungen: Verschiedene Sinnhaftigkeiten, Routinen und Herangehensweisen für die eigene Alltagsbewältigung sind nicht »richtig« oder »falsch«, sondern entsprechen den ganz individuellen Bedürfnissen.

- Wenn Dinge für mich einen Sinn haben, dann möchte ich sie in meinen Alltag integrieren, dann möchte ich sie verstehen und erlernen –wenn sie mich unterstützen und sinnvoll für das sind, was ich im Leben tun will.*

Sich in selbst gewählten Rollen und Aufgaben positionieren, die eigene Handlungsfähigkeit erleben, sich in eigenen Anliegen ernst genommen fühlen, kann motivieren (Kricheldorf 2022: 24). Insbesondere für ältere Menschen geht es in der Nutzung digitaler Technologien und Medien darum, den eigenen Alltag zu verbessern und Herausforderungen mit Hilfe digitaler Angebote zu meistern. In der Beratung gilt es also, zunächst auf diese Bedürfnisse und Herausforderungen zu schauen: Welche Aufgaben in der digitalen Welt möchte jemand bewältigen, wo können die digitalen Medien Leben und Alltag bereichern und wo dienen sie der Gestaltung des eigenen Lebens nach den eigenen Vorstellungen?



»Wofür nutzen Sie Medien?«

»Wo macht Ihnen Mediennutzung Spaß?«

»Was hat sich durch Ihre Mediennutzung verändert/verbessert?«

»Wo entscheiden Sie sich gegen Mediennutzung? Wie haben Sie sich dafür entschieden?«

*»Wie nutzen Freund*innen oder Verwandte digitale Medien und was davon würden Sie gerne können?«*

Die Berater*innen sollten in der Besprechung der Nutzung und der Zielfindung bestärkend agieren. Sie sollten wahrnehmen und hervorheben, was schon da ist, sehen, welche Wünsche und Bedürfnisse in den Erzählungen stecken und diese ernst nehmen. Darauf aufbauend kann gemeinsam nach Lösungen und Möglichkeiten gesucht werden, Nutzung zu erweitern, Kompetenzen und Fähigkeiten zu erlernen. Es kann auf Möglichkeiten der Mediennutzung hingewiesen werden und Neues vorgestellt werden, um dadurch Handlungsmöglichkeiten zu erweitern. Auch die bewusste Nichtnutzung kann ihren Sinn haben und für ein selbstbestimmtes Medienhandeln sprechen.

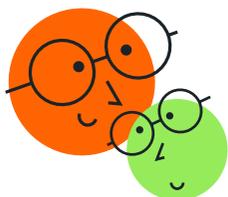
Mut machen und Selbstwert stärken

Um Lernprozessen gegenüber offen zu sein, digitale Fähigkeiten und Kompetenzen zu erlernen, braucht es ein positives Denken (van Dijk 2020: 52). Eine Facette der positiven Haltung ist das Verständnis, dass man nicht nur selbst als Person, sondern auch die ganze Gesellschaft durch digitalen Wandel vor Entwicklungsaufgaben steht. In der Beratung können Herausforderungen und Probleme als normal innerhalb von Wandlungsprozessen herausge-

»Ich hatte 13 Jahre ein anderes Gerät, mit dem ich super klargekommen bin. Mit dem neuen Gerät – damit komme ich nicht mehr zurecht.«

»Das kann ich gut verstehen, so ein Wechsel ist nicht leicht. Sie haben es ja aber schon mal geschafft, sich ein Betriebssystem anzueignen. Schauen wir mal, was Sie schon können und wo Sie noch Hilfe brauchen.«

(Dialog zum Wechsel des Betriebssystems)



stellt werden und Praxisbeispiele von anderen Personen mit ähnlichen Problemen können helfen, Gefühle des persönlichen Scheiterns zu verringern. Wissen über **Mediatisierung** und Wandlungsprozesse können helfen, individuelle Herausforderungen in einen größeren Kontext einzuordnen.

Wandlungsprozesse können ganz individuell in eigenen Veränderungen liegen und Entwicklungsaufgaben mit sich bringen. Der Übergang ins Rentenalter, Unterstützungsnetzwerke, die sich im Alter verändern, eigene körperliche Veränderungen, Einsamkeit etc. Um handlungsfähig zu bleiben oder es (wieder) zu werden, braucht es Verständnis und Wohlwollen der eigenen Situation und dem eigenen Können und Wissen gegenüber. Personen müssen daran glauben, dass sie selbst in der Lage sind, **digitale Medien** zu nutzen und **Resilienz** im digitalen Wandel besitzen oder entwickeln.

Ein verständnisvoller Blick auf die eigene Situation und die darin liegenden Herausforderungen kann das Selbstwertgefühl und das Empfinden von Selbstwirksamkeit positiv beeinflussen. Statt sich als Versager*in zu erleben und das »Noch-nicht-Können« als Schwäche wahrzunehmen, können Lernaufgaben als Chancen gesehen werden – Aufgaben, die man allein oder mit Unterstützung bewältigen kann und die viele andere ähnlich erleben. Mit dieser Haltung wächst das Vertrauen, dass neues Wissen und die Bewältigung von Herausforderungen möglich sind. Hinter der Motivation, sich einer Herausforderung zu stellen, stehen oft Ziele wie der »Wunsch nach Kommunikation mit der Familie oder die Beschäftigung mit spezifischen Themen, die Vertiefung von Informationen, der Genuss von Unterhaltung« (Schorb 2009: 334).

»Das ist völlig normal, dass Sie das herausfordert.

Der Wandel der Medien und Technologien fordert auch mich manchmal heraus, es ist ein stetiger Entwicklungsprozess.

Wichtig ist, dass wir dranbleiben!«

»Ihr Empfinden ist verständlich, auch andere haben von ähnlichen Problemen erzählt. Wir haben dieses Thema sehr oft!«

»Was können Sie alles schon?«

»Was haben Sie sich selbst beigebracht?«

»Wo haben Sie die Hilfe und Unterstützung von anderen geholt?«

Netzwerke stärken

Ist ein Netzwerk an Menschen vorhanden, die einen unterstützen können und wollen, kann dies das eigene Sicherheitsgefühl und auch Selbstwirksamkeitsgefühle stärken. Dabei können Netzwerke aus Angehörigen, Freund*innen oder Nachbar*innen bestehen, aber auch aus Beratungsangeboten, Fachleuten oder Menschen mit momentan ähnlichen Schwierigkeiten. Der »Digitale Hilfe« ist es ein Anliegen, Netzwerke zu stärken und zu akquirieren, innerhalb der individuellen Beratung, aber auch innerhalb des räumlichen und sozialen Umfeldes der Menschen, um immer besser auf die individuellen Bedarfe der Besucher*innen eingehen zu können. Menschen, die zur Beratung kommen, sollten auf Netzwerke hingewiesen werden und ermuntert und bestärkt werden, sich auch an weitere Netzwerkpartner*innen zu wenden (gerade bei anders gelagerten Bedarfen, auf die die »Digitale Hilfe« nicht zugeschnitten ist). Es wird außerdem mit ihnen besprochen, wie sie sich selbst Netzwerke aufbauen können. Das Netzwerk kann auch nach den Beratungseinheiten sinnvoll sein, um am Ball zu bleiben und die eigenen digitalen Fähigkeiten und Kompetenzen weiter zu stärken.



Die »Digitale Hilfe« stellt auf ihrer Website weiterführende Vernetzungsangebote im Stadtgebiet und z.T. Bundesweit dar.

»Wer könnte Sie noch unterstützen?«

»Welche Hilfemöglichkeiten kennen Sie bereits, welche haben Sie ausprobiert?«

»Wann suchen Sie sich Hilfe und wann nicht?«

»An welchen Orten fühlen Sie sich wohl?«

Was könnten Sie sich vorstellen, mal auszuprobieren?«

Digitale Teilhabe benötigt Angebote auf verschiedenen Ebenen für unterschiedliche Zielgruppen. Dies kann durch ein Projekt allein nicht getragen werden, weshalb es Vernetzung, Weitergabe von Wissen und Erfahrungsaustausch zwischen verschiedenen Akteur*innen braucht.

Welche Anlaufpunkte für digitale Unterstützung, digitale und soziale Teilhabe gibt es in der Stadt? Wie sind die Zugänge? Wo findet Beratung zu anderen Themen (Sozialberatung, Seelsorgetelefon etc.) statt? Wo können Geräte genutzt, repariert und ausgeliehen werden? Wo sind Angebote und Zugänge kostenfrei, niedrighschwellig oder welche Schwellen müssen bei den jeweiligen Angeboten überwunden werden? Das Wissen über Möglichkeiten und Angebote sollte analog (durch Printmaterial vor Ort)

und digital bereitgestellt werden. Die Besucher*innen können auch in die Sammlung einbezogen werden, indem sie nach Ideen, positiven Erfahrungen mit Angeboten und noch fehlenden Angeboten befragt werden.

Selbst ausprobieren

Selbsterleben und Selbstwirksamkeitsempfinden können über praktische Anwendungen und Umsetzungen gefördert werden. Dabei ist es von zentraler Bedeutung, dass die **Besucher*innen stets ihr eigenes Gerät bedienen und die Beraterin das Gerät nicht übernimmt**. Dies führt automatisch dazu, dass die eigene Auseinandersetzung sowie die praktische Umsetzung der Fragestellungen aktiv gefördert werden. Das aktive Tun steht in der Beratung stets vor »zu viel« Theorie. Ängste können über das Selbst-Ausprobieren verringert werden und eine positive Einstellung (»Ich schaffe das«) wird bestärkt. Dennoch sollten Sorgen natürlich ernst genommen werden und Klient*innen sollten behutsam, aber klar und bestärkend an das Ausprobieren herangeführt werden.

»Lassen Sie ihr Telefon gern erst mal einfach klingeln, bevor Sie versuchen, ranzugehen. Wir schauen erst mal, wie das ist. Dann versuchen wir, im ersten Schritt vorerst den Regler auf der Touchoberfläche auf 'Anruf annehmen' zu ziehen.«
»Was passiert dann, sobald ich hier klicke?« – »Probieren wir's aus!«



Aufgaben können in kleine Einheiten unterteilt und Schritt für Schritt ausprobiert und geübt werden. Die Herangehensweise an das Ausprobieren gestaltet sich auch hier nach den jeweiligen Bedürfnissen der Klient*innen. Einige werden schneller mehr probieren wollen, andere sind leichter überfordert. Auch können im Probieren verschiedene Wege gegangen werden – die Besucher*innen sollen innerhalb der Beratung ihre ganz eigenen Wege entdecken, mit denen sie sich wohl und sicher fühlen.

In manchen, seltenen Fällen ist die selbstständige praktische Umsetzung von Problemlösungen nicht zielführend. Treten etwa komplexere Fehlermeldungen oder Set-Up-Prozesse im Beratungskontext auf, kann es ggf. sinnvoll sein, nicht jede Einzelheit des Vorgangs mit den Klient*innen durchdringen zu wollen.

Kleine Wissensimpulse weitergeben

Innerhalb der Beratung spielen Wissensimpulse immer wieder eine wichtige Rolle. Dabei gilt es, abzuwägen, wie viel Wissensinput sinnvoll ist. Das hängt zum einen mit der individuellen Person zusammen – wie viel Wissen kann jemand aufnehmen, was überfordert, was unterfordert – aber auch mit der Zielsetzung für die jeweilige Beratung. Das Wissen sollte dann dieser Zielrichtung entsprechen, um nicht zu viele Fragen und Möglichkeiten aufzuwerfen. So können Fachbegriffe eingebracht werden, die für die jeweilige Frage nötig sind, oder Erklärungen zu konkreten Abläufen gegeben werden.



Toolbox: Um über den Tellerrand hinauszuschauen, sind Tool/App/Website-Sammlungen hilfreich. Je nach Interessensbereich können hilfreiche, inspirierende Anwendungen vorgestellt werden. In der »Digitalen Hilfe« wurde dazu eine eigene Sammlung als Mind-Map in einer »Toolbox« festgehalten, auf die Berater*innen jederzeit digital zugreifen können.

Wissensimpulse kann es zu vielen Themen geben, es kann theoretisch oder alltagspraktisch sein.

- **Hardware:** – Geräte optimal aufladen, Anschlüsse des Computers kennen und deren Nutzungsmöglichkeiten verstehen.
- **Bedienwissen Geräte** – Benachrichtigungen verwalten, Helligkeit anpassen, Startbildschirm einrichten, Apps installieren, Einstellungen ändern, Dateien ordnen und löschen.
- **Vielfalt an digitalen Angeboten** – Geeignete Navigationsapps auswählen, Einsatzmöglichkeiten von KI erkennen, kostenlose, sichere Mediatheken nutzen.
- **Wissen zu Barrierefreiheit** – Geeignete Geräte und Software für spezifische Barrieren kennen, Schriftgröße anpassen, Handys mit größeren Tasten nutzen, Apps zur Vorlesefunktion.
- **Reflexionswissen** – Inhalte kritisch hinterfragen und prüfen, unterschiedliche Inhalte unterscheiden, bewusst entscheiden, wie und wie nicht online kommuniziert wird.
- **Wissen zu Datenschutz und Sicherheit** – Sichere Passwörter erstellen und verwalten, den Umgang mit persönlichen Daten reflektieren, Spam und Viren erkennen und Maßnahmen ergreifen.

Positive Altersbilder schaffen

Sind Bilder von Alter und Älterwerden defizitär und auf Mangel ausgerichtet, kann sich das negativ auf Selbstwirksamkeitsüberzeugungen auswirken. Wird über Medien, Fernsehen, Zeitschriften, Werbung und soziale Interaktionen vermittelt, dass ältere Menschen Dinge nicht mehr schaffen, etwa die kompetente Nutzung von Computern, verfestigt sie dieses Bild auch in der Selbstwahr-

nehmung und Menschen trauen sich weniger zu. Bilder können aber auch positive Vorstellungen eröffnen, Selbstvertrauen und Motivation schaffen. In der digitalen Beratung geht es daher auch um das Schaffen und Stärken von positiven Bildern über ‚Altern‘ generell und die je eigenen Fähigkeiten.

»Wo nehmen Sie am digitalen Leben bereits teil?«

»Was möchten Sie noch schaffen?«

»Was sind positive Aspekte des Älterwerdens?«

»Schön, dass Sie am Thema dranbleiben und sich der Herausforderung stellen!«

Mit Humor experimentieren

Spaß, Freude, Spiel und Entdecker*innengeist spielen für die Motivation und für Lernprozesse eine wichtige Rolle. So kann Humor während des Ausprobierens Vieles leichter machen und dem (potentiellen) Scheitern die Schwere nehmen. Auch ein kreativer Umgang mit Herausforderungen und das Erkennen von eigener Gestaltungsfähigkeit kann das Selbstwirksamkeitserleben stärken. So kann zum Beispiel gemeinsam ausprobiert werden, den Bildschirmhintergrund zu ändern, die Farben im Chat nach eigenen Vorstellungen zu gestalten oder aus eigenen Bildern eine kleine Fotoreihe mit Musik zu schneiden.

»Wie drücken Sie sich selbst aus? Welche Medien könnten Sie dafür nutzen?«

»Wie könnten Sie Ihre eigene Meinung auch medial äußern? Wie können Sie dabei achtsam und verantwortungsvoll mit anderen umgehen?«

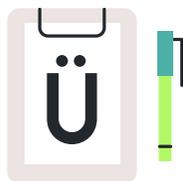
*»Wenn Sie Lust am Erzählen haben, können Sie ausprobieren, Geschichten digital zu erzählen. Oder Sie gestalten eine Nachricht, wie eine Weihnachtsmail an Freund*innen. Sie könnten auch ein kleines Video oder eine Collage zusammenstellen.«*

»Für den Geburtstags-Glückwunsch könnten wir auch eine digitale Geburtstagskarte gestalten!«





Übung



→ Sammele Ängste, denen du (bei dir oder anderen) bereits begegnet bist. Woher kommen die Ängste? Welche Informationen oder Hinweise könnten helfen, die Ängste abzubauen?

- Welche Begrenzungen birgt die digitale Welt für manche Menschen?
- Welche Begrenzungen könnten dabei in folgenden Bereichen auftreten?
 - *Öffentliche Verwaltung und Formulare*
 - *Bankgeschäfte (Überweisungen, Online-Banking)*
 - *Kommunikation mit anderen*
 - *Freizeit und Kultur (Veranstaltungen besuchen, Tickets buchen)*
 - *Gesundheitsbereiche (Versorgung, Krankenkassenabrechnungen etc.)*
 - *Mobilität und Navigation (Bahn-Tickets, Fahrpläne, Navigationsapps etc.)*
 - *Information (Recherche, Internetseiten mit guten Informationen, Erkennen von wahren/falschen Informationen)*
 - *Bildungsangebote (Weiterbildungen, Online-Angebote etc.)*

→ Gemeinsame Lösungssuche

- Wie sprechen Personen in der digitalen Beratung über sich selbst?
- Wie kannst du ihnen Selbstwert vermitteln?
- Wie kann Ratsuchenden vermittelt werden, dass es viele Menschen mit ähnlichen Problemen gibt?
- An welcher Stelle einer Beratungssituation könnte man über andere Netzwerke sprechen?
- Welche Einrichtungen oder Menschen könnten bei ähnlichen oder anderen Fragen helfen?
- Wie schaffst du es, dass unsichere Menschen sich trauen, selbst Dinge auszuprobieren?
- Welche Hilfestellungen könnte man geben?

- Welche interessanten Tipps und Tricks lassen sich zu folgenden Bereichen finden? Halte sie bereit, um sie an der richtigen Stelle einzubringen: Hardware, Bedienwissen, Geräte, Vielfalt an digitalen Angeboten, Barrierefreiheit, Reflexionswissen (Inhalte kritisch hinterfragen), Datenschutz und Sicherheit
- Welche älteren Menschen haben dich beeindruckt und wieso?
- Wann hast du in der Beratung am meisten Spaß?
- Lässt sich diese Freude auch auf andere Situationen übertragen?

zum Weiterlesen



Digital-Kompass (2023):

Digitale Teilhabe ermöglichen! Tipps zur Vermittlung digitaler Kompetenzen an Menschen mit Seh- und Hörbeeinträchtigungen. [online] https://www.digital-kompass.de/sites/default/files/material/files/barrierefrei_digital_kompass_leitfaden_digitale_teilhabe.pdf [Zugriff am: 05.08.2024].

Ehlers, Anja; Heß, Moritz; Frewer-Graumann, Susanne; Olbermann, Elke; Stiemke, Philipp (2020):

Digitale Teilhabe und (digitale) Exklusion im Alter: Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung. [online] <https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Expertisen/Expertise-FFG-Dortmund.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

Friedrich-Hett, Thomas (2015):

Positives Altern. Neue Perspektiven für Beratung und Therapie älterer Menschen. Bielefeld: transcript.

Röhricht, Nicola (2023):

Praktische Herausforderungen bei der Gestaltung der Digitalisierung für ältere Menschen. In: P. Bröckerhoff, R. Kaspar, S. Hansen, & C. Wopen (Hrsg.): Normenwandel in der alternden Gesellschaft. Wiesbaden: Springer, S. 105–120.

Konzeptuelle, situative & individu- elle Grenzen der Beratung

Teil:



5

Im Beratungsgeschehen können Momente auftreten, in denen die Grenzen der Beratung oder auch der Berater*innen spürbar werden. Dies können inhaltliche Themen wie diskriminierende Haltungen und Verschwörungstheorien, soziale und psychische Probleme der Klient*innen oder anderweitiger Unterstützungsbedarf, der über die Möglichkeiten des Angebotes bzw. der Berater*innen hinausgeht, sein. Berater*innen sollten solche Grenzen wahrnehmen, erkennen, akzeptieren und kommunizieren können – für sich selbst und für eine professionelle Beratung.

Welche Grenzen hat die Beratung?

Beratungsangebote sollten ihr Thema und ihren Ansatz in der Konzeptionierung bereits klar festlegen – die »Digitale Hilfe« etwa versteht sich als medienpädagogisches Projekt mit handlungsori-

entiertem Ansatz. Aus dem Selbstverständnis und dem Ziel eines Angebotes ergeben sich jeweils Grenzen, die in der Konzeption und den Rahmenbedingungen des Angebotes selbst liegen, unabhängig von einzelnen Berater*innen, und die im Vorhinein klar gesteckt und allen Beteiligten kommuniziert werden müssen, wie beispielsweise:



- **Hausbesuche** – Sind Hausbesuche im Rahmen des Angebotes möglich? Falls nicht, kann an lokale Stellen oder spezielle Angebote für Hausbesuche verwiesen werden.
- **Hardwareprobleme** – In welchem Umfang können Hardwareprobleme wie defekte Bildschirme, Tastaturen oder Akkus gelöst werden? Gegebenenfalls ist es ratsam, auf externe Reparaturdienste zu verweisen.
- **Kaufberatung** – Das Projekt sollte definieren, ob direkte Kaufberatung angeboten werden kann. So könnte es hilfreich sein, dass Berater*innen neutral bleiben und keine spezifischen Unternehmen oder Anbieter bevorzugen oder empfehlen, sondern eine mögliche Auswahl auf persönliche Anforderungen der Klient*innen prüfen.
- **Spezifische Fachfragen** – Es wäre wichtig zu prüfen, ob komplexe oder spezifische Fragen, wie zu den Themen Coding, Linux oder Bitcoin, im Beratungsangebot abgedeckt werden können. Es könnte notwendig sein, an Spezialist*innen oder andere Ressourcen zu verweisen.
- **Rechtsberatung** – Es sollte kommuniziert werden, ob Rechtsberatung im Kontext von Urheberrechtsverletzungen, Identitätsdiebstahl, digitaler Erpressung und jeglicher Cyberkriminalität Teil des Angebots sein kann. In vielen Fällen kann es sinnvoll sein, an den Verbraucherschutz oder die Polizei zu verweisen.
- **Zeitlicher Rahmen** – Der zeitliche Rahmen für die Beratungssitzungen muss klar definiert sein. Beispielsweise könnte eine Beratungszeit von 45–60 Minuten pro Person angemessen sein, abhängig vom spezifischen Kontext und den verfügbaren Ressourcen.

Jedes Beratungsgespräch ist ein Sprung ins kalte Wasser. Eine allumfassende inhaltliche Vorbereitung ist praktisch nicht möglich. Es kann vorkommen, dass Berater*innen auf bestimmte Fragen oder zu bestimmten Themen (noch) nicht das entsprechende Wissen haben. Dann kann es helfen, gemeinsam mit den Klient*innen auf die Suche zu gehen, in Suchmaschinen, Foren oder auf Hersteller*innenseiten

nach Informationen zu suchen oder auch Kolleg*innen hinzuzuziehen. Auch kann zu einem weiteren Beratungstermin eingeladen werden, auf den sich die Berater*innen dann explizit vorbereiten können.

»Diese Frage kann ich Ihnen gerade nicht beantworten, aber wir gehen gemeinsam auf die Suche.«

Um Grenzen für sich selbst deutlich zu machen ist es wichtig, sich auf die Hauptaufgaben des Beratungsangebots zu beziehen: zeitliche, inhaltliche und professionelle Rahmung des Gesprächs.

»In unserem Angebot möchten wir Anwendungsfragen behandeln und Zugänge erleichtern. Den kaputten Bildschirm kann ich leider nicht reparieren, aber wir können gemeinsam einen Ort recherchieren, an dem das möglich ist.«



Welche Grenzen können Berater*innen haben?

Manche Grenzen können in spezifischen Beratungssituationen liegen, sie sind situativ und variieren, da sie von Berater*innen, Besucher*innen und aktuellen Gegebenheiten abhängig sind. Dies bezieht sich beispielsweise auf rassistische Aussagen, Altersdiskriminierungen, Aufforderungen zur längeren Beratungszeit, respektloses Verhalten oder übermäßiges Teilen von privaten Informationen und Sorgen.

Alle Menschen entwickeln innerhalb ihres Lebens eigene Muster, einen individuellen Blick auf sich selbst und auf andere und reagieren daher auch auf Verhaltensweisen auf ganz individuelle Weise. Dies ist bestimmt durch die eigenen Lebenserfahrungen, eng verwoben mit persönlichen und sozialen Parametern (Herkunft, Sozialisation, Zeitepoche, sozioökonomischer Status, geschlechtlicher Identität, sexueller Orientierung, Spiritualität und anderen Zuschreibungen und Merkmalen) und stets situationsabhängig (Ort, Zeit, Gegenüber etc.).

Es kommt vor, dass eigene Erfahrungen und Gefühle auf ein Gegenüber übertragen werden und Muster in der Begegnung mit anderen ausgelöst werden. Dann können Reaktionen erfolgen, die auf vergangenen Erfahrungen beruhen, sich aber in der aktuellen Interaktion ausdrücken. Diese Übertragungen können bewusst oder unbewusst, positiv oder negativ sein und beeinflussen die gegenseitige Wahrnehmung und das Verhalten sowie die Reaktionen.

Diese sogenannten Übertragungen und Gegenübertragungen finden sich häufig im Beratungskontext und können sowohl bei den Berater*innen als auch bei den Klient*innen auftreten.

So können etwa Besucher*innen frühere Erfahrungen mit Autoritätsfiguren auf die beratende Person übertragen, sie entweder verehren oder ihr skeptisch gegenüberstehen. Bei äußerlichen oder charakterlichen Merkmalen der Berater*innen, die an bereits bekannte Personen erinnern, können Besucher*innen eine starke Identifikation oder Ablehnung gegenüber dem*der Berater*in entwickeln. Auch unbewusste Beziehungsmuster aus der Vergangenheit können auf die aktuelle Beratungsbeziehung übertragen werden, was zu unangemessener Nähe oder Distanz führen kann.

Auf der anderen Seite entwickeln Berater*innen basierend auf persönlichen Erfahrungen Sympathie oder Antipathie gegenüber Klient*innen, was zu freundlichen oder ablehnenden Verhaltensweisen führen kann. Eine Überidentifikation mit der Aufgabe wiederum kann dazu führen, dass Berater*innen die professionelle Distanz verlieren und Besucher*innen auch in ihrer privaten Zeit betreuen möchten.

Wie kann man diesen Übertragungsphänomenen begegnen?

- **Bewusstsein** – Die Berater*innen sollten sich bewusst sein, dass Übertragungen auftreten können und bereit sein, sie zu erkennen und zu verstehen.
- **Reflexion** – Die Berater*innen sollte regelmäßig überprüfen, ob ihre Reaktionen und Gefühle durch Übertragungen beeinflusst werden.
- **Kommunikation und Grenzen setzen** – Offene Kommunikation mit Klient*innen über die Beratungsbeziehung kann dazu beitragen, dass der Arbeitsauftrag und die Aufgabe professionell durchgeführt und die professionelle Beziehung aufrechterhalten werden kann.

Umgangsformen im Beratungssetting

Vorher festgelegte Umgangsformen in der Beratungssituation können Sicherheit geben und helfen allen Beteiligten, Grenzen wahrzunehmen und einzuhalten. Solche Umgangsformen können im Raum transparent aufgeschrieben (z.B. durch einen Aushang) oder mündlich vermittelt werden. Berater*innen können dann in



Eine Person äußert in der Beratung der »Digitalen Hilfe« zum wiederholten Mal rassistischen Aussagen. Der Betroffene Berater dokumentiert das Verhalten und meldet es der Projektleitung. Die Person wird von der Projektleitung telefonisch kontaktiert und über die Einhaltung der Umgangsformen informiert. Der Person wird vermittelt, unter welchen Bedingungen die Beratung fortgeführt oder langfristig sogar beendet werden kann.

grenzüberschreitenden Situationen auf diese hinweisen. Inhaltlich können Aspekte wie Diskriminierung, beleidigende Sprache oder Verhaltensweisen, jegliche Form von Hass und Gewalt, physische Übergriffe, sexuelle Belästigung, Unterbrechungen oder Mobbing genannt werden, die im Rahmen der Beratung nicht toleriert werden. Diese gemeinsamen Regelungen und Umgangsformen sollten im Team und im Projekt gemeinsam besprochen werden. Wichtig hierbei sind zudem klar definierte Abläufe, sollten Umgangsformen und Regelungen für die Beratung nicht befolgt werden. Diese Abläufe sind einrichtungsabhängig und können vom einmaligen Beenden einer Beratung, über Melde- und Kommunikationswege an Leitungspersonen zusätzlich auch Rücksprachen mit Betroffenen Klient*innen über die Folgen der Regelmissachtung beinhalten.

Allgemeine Hilfestellungen in schwierigen Situationen

Um auf schwierige Situationen vorbereitet zu sein und auf diese angemessen und kompetent reagieren zu können, ist es hilfreich, wenn Strategien dafür bereits im Vorfeld besprochen und gemeinsam festgelegt werden. Dies könnten etwa die folgenden sein:

Aufeinander achten und gemeinsame Signale festlegen: Gemeinsame Absprachen und gegenseitige Hilfe im Team können helfen, sich in Beratungen zu sicher zu fühlen und schwierigen Situationen zu begegnen. Dafür können etwa Signale vereinbart werden, die man sich gegenseitig gibt, wenn man ein Beratungsetting verlassen möchte, um sich in Ruhe zu besprechen und gemeinsam einen Umgang mit der Situation zu finden. Dafür ist Aufmerksamkeit aller Anwesenden füreinander gefragt.

Verbale Signale – Mit Codewörtern nach Hilfe bitten

- »Meeting verschoben«, »Krankmeldung« oder kurze Besprechung

*»Hey, [Name des*der Kollegen*in]. Ein Termin wurde verschoben. Können wir das kurz besprechen?«*

*»Ich sehe gerade, [Name des*der Kollegen*in], wir haben eine Krankmeldung.«*

*»[Name des*der Kollegen*in], ich muss dir kurz etwas zeigen. Lass uns gemeinsam hinausgehen und das kurz besprechen.«*

Nonverbale Signale – In manchen Situationen ist es nicht möglich, jemanden direkt anzusprechen. Dann können Geräusche oder nonverbale Signale helfen:

- Einen Wecker stellen und klingeln lassen
- Direkter und längerer Augenkontakt (5 bis 10 Sekunden)
- Kurze Nachricht per Messenger (auf dem Smartphone oder via Laptop)

Rückbesinnung auf die eigene Rolle und den Rahmen

Geraten Berater*innen in Situationen, in denen sie unsicher sind, wie sie reagieren sollen, kann es helfen, die eigenen Rollen zu reflektieren. Wenn nötig, können sie sich dazu kurz aus dem Beratungsgespräch entfernen, sich mit Kolleg*innen besprechen oder in ihren Unterlagen oder entsprechenden Dokumenten nachsehen. Eine kurze, sachliche Besinnung auf den eigenen Auftrag und die eigene Rolle kann helfen, ein aktuelles Anliegen oder eine Situation mit Abstand zu bewerten und die richtige Reaktion darauf zu finden. Grundsätzlich kann an vielen Stellen auch auf Vorschriften der Einrichtungsleitung oder des Projekts verwiesen werden, um gezielt darauf hinzuweisen, dass es Regeln gibt, die nicht auf persönlichem Empfinden basieren.



- »Ich bin hier, um Sie in digitalen Fragen zu unterstützen.«
- »Ich möchte Sie auf die gemeinsamen Regeln der Beratung hinweisen (Wartezeit, Kosten, Dauer, Inhalte, etc.)«
- »Ich darf Sie nicht außerhalb der Öffnungszeiten beraten, sonst bekomme ICH Probleme mit meinem Arbeitgeber und kann mein Job verlieren. Ich bitte Sie, das zu verstehen und zu respektieren!«
- »Entschuldigen Sie, ich brauche eine kurze Pause. Ich hole kurz etwas zu trinken, dann bin ich wieder bei Ihnen.«

Kritisches Feedback geben – Beratungssetting beenden, wenn es nicht mehr geht

Das offene Ansprechen und Rückmelden von schwierigen Situationen oder grenzüberschreitendem Verhalten ist wichtig, um den Beteiligten klar zu vermitteln, dass ihr Handeln Folgen hat und die Beratung innerhalb bestimmter Regeln verläuft. Sollte dies nicht möglich sein, kann das Gespräch beendet werden.

»Wenn Sie nicht bereit sind, unser Selbstverständnis zu respektieren und die Hausregeln einzuhalten, dann beende ich das Gespräch/die Beratung aus diesem Grund.«

»Wir können leider nichts für Sie tun, ich bitte Sie den Raum zu verlassen.«

Umgang mit schwierigen Situationen

*Besucher*innen überschreiten die Grenze zum Privaten und reden ununterbrochen weiter*

Wenn Besucher*innen in ihrem Redestrom schwer zu unterbrechen sind und die Berater*innen nicht zu Wort kommen lassen – sich dabei vielleicht auch thematisch vom eigentlichen Gespräch entfernen – gibt es verschiedene Strategien aus der Rhetorik, um wieder die Moderations-Rolle im Gespräch zu übernehmen:

- Unterbrechen des Redeflusses und dabei den Namen der Person nennen (3x nennen).
- Zusammenfassen, was man gehört hat und danach das Gespräch in die Hand nehmen, dann ohne Pause zum eigentlichen Thema überleiten.
- Direkte Fragen (mindestens zwei Stück) zum digitalen Thema stellen.
- Bei Unterbrechungen gilt stets: wertschätzend bleiben, gleichzeitig Grenzen setzen und bestimmt handeln.



*»Frau/Herr X! Frau/Herr X... Frau/Herr X«
(kaum Pause zwischen 1. und 2. Namensnennung)*

»Oh, das ist wirklich eine tragische/schöne Geschichte. Im Hinblick auf die begrenzte Zeit, lassen Sie uns zu Ihrem ursprünglichen Anliegen kommen, um voranzukommen. Dafür brauche ich zwei Informationen von Ihnen: a) seit wann ... b) was genau ...«

*Besucher*innen machen diskriminierende Äußerungen gegenüber Dritten oder diskriminieren die Berater*innen*

Für Diskriminierung darf es in der Beratung keinen Platz geben. Berater*innen sorgen deshalb so schnell wie möglich dafür, dass

die angesprochenen Personen geschützt und diskriminierende Äußerungen im Moment gestoppt werden und damit keine Plattform erhalten. Gerade direkte Konfrontationen dazu können schwer fallen, weshalb es umso wichtiger ist, sich klar zu positionieren, Grenzen zu setzen und die Rahmenbedingungen zu formulieren.

»Es kann schon sein, dass das Wort in den 1960-er Jahren nicht diskriminierend war. Jetzt ist es das.«

»Das, was Sie sagen, ist ein Vorurteil und es ist verallgemeinernd. Diese Meinung teile ich nicht.«

»Das, was sie sagen, ist rassistisch/sexistisch/diskriminierend. Ist Ihnen das bewusst? Für mich ist das eine sehr problematische Aussage.«

»Das ist ein Schimpfwort, es ist respektlos und ich möchte auch nicht, dass hier irgendjemand so genannt wird.«

»Diese Äußerung ist eindeutig diskriminierend und beleidigend. Sie wird verwendet, um abzuwerten und zu verletzen.«

Den Besucher*innen kann dabei explizit die Chance gegeben werden, die Beratung ohne diese Aussagen weiterzuführen:

»Wenn Sie bereit sind, zurück zum Thema zu kommen und darauf zu achten, dass Sie hier niemanden beleidigen, können wir gern weiter an Ihrem Anliegen arbeiten. In unserem Angebot möchten wir Ihnen bei digitalen Fragen weiterhelfen, dafür müssen Sie sich an die Rahmenbedingungen halten!«

Hinter manchen Aussagen stehen Fremdenfeindlichkeit oder Ablehnung anderer Denk- und Lebensweisen. Kann hier keine Gesprächsgrundlage gefunden werden, ist ein Abbruch der Beratung möglich.

»Sie sind momentan nicht bereit, unser Selbstverständnis zu respektieren und die Hausregeln einzuhalten. Aus diesem Grund beende ich die Beratung/das Gespräch. Ich bitte Sie, den Raum zu verlassen.«

»Wir tolerieren solche Aussagen in dieser Einrichtung nicht! Ich führe das Gespräch an dieser Stelle nicht weiter.«

Klient*innen haben eine bevorzugte Beratungsperson

Besuchen Klient*innen die Beratung mehrmals oder haben sie bereits im Vorfeld Informationen über das Team, kann es sein, dass sie sich eine*n bestimmte*n Berater*in wünschen. Manchmal kann diesem Wunsch entsprochen werden, wenn die Person gerade anwesend ist – manchmal ist es aber aus organisatorischen oder inhaltlichen Gründen nicht möglich. In diesem Fall können Ablauf und Logik der Beratung klargestellt und erklärt werden und den Klient*innen wird vermittelt, dass jemand anders das Gespräch führen wird. Reagieren Klient*innen verständnislos, kann man auf einrichtungsbezogene Regeln hinweisen. Wichtig ist, dass dabei immer wertschätzend über Kolleg*innen gesprochen wird:

*»Wie Sie sicher bemerkt haben, sind wir ein großes und erfahrenes Team und wechseln uns bei den Beratungsterminen immer ab. Ich bin sicher, dass Sie bei mir/meinen Kolleg*innen genauso gut aufgehoben sind. Sollte weitere kollegiale Unterstützung notwendig sein, werden WIR uns selbst darum kümmern.«*

*»Der*die Kolleg*in ist gerade in der Beratung und möchte danach vielleicht eine Pause machen. Unsere Regeln sind so, dass freie Berater*innen Sie zuerst beraten. So vermeiden wir lange Wartezeiten und können allen Mitarbeitenden eine Pause ermöglichen.«*

»Kommen Sie gerne zu mir, wir schauen, worum es geht.«

Es liegt erkennbar ein Problem außerhalb des Beratungsangebots vor

Der digitale Beratungskontext ist keine Sozialberatung. Für Hilfesuchende mit Anliegen, die außerhalb der Kompetenz der Berater*innen liegen, gibt es andere Anlaufstellen (psychosoziale Beratungsstellen, Sozialdienste, Generationshäuser, Kulturhäuser). Dort arbeiten Fachkräfte mit spezialisiertem Wissen für verschiedene Anliegen und Situationen. Diese Angebote können durch Flyer und Printmaterial sichtbar gemacht oder im Gespräch vermittelt werden. Voraussetzung ist hierfür eine definierte, zuverlässige, umfangreiche und schnell zugängliche Kontaktliste, die in den jeweiligen Situationen hinzugezogen werden kann. Sollten an-



Andere Baustelle

derweitige Probleme bestehen ist es wichtig, klare Rückmeldung zu geben, sich ggf. mehrfach zu wiederholen.



»Ich merke, dass ihr Anliegen außerhalb unseres Arbeitsfeldes liegt. Ich würde Ihnen empfehlen, sich an eine andere Stelle zu wenden.«

»Ich bitte Sie, sich an eine Beratungsstelle zu wenden, die für Sie zuständig ist. Schauen Sie hier nach.«

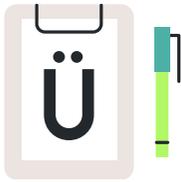
»Wir können leider nichts für Sie tun, ich bitte Sie, den Raum zu verlassen.«

In besonders prekären oder extremen Fällen kann es sein, dass auch das Beenden einer Beratung schwer durchzusetzen ist, oder sogar Personen bedroht sind. In diesen seltenen Situationen muss die Polizei gerufen werden.

»Wenn Sie unsere Räumlichkeiten nicht verlassen, bin ich gezwungen die Polizei zu rufen.«

»Sie verstoßen gegen Hausregeln, ich rufe jetzt die Polizei.«

Übung



→ Persönliche Grenzen

- Wann hat mich eine Person, die ich beraten habe, an jemand anderen erinnert?
- Habe ich nach einer Beratung das Gefühl gehabt, jemanden ungerecht behandelt zu haben?

→ Umgangsformen

- Was braucht es für Umgangsformen und Regelungen für gelingende respektvolle Anerkennung im Beratungsraum?
- Wie würdest du gerne von anderen behandelt werden?
- Wie behandelst du andere Menschen?
- (angelehnt an: Czollek et al. 2012: 169)

→ Allgemeine Hilfestellung

- Welche Signale könnte ich mit Kolleg*innen vereinbaren, um sich in schwierigen Situationen zu verständigen?
- Welche Aufgaben habe ich im Rahmen der Beratung?
- Welche Aufgaben habe ich nicht und wie kann ich das Rückmelden?

→ Umgang mit schwierigen Situationen

- Welche privaten Themen wurden schon einmal in der Beratung angesprochen?
- Ab wann wurden sie dir »zu viel«?
- Welche eigenen Formulierungen könnten zum Zurückkommen zur digitalen Fragestellung helfen?
- An welcher Stelle habe ich Diskriminierung im Kontext der Beratung mitbekommen?
- Wie wurde damit umgegangen?
- Was würde ich mir für den zukünftigen Umgang wünschen?
- Welche anderen Anlaufstellen kann ich weitervermitteln?
- Wie habe ich sie griffbereit?
- Wie könnte ich einer Person eine andere Anlaufstelle sensibel und bestimmt vermitteln?

zum Weiterlesen



Budimlic, Melisa (2023):

Schwierige Beratungssituationen, Refugio München (Beratungs- und Behandlungszentrum für traumatisierte Menschen mit Fluchterfahrung). München: Refugio München e. V.

Noyon, Alexander; Heidenreich, Thomas (2020):

Schwierige Situationen in Therapie und Beratung: 34 Probleme und Lösungsvorschläge. Weinheim, Basel: Beltz.

Reflexion und Austausch im Team

Teil:



Im Beratungsgespräch selbst sind Berater*innen alleine tätig. Dennoch sind sie keine Einzelkämpfer*innen: Von der Organisation und Vorbereitung über die Gestaltung der Gespräche und die Haltung bis zum Austausch und zur gegenseitigen Unterstützung prägen sie das Projekt und das Angebot als Team.

Die Atmosphäre im Team, das gemeinsame Verständnis und die Zusammenarbeit sind sowohl intern für die Arbeit der einzelnen Berater*innen als auch im Umgang mit den Klient*innen an vielen Stellen die Grundlage für den Erfolg des Angebotes. Es ist daher wichtig, auf die Organisation des Teams und den Umgang miteinander eine hohe Priorität zu legen.

Dies betrifft etwa inhaltliche Punkte wie die gemeinsame Wissensbasis, Weiterbildung und Vernetzung über die Themen und Inhalte des Beratungsangebotes. Es kann aber auch bedeuten, gute Teamstrukturen aufzubauen, Situationen nachzubesprechen und die Art der Zusammenarbeit durchdacht zu gestalten.

Unterstützungsangebote des Trägers sind eine Möglichkeit, um für Berater*innen einen möglichst guten Raum zu schaffen, in dem sie sich in ihrer Beratung sicher und gut fühlen.

- »Wie wollen wir im Team miteinander arbeiten?«
- »Was ist wem wichtig?«
- »Welches Verständnis von Beratung hat jede einzelne Person?«
- »Was brauchen die Einzelnen, um gut arbeiten zu können?«



Übung



→ Kollegiale Beratung

Damit die Berater*innen gut für sich sorgen können und Hilfe bekommen, wenn Themen oder Situationen sie überfordern, ist eine Möglichkeit die kollegiale Beratung als Unterstützungsinstrument im Team. Kollegiale Beratung dient dazu, einander mit Perspektiven oder Ideen zu unterstützen. Dazu werden Beratungseinheiten eingeplant und durchgeführt, an denen je ca. vier bis sechs Personen teilnehmen können. Eine Person kann ein Anliegen einbringen und wird von den anderen beraten. Dann können die Rollen wechseln und eine andere Person kann ihre Frage in den Raum geben und dazu Ideen und Perspektiven erhalten.

Dies kann wie folgt ablaufen:

1.

→ Fragestellung

Eine Person stellt eine Frage oder schildert eine Situation, zu der sie gerne Rat, Ideen oder neue Perspektiven hätte. Sie formuliert diese zunächst ohne weitere Erklärungen und übergibt das Wort dann an die Runde.

Beispiele:

»Ich hätte gern noch ein paar Ideen, wie ich mich verhalten könnte.«

»Ich hätte gern euren Kommentar zu der folgenden Situation.«

»Ich weiß nicht mehr, was ich da machen könnte bei ...«

»Ich hatte letzstens einen besonderen Erfolg, von dem ich berichten möchte.«

»Ich hätte gerne ein paar Ideen, wie ich mit Personen umgehen kann, die ...«

2.

→ Kurze Erzählung

Anschließend kann bei Bedarf eine kurze Erzählung (2 bis 3 Minuten) folgen, wie die Frage entstanden ist. Dies darf bewusst unvollständig bleiben, damit die Beratung möglichst offen abläuft.

»Letztens kam eine Person, die mir erzählte, wie sehr sie darunter leidet, dass sie keinen Kontakt zu ihrem Sohn hat. Sie hat mir Bilder von ihm im Telegram-Account gezeigt und wollte wissen, wie sie die Bilder aus dem Profil speichern kann. Vor allem hat sie aber über ihr Verhältnis zu ihrem Sohn gesprochen.«

3.

→ Fragestellung

Die ratsuchende Person stellt ihre Frage erneut. Nach der kurzen Erzählung kann diese sich auch schon etwas gewandelt haben.

»Wie kann ich auf die digitale Frage gut eingehen und gleichzeitig Anteil nehmen an der Geschichte – aber vielleicht trotzdem auf eine andere Stelle verweisen, die professioneller zuhören kann?«

4.

→ Nachfragen durch Kolleg*innen

Die Zuhörer*innen dürfen nun Rückfragen stellen, die für die Beratung wichtig sind. Auch diese müssen offen gehalten werden, so dass die erzählende Person weiterhin selbst über eigene Lösungsansätze nachdenken kann.

*»Wie bist du sonst mit solchen Situationen umgegangen?«
»Wie würdest du dir wünschen, dass man dich auf den Kontext hinweist?«*

Weitere Beispiele:

*»Was ist dir bisher gut gelungen?«
»Was würdest du, wenn du keine Rücksicht zu nehmen bräuchtest, am liebsten tun?«
»Welche andere Situation, mit der du gut zurecht gekommen bist, fällt dir in diesem Zusammenhang ein?«*

5.

→ Fragestellung

Die ratsuchende Person stellt ihre Frage erneut. Nach den Nachfragen kann hier eine Weiterentwicklung der Frage stattgefunden haben.

»Wie kann ich den Kontext der digitalen Beratung klar aber freundlich erläutern und die Person für weitere Anliegen an passende Stellen verweisen?«

6.

→ Durchführung der kollegialen Beratung

Nun kann gemeinsam beraten werden. Vielfältige Antworten stehen dabei im Fokus. Im Team können möglichst unterschiedliche Ideen und Perspektiven entwickelt und formuliert werden, damit die hilfeschuchende Person eine möglichst große Auswahl an Ideen für die eigene Lösungsentwicklung hat. Die Person, die die Frage gestellt hat, darf sich zurücklehnen und zuhören und sich die Ideen mitnehmen, die sie toll findet. Es gibt keine richtigen oder falschen Ideen und auch Humor ist erlaubt!

Ideen können auf verschiedene Art formuliert werden:

Hypothesen bilden – »Ich habe die Hypothese ...«

»Ich habe die Hypothese, dass die Person nur kurz über ihren Sohn sprechen möchte, um abzulenken, dass sie von der Handynutzung eigentlich überfordert ist.«

»Ich habe die Hypothese, dass die Person so viel von ihrem Sohn spricht, weil sie gerne eine andere Anlaufstelle von dir genannt bekommen möchte.«

»Ich habe die Hypothese, dass die Person mit dir darüber sprechen wollte, weil du so freundlich berätst.«

Gute Ratschläge – »Ich gebe dir den guten Rat ...«

»Ich gebe dir den guten Rat, klar zu sagen: 'Liebe Frau ... dies hier ist die digitale Beratung, zu digitalen Fragen beraten wir gerne, aber zu anderen Themen wie den Sorgen mit ihrem Sohn kann folgende Stelle viel besser beraten: ...'«

»Ich gebe dir den guten Rat, zu fragen: »Brauchen Sie für das Thema mit Ihrem Sohn professionelle Unterstützung, möchten wir uns mal die Flyer dazu anschauen, was da helfen könnte?«

»Ich gebe dir den guten Rat, einfach nicht auf die Thematik einzugehen und weiter über die digitalen Fragen zu sprechen.«

»Verschlimmerungen (mal andersherum denken)
»Ich gebe dir den Tipp, es zu verschlimmern, indem du ...«

Komplimente – »Ich finde gut, dass du ...«

»Ich mache dir ein Kompliment dafür, dass du ...«

8.

→ Abschlusskommentar

Die ratsuchende Person kann als Abschlusskommentar teilen, was sie für sich mitnimmt, was sie spannend fand oder einfach das, was sie noch sagen möchte.

»Danke für eure Vorschläge, ich denke, ich werde mal in den Flyern schauen, welche passenden Angebote es gibt und in der kommenden Beratung nachfragen, ob sie sich wünschen würde, da mehr Unterstützung zu bekommen. Ich werde mich aber auch für die Offenheit bedanken, dass sie sich mir da anvertrauen möchten.«



Variante

VARIANTE: Eine andere Variante wäre, eine kleine Szene aus einer Beratung nachzuspielen. Zu der Szene werden dann Ideen, Vorschläge, Ratschläge oder Hypothesen gesammelt.

zum Weiterlesen



Herwig-Lempp, Johannes (2004):

Ressourcenorientierte Teamarbeit. Systemische Praxis der kollegialen Beratung. Ein Lern- und Übungsbuch. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Schmid, Bernd; Veith, Thorsten; Weidner, Ingeborg (2010):

Einführung in die kollegiale Beratung. Heidelberg: Carl Auer Verlag.

Weiterführende Literatur & Informa- tionsmaterial

Teil:



Dieses Handbuch hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Innerhalb unterschiedlicher Kontexte sind bereits viele hilfreiche Materialien, Plattformen und Fortbildungsmöglichkeiten entstanden, die Beratung zur digitale Teilhabe unterstützen können.

Grundbegriffe, Einstieg

- Computer und Internet – Fachbegriffe einfach erklärt
(*Krämer-Kupka & Riedesel 2022*)
- Wegweiser durch die digitale Welt (*BAGSO 2019*)

Wissen, Infos, Plattform und Materialien

- Digital-Kompass – Materialien (*BAGSO 2025*)
- Digital mobil im Alter (*Stiftung Digitale Chancen & O₂ Telefónica 2025*)
- Digitale SeniorInnen (*BMSGPK 2025*)
- Digitalführerschein (*Deutschland sicher im Netz e.V. 2025*)
- Silver Tipps – sicher online! (*MKFS 2025*)
- Wege aus der Einsamkeit – Erklärvideos
(*Wege aus der Einsamkeit e.V. 2025*)
- Wissensdurstig.de (*BAGSO 2025*)

Weiterbildung

- Digitalführerschein (*Deutschland sicher im Netz e.V. 2025*)
- Volkshochschulen - Digitale Lotsin / Digitaler Lotse (z.B. *Münchener Volkshochschule oder Seniorenvolkshochschule*) (*Münchener Volkshochschule GmbH 2025*)



Digitale Hilfe: Wissen & Können

Die Informationssammlung wurde im Rahmen der »Digitalen Hilfe« erstellt – als Unterstützung für die Beratung und zur eigenständigen Orientierung. Sie kann in Gesprächen genutzt werden, um bei Bedarf gezielt einzelne Themen genauer zu beleuchten. Auf der Rückseite der Karteikarten ist Platz für persönliche Notizen, zum Beispiel zu Zugangsdaten oder nächsten Schritten.

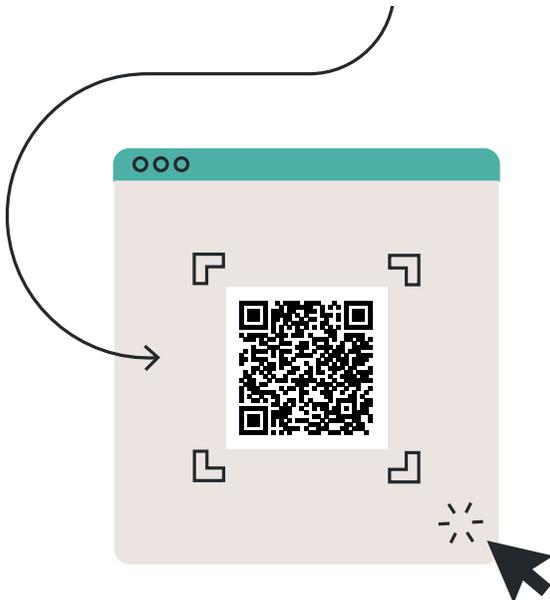
Die Inhalte sind bewusst in kleinen Einheiten gehalten. Lange Anleitungen oder große Begriffssammlungen können schnell überfordern – besonders beim Einstieg. Deshalb gibt es zu jedem Thema eine einzelne Karteikarte – in einfachen Worten und übersichtlich gestaltet.

Die Sammlung ist in zwei Bereiche gegliedert:

- Wissen: Begriffe, Hintergründe und Einstiege in Themen
- Können: Praktische Beispiele und Tipps für den digitalen Alltag

Alle Karten sind nummeriert und können einzeln oder gesammelt heruntergeladen werden. Die Sammlung wird laufend ergänzt.

Eine vollständige Übersicht sowie alle Quellenangaben (in nummerierten Fußnoten) finden sich auf der Seite Wissen & Können. Die Quellen sind dort direkt unter den jeweiligen Inhalten aufgeführt.



Glossar

Algorithmus – Algorithmen ermöglichen eine Form der effizienten, elektronischen Datenverarbeitung, bei der Schritte definiert werden, die ein Programm nacheinander durchführt. Algorithmen können große Datenmengen automatisch verarbeiten, bilden damit einen Großteil der digitalen Infrastruktur und vereinfachen die Bedienung digitaler Anwendungen für Nutzer*innen. Sie ermöglichen Personalisierung von Inhalten und schaffen es so, dass Nutzer*innen bestimmte Webseiten, Inhalte, Videos oder Werbung aufgrund von Sehgewohnheiten, angegebenen Daten oder positiv/negativ bewerteten Inhalten vermehrt angezeigt werden. Dabei besteht die Möglichkeit eines verengten Blicks auf Themen, wodurch Algorithmen Einfluss nehmen können auf die eigene Positionierung, Konsumverhalten und Meinung, indem sie bestimmte Inhalte auswählen und häufig anzeigen.

Digitale Spaltung/digital divide (first/second/third level) – Als digitale Spaltung wird die Tatsache bezeichnet, dass Menschen aufgrund ihrer Mediennutzung andere Lebenswelten, unterschiedliche Möglichkeiten und mehr oder weniger Teilhabe erfahren. Diese Ungleichheiten entstehen im ersten Schritt abhängig davon, ob Menschen überhaupt einen Internetzugang haben (first level divide), dann mit ihren Nutzungsmöglichkeiten (second level divide) und schließlich auch durch die Auswirkungen dieser beiden Ebenen auf private/berufliche Teilhabe, soziales und ökonomisches Wohlbefinden, Identität oder eigene Perspektiven (third level divide). (van Dijk 2020)

Digitale Medien – Digitale Medien sind elektronische Geräte zur Informationsverbreitung, -verarbeitung oder Kommunikation. Sie umfassen Endgeräte wie Computer, Smartphones und Tablets, die Inhalte wie z.B. Webseiten, E-Books, digitale Musik oder Videos, aber auch soziale Netzwerke, Software und das Internet bereitstellen.

Digitalisierung – Auf technologischer Ebene bedeutet Digitalisierung, dass die Informationsverarbeitung von Schrift, Sprache und Bild von analogen zu digitalen Prozessen übergeht. Daten

werden mithilfe digitaler Technologie verarbeitet, übertragen und kombiniert. Ein Beispiel hierfür ist die Informationsübertragung, die früher per Brief erfolgte und heute stärker durch E-Mail passiert. Auf gesellschaftlicher Ebene beeinflusst die Digitalisierung viele Lebensbereiche, indem sie Arbeitsprozesse, Bildung, Kommunikation und kulturelle Ausdrucksformen verändert und oft beschleunigt. Durch die digitale Transformation werden nicht nur Produkte und Dienstleistungen stetig verändert, sondern auch neue soziale Strukturen und Interaktionsformen geschaffen. Diese Veränderungen prägen den Alltag einzelner Personen, etwa durch den Zugang zu Informationen, die Flexibilität im Beruf oder die Art, wie Menschen miteinander in Kontakt treten.

Intersektionalität – Der Begriff kommt vom englischen Wort »Intersection«, was mit »Straßenkreuzung« übersetzt wird. Mit dem Konzept wird beschrieben, wie sich Diskriminierungen und Unterdrückungsmechanismen gegenseitig beeinflussen, überlagern oder bedingen können. Oft existieren mehrere Zugehörigkeiten und Diversitätsmerkmale gleichzeitig, die miteinander zusammenhängen und so neue Formen von Diskriminierungen und Benachteiligung ergeben. Bei intersektionalen Ansätzen wird versucht, die Komplexität dieser Zusammenhänge zu berücksichtigen und auf Basis dessen zu handeln. (Lotz 2024: 164)

Mediatisierung – Der Mediatisierungsansatz »fragt kurz gesagt nach dem Wandel von Alltag, Kultur und Gesellschaft im Kontext des Wandels der Medien« (Krotz 2017: 23). Als eine Art Metaprozess (ohne klaren Anfangs- oder Endpunkt) wird in diesem Ansatz davon ausgegangen, dass der Medienwandel die Menschheit seit jeher begleitet, Lebensformen prägt und mit der stetigen Zunahme an Medien immer mehr an Bedeutung für die Gesellschaft und den Einzelnen gewinnt. Mithilfe des Mediatisierungsansatzes kann dieser Wandel und die dazugehörigen Auswirkungen auf Gesellschaft, Kultur und Individuum fokussiert werden. Es wird etwa betrachtet, wie der Alltag, die Kommunikation, die Identität oder die Selbstreflexion beeinflusst werden (Krotz 2017: 23).

Mediensozialisation – Mediensozialisation ist die Auseinandersetzung von Menschen mit ihrer mediatisierten Umwelt im Laufe ihres Lebens. Sie ist von individuellen biografischen Erfahrungen und Medienaneignungsprozessen geprägt. Diese Erfahrungen wirken auf Kompetenzen und Fähigkeiten, aber auch auf

Motivationen, Einstellungen und die eigene Haltung. Auch die Motivation, sich neue Medienpraxen anzueignen, wird dadurch beeinflusst.

Medienwandel – Unter Medienwandel können die fortlaufenden Veränderungen in den Kommunikations- und Informationstechnologien verstanden werden, die unsere Art zu kommunizieren, Wissen auszutauschen und Informationen zu verarbeiten grundlegend beeinflussen. Diese Veränderungen können die Beschaffenheit, Funktion, Nutzung, Produktion und Verbreitung von Medien betreffen – und deren Auswirkung auf die Menschen.

Resilienz – Resilienz beschreibt allgemein die Fähigkeit, Veränderungen zu verstehen, anzunehmen und sich flexibel anzupassen. Im Kontext des digitalen Wandels bedeutet Resilienz, dass Menschen lernen, mit den Anforderungen und dem Druck der digitalen Entwicklungen umzugehen. Resiliente Menschen erkennen ihre eigene Verantwortung, mit dem technologischen Fortschritt Schritt zu halten und entwickeln Vertrauen in ihre Fähigkeit, sich in einer zunehmend digitalen Welt zu behaupten (Initiative D21 e.V. 2023: 21).

Literaturverzeichnis

ALBRECHT, RALF (2017): Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit. Auf die Haltung kommt es an! In: KONTEXT: Zeitschrift für Systemische Therapie und Familientherapie, 48, 1, 45–64.

BAACKE, DIETER (1996): Medienkompetenz – Begrifflichkeit und sozialer Wandel. In: A. von Rein (Hrsg.), Medienkompetenz als Schlüsselbegriff. Bad Heilbrunn: Klinkhardt, S. 112–123.

BAACKE, DIETER (2001): Medienkompetenz als pädagogisches Konzept. In: Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur (GMK) (Hrsg.): Medienkompetenz in Theorie und Praxis. Broschüre im Rahmen des Projekts »Mediageneration – kompetent in die Medienzukunft (gefördert durch das BMFSFJ)«. AJZ Druck und Verlag, S. 6–9.

BACHMANN, RONALD; HERTWECK, FRIEDERIKE; KAMB, REBECCA; LEHNER, JUDITH; NIEDERSTADT, MALTE; RULFF, CHRISTIAN (2021): Digitale Kompetenzen in Deutschland – eine Bestandsaufnahme (RWI Materi). In: RWI Materialien No. 150. Essen: RWI – Leibniz-Institut für Wirtschaftsforschung.

BAGSO – BUNDESARBEITSGEMEINSCHAFT DER SENIORENORGANISATIONEN E.V.; DEUTSCHLAND SICHER IM NETZ E.V. (HRSG.) (2025): Digital-Kompass. Materialien. [online] <https://www.digital-kompass.de/materialien> [Zugriff am: 10.01.2025].

BAGSO – BUNDESARBEITSGEMEINSCHAFT DER SENIORENORGANISATIONEN E.V. (HRSG.) (2019): Wegweiser durch die digitale Welt – für ältere Bürgerinnen und Bürger. 10. überarbeitete Auflage. Bonn: BAGSO Service GmbH. [online] https://www.bagso.de/fileadmin/user_upload/bagso/06_Veroeffentlichungen/2019/BAGSO_Ratgeber_Wegweiser_durch_die_digitale_Welt.pdf [Zugriff am: 10.01.2025].

BAGSO – BUNDESARBEITSGEMEINSCHAFT DER SENIORENORGANISATIONEN E.V. (HRSG.) (2025): Wissensdurstig.de. [online] <https://www.wissensdurstig.de> [Zugriff am: 10.01.2025].

BARCZIK, KRISTINA; JUNG, NICOLE; STIEL, JANINA (2021): Stärkung der digitalen Souveränität für ältere Erwachsene – Gestaltungsoptionen für Teilhabe und Teilgabe. In: T. Köhler, E. Schoop, N. Kahnwald, & R. Sonntag (Hrsg.): Gemeinschaften in Neuen Medien: Digitale Partizipation in hybriden Realitäten und Gemeinschaften. Dresden: TUDpress, S. 287–301.

BERGER, CHRISTIAN; MODER, CLARA; LECHNER, ELISABETH (2022): POLICY PAPER: Digitale Inklusion. [online] DOI 10.13140/RG.2.2.34651.44324 [Zugriff am: 05.08.2024].

BERTELSMANN STIFTUNG (2020): Jetzt Alle?! Digitale Souveränität von Älteren: Eine Befragung zu digitalen Kompetenzen. Gütersloh. [online] DOI 10.11586/2020070 [Zugriff am: 05.08.2024].

BERTELSMANN STIFTUNG (2021): Digital Souverän 2021: Aufbruch in die digitale Post-Coronawelt? Gütersloh. [online] DOI 10.11586/2021115 [Zugriff am: 05.08.2024].

BMSGPK - ÖSTERREICHISCHES BUNDESMINISTERIUM FÜR SOZIALES, GESUNDHEIT, PFLEGE UND KONSUMENTENSCHUTZ (HRSG.) (2025): Digitale SeniorInnen. [online] <https://www.digitaleseniorinnen.at> [Zugriff am: 10.01.2025]

BUDIMLIC, MELISA (2023): Schwierige Beratungssituationen, Refugio München (Beratungs- und Behandlungszentrum für traumatisierte Menschen mit Fluchterfahrung). München: Refugio München e. V.

BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIEN, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND (BMFSFJ) (2020): Erkenntnisse und Empfehlungen des Achten Altersberichts. [online] <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/159704/3dab099fb5eb39d9fba72f6810676387/achter-altersbericht-aelttere-menschen-und-digitalisierung-data.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIEN, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND (BMFSFJ) (2023): Ältere Menschen fit machen für die digitale Zukunft [Meldung]. [online] <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/alle-meldungen/aelttere-menschen-fit-machen-fuer-die-digitale-zukunft-223802> [Zugriff am: 05.08.2024].

BUNDESZENTRALE FÜR POLITISCHE BILDUNG (BPB) (2020): Digitalisierung. In: Informationen Zur Politischen Bildung, 344. [online] <https://www.bpb.de/shop/zeitschriften/izpb/digitalisierung-344/#content-index> [Zugriff am: 05.08.2024].

CZOLLEK, LEAH CAROLA; PERKO, GUDRUN; KASZNER, CORINNE; CZOLLEK, MAX (2012): Praxishandbuch Social Justice und Diversity. Theorien, Training, Methoden, Übungen. 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Weinheim und Basel: Beltz.

DEHMEL, LUKAS (2023): Medienpädagogische Professionalisierung in der beruflichen Weiterbildung: Eine Studie aus Perspektive der biografischen Medienforschung. Wiesbaden: Springer.

DEUTSCHLAND SICHER IM NETZ E. V. (HRSG.) (2025): Digitalführerschein. [online] <https://difue.de> [Zugriff am: 10.01.2025].

DGB-BILDUNGSWERK THÜRINGEN E. V (2008): Baustein zur nicht-rassistischen Bildungsarbeit. [online] <http://baustein.dgb-bwt.de/PDF/B3-ImRichtigenLeben.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

DIGITAL-KOMPASS (2023): Digitale Teilhabe ermöglichen! Tipps zur Vermittlung digitaler Kompetenzen an Menschen mit Seh- und Hörbeeinträchtigungen. [online] https://www.digital-kompass.de/sites/default/files/material/files/barrierefrei_digital_kompass_leitfaden_digitale_teilhabe.pdf [Zugriff am: 05.08.2024].

DOMES, MICHAEL; WAGNER, LEONIE (2020): Haltung (Gesinnung). Socialnet Lexikon. [online] <https://www.socialnet.de/lexikon/14924> [Zugriff am: 05.08.2024].

EHLERS, ANJA; HESS, MORITZ; FREWER-GRAUMANN, SUSANNE; OLBERMANN, ELKE; STIEMKE, PHILIPP (2020): Digitale Teilhabe und (digitale) Exklusion im Alter: Expertise zum Achten Altersbericht der Bundesregierung. [online] <https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/Expertisen/Expertise-FFG-Dortmund.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

EUROPEAN COMMISSION: Joint Research Centre, Carretero, S., Vuorikari, R. und Punie, Y., DigComp 2.1 – The digital competence framework for citizens with eight proficiency levels and examples of use, Publications Office, 2017, <https://data.europa.eu/>

doi/10.2760/38842 [Zugriff am: 10.01.2025].

FRIEDRICH-HETT, THOMAS (2015): Positives Altern. Neue Perspektiven für Beratung und Therapie älterer Menschen. Bielefeld: transcript.

FROEBUS, KATARINA; KINK-HAMPERSBERGER, SUSANNE; MENDEL, IRIS; SCHEER, LISA; SCHUBATZKY, JULIA (2021): Soziale Ungleichheit, Diskriminierung und Bildungsungleichheit. In: Habitus. Macht.Bildung – Lehr-/Lernmaterialien-Universität Graz. [online] https://static.uni-graz.at/fileadmin/projekte/habitusmachtbildung/Soziale_Ungleichheit_12_2021.pdf [Zugriff am: 05.08.2024].

GALLISTL, VERA; PARISOT, V.; DOBNER, SUSANNE; MAYER, THOMAS; KOLLAND, FRANZ (2018): Digital Literacy im Alter – Bildung im Alter und neue Technologien. In: C. Kuttner, & C. Schwender (Hrsg.): Mediale Lehr-Lern-Kulturen im höheren Erwachsenenalter. München: kopaed, S. 61–78.

GIEDENBACHER, YVONNE (2021): Neue Bilder des Alter(n)s. [online] URL: <https://fgoe.org/sites/fgoe.org/files/inline-files/Leitfaden-Altersbilder.pdf> [Zugriff am 05.08.2024].

GLADT E.V. (GAYS & LESBIANS AUS DER TÜRKEI E.V.) (2009): Handreichung für emanzipatorische Jugendarbeit. [online] <http://hej.gladt.com/archiv/2009-12-15-Methode%20Ein%20Schritt%20nach%20vorn.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

HARTUNG-GRIEMBERG, ANJA (2020): Medien und Lebensalter: Höheres Lebensalter. In: U. Sander, F. von Gross, & K.-U. Hugger (Hrsg.): Handbuch Medienpädagogik. Wiesbaden: Springer VS.

HERWIG-LEMPPE, JOHANNES (2004): Ressourcenorientierte Teamarbeit. Systemische Praxis der kollegialen Beratung. Ein Lern- und Übungsbuch, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

HUGGER, KAI-UWE (2021): Professionalität und Professionalisierung im Handlungsfeld Medienpädagogik. In: J. Dinkelaker, K.-U. Hugger, T.-S. Idel, & S. Thünemann (Hrsg.), Professionalität und Professionalisierung in pädagogischen Handlungsfeldern: Schule, Medienpädagogik, Erwachsenenbildung, Opladen: Barbara Budrich, S. 83–140.

INITIATIVE D21 E. V. (2019): D21-Digital-Index 2018/19. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. [online] https://initiated21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/D21-Digital-Index/2018-19/d21digitalindex-2018_2019.pdf [Zugriff am: 05.08.2024].

INITIATIVE D21 E. V. (2021A): D21-Digital-Index 2020/21. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. [online] <https://initiated21.de/publikationen/d21-digital-index/2020-2021> [Zugriff am: 05.08.2024].

INITIATIVE D21 E. V. (2021B): Digital Skills Gap (Sonderstudie des D21-Digital-Index 2020/2021). [online] <https://initiated21.de/publikationen/digital-skills-gap> [Zugriff am: 05.08.2024]

INITIATIVE D21 E. V. (2022): D21-Digital-Index 2022/2023. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. [online] <https://initiated21.de/publikationen/d21-digital-index/2022-2023> [Zugriff am: 05.08.2024].

INITIATIVE D21 E. V. (2023): D21-Digital-Index 2023/2024. Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft. [online] <https://initiated21.de/publikationen/d21-digital-index/2023-24> [Zugriff am: 05.08.2024].

JOKISCH, MARIO R.; GÖBL, LINDA (2022): Leben ohne Internet – geht's noch? Ergebnisbericht zu einer Umfrage der BAGSO. [online] https://www.bagso.de/fileadmin/user_upload/bagso/06_Veroeffentlichungen/2022/Ergebnisbericht_Leben_ohne_Internet_gehts_noch.pdf [Zugriff am: 05.08.2024].

KNAUS, THOMAS; MEISTER, DOROTHEE M.; TULODZIECKI, GERHARD (2018): Qualitätsentwicklung – Professionalisierung – Standards. Thesen aus medienpädagogischer Sicht. In: T. Knaus, D. Meister, & K. Narr (Hrsg.): Futurelab Medienpädagogik. Qualitätsentwicklung – Professionalisierung – Standards. München: ko-paed, S. 23–48.

KOLLAND, FRANZ; BOHRN, KAROLINE; ROHNER, REBEKKA; GREBER, VIKTORIA; GALLISTL, VERA (2022): Bildung und digitale Kompetenzen im Alter. Wien: BMSGPK.

KONTER, ASTRID (2019): Niedrigschwelligkeit. [online] <https://www.socialnet.de/lexikon/4960> [Zugriff am 05.08.2024].

KRÄMER-KUPKA, NINA; RIEDESEL, JOHANNA (2022): Computer und Internet – Fachbegriffe einfach erklärt. Stadtverwaltung Trier (Hrsg.). 1. Auflage. Trier: Stadtverwaltung Trier. [online] <https://grundbildung.trier.de/File/neumann-design-knotenpunkte-pc-glossar-web-160ppi-221208.pdf> [Zugriff am: 10.01.2025].

KRECKEL, REINHARD (2004): Politische Soziologie der sozialen Ungleichheit, 3., überarbeitete Auflage. [online] <http://www.gbv.de/dms/sub-hamburg/387546472.pdf> [Zugriff am 05.08.2024].

KROTZ, FRIEDRICH (2007): Mediatisierung: Fallstudien zum Wandel von Kommunikation. [online] <http://www.gbv.de/dms/hbz/toc/ht015138615.pdf> [Zugriff am 05.08.2024].

KROTZ, FRIEDRICH (2017): Sozialisation in mediatisierten Welten. Mediensozialisation in der Perspektive des Mediatisierungsansatzes. In: D. Hoffmann, F. Krotz, & W. Reißmann (Hrsg.): Mediatisierung und Mediensozialisation: Prozesse – Räume – Praktiken. Wiesbaden: Springer VS, S. 21–40.

KRICHELDORFF, CORNELIA (2022): Gut vernetzt oder abgehängt? Gelingendes Altern in der digitalen Welt, Stuttgart: W. Kohlhammer.

KUBICEK, HERBERT (2017): Digital mobil im Alter: So nutzen Senioren das Internet. Zentrale Befunde einer Studie. [online] <https://www.telefonica.de/file/public/1016/2017-Digital-mobil-im-Alter-So-nutzen-Senioren-das-Internet-Zentrale-Befunde-einer-Studie.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

KÜBLER, HANS-DIETER (2018): Den Alltag bestehen – die Medien dafür nutzen. Informelle Lernanlässe und -formen älterer Nutzer*innen vor allem zum Umgang mit Smartphones. In: Mediale Lehr-Lern-Kulturen im höheren Erwachsenenalter. München: ko-paed, S. 79–91.

LANDESHAUPTSTADT MÜNCHEN (LHM) (2024): München.Digital. Erleben. Digitalisierungsstrategie der Landeshauptstadt München. [online] <https://risi.muenchen.de/risi/dokument/v/8168575> [Zugriff am: 05.08.2024].

LOTZ, MIRCA (2024): Glossar – Intersektionalität. In: M. Lotz (Hrsg.): Handbuch Awareness. München: Safe the dance, S. 164.

MEISTER, DOROTHEE M.; SANDER, UWE (2024): Digitalisierung als Forschungsgegenstand der Medienpädagogik. In: T. Kurtz, D. M. Meister, & U. Sander (Hrsg.): Digitale Medien und die Produktion von Wissenschaft: Wissenschaftliches Forschen, Schreiben und Publizieren in den Geistes- und Sozialwissenschaften unter den Bedingungen des digitalen Wandels. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 43–62.

MEDIENPÄDAGOGISCHER FORSCHUNGSVERBUND SÜDWEST (MPFS) (2022): SIM-Studie: Senior*innen, Information, Medien: Basisuntersuchung zum Medienumgang von Personen ab 60 Jahren in Deutschland. [online] <https://www.mpfs.de/studien/sim-studie/2021/> [Zugriff am: 05.08.2024].

MKFS - STIFTUNG MEDIENKOMPETENZ FORUM SÜDWEST (HRSG.) (2025): »Silver Tipps – sicher online!« [online] <https://www.silver-tipps.de> [Zugriff am: 10.01.2025].

MÖRSCH, CARMEN (O.D., A): Privilegiertheit wahrnehmen. [online] <https://diskrit-kubi.net/lesenlernen/privilegiertheit/> [Zugriff am: 05.08.2024].

MÖRSCH, CARMEN (O.D., B): Selbstverortung versuchen. [online] <https://diskrit-kubi.net/lesenlernen/selbstverortung/> [Zugriff am: 05.08.2024].

MÜNCHNER VOLKSHOCHSCHULE GMBH (HRSG.) (2025): Münchner Volkshochschule, Senioren Volkshochschule. [online] <https://www.mvhs.de/kurse/460-CAT-KAT1162> [Zugriff am: 10.01.2025].

NITTEL, DIETER (2018): Professionalisierung der Erwachsenenbildung. Die Grenzen eines ambitionierten Projekts. In: R. Dobischat, A. Elias, & A. Rosendahl (Hrsg.): Das Personal in der Weiterbildung. Im Spannungsfeld von Professionsanspruch und Beschäftigungsrealität. Wiesbaden: Springer VS, S. 21–56.

NOYON, ALEXANDER; HEIDENREICH, THOMAS (2020): Schwierige Situationen in Therapie und Beratung: 34 Probleme und Lösungsvorschläge. Weinheim Basel: Beltz Verlag.

PÄDAGOGISCHE HOCHSCHULE LUDWIGSBURG; GESELLSCHAFT, ALTERN, MEDIEN E.V. (PHL & GAM) (2020): Zielgruppe Höheres Lebensalter: Expertise durch die Pädagogische Hochschule Ludwigsburg & Gesellschaft, Altern, Medien e.V. [online] <https://digid.jff.de/expertise-hoeheres-alter/> [Zugriff am: 05.08.2024].

POHLE, JULIA (2020): Digitale Souveränität. Ein neues digitalpolitisches Schlüsselkonzept in Deutschland und Europa? [online] <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/228712/1/Full-text-report-Pohle-Digitale-Souveraenitaet.pdf> [Zugriff am: 05.08.2024].

POLLAK, REINHARD; KLEINERT, CORINNA; LEUZE, KATHRIN (2023): Zuweisungskriterien zu gesellschaftlichen Positionen. In: Informationen Zur Politischen Bildung, Band 354, S. 11–17.

REIDL, SYBILLE; STEICHER, JÜRGEN; HOCK, MARLENE; HAUSNER, BEATRIX; WAIBEL, GINA; GÜRTL, FRANZISKA (2020): DIGITALE UNGLEICHHEIT Wie sie entsteht, was sie bewirkt ... und was dagegen hilft. [online] https://www.ffg.at/sites/default/files/allgemeine_downloads/strukturprogramme/Laura%20Bassi%204.0/Studie_Digitale_Ungleichheit_barrierefrei_final.pdf [Zugriff am: 05.08.2024].

ROEHL, MICHAEL (2023): Gesellschaftlich abgehängt? Wenn Ältere im Digitalen den Anschluss verlieren. [online] <https://www.deutschlandfunk.de/gesellschaftlich-abgehaengt-wenn-aelttere-im-digitalen-den-anchluss-verlieren-dlf-8a0a428c-100.html> [abgerufen am 05.08.2024].

RÖHRICHT, NICOLA (2023): Praktische Herausforderungen bei der Gestaltung der Digitalisierung für ältere Menschen. In: P. Bröckerhoff, R. Kaspar, S. Hansen, & C. Woopen (Hrsg.): Normenwandel in der alternden Gesellschaft. Wiesbaden: Springer, S. 105–120.

RUDOLPH, STEFAN (2019): Digitale Medien, Partizipation und Ungleichheit: Eine Studie zum sozialen Gebrauch des Internets. Wiesbaden: Springer VS.

SANDER, UWE; GROSS FRIEDRIKE; HUGGER, KAI-UWE (2008): Handbuch Medienpädagogik. Wiesbaden: VS.

SCHMID, BERND; VEITH, THORSTEN; WEIDNER, INGEBORG (2010): Einführung in die kollegiale Beratung, Heidelberg: Carl Auer Verlag.

SCHORB, BERND (2005): Medienkompetenz. In: Jürgen Hüther, Bernd Schorb (Hrsg.): Grundbegriffe Medienpädagogik. München: kopead

SCHORB, BERND (2008): Handlungsorientierte Medienpädagogik. In: U. Sander, F. von Gross, & K.-U. Hugger (Hrsg.): Handbuch Medienpädagogik. Wiesbaden: VS, S. 75–86.

SCHORB, BERND (2009): Erfahren und neugierig – Medienkompetenz und höheres Lebensalter. In: A. Hartung-Griemberg, & W. Reißmann (Hrsg.): Medien und höheres Lebensalter: Theorie – Forschung – Praxis. Wiesbaden: VS / GWV Fachverlage GmbH, S. 319–337.

SCHROTH, CHRISTIAN; DÜLL, HÉLÈNE; BERGER, OLIVER; LUTZ-SIMON, STEFAN (2018): POTENTIAL VIELFALT: Eine Arbeitshilfe zur Interkulturellen Öffnung der Jugendarbeit in Bayern. [online] https://shop.bjr.de/media/pdf/7c/04/ec/2018-06-21_Arbeits-hilfe-Potential-Vielfalt.pdf [Zugriff am: 05.08.2024].

SPORKET, MIRKO (2021): Partizipation im Alter. In: KulturRäume. Das Kubia Magazin, 11. Jg. (20), S. 15–18.

STIFTUNG DIGITALE CHANCEN; O₂ TELEFÓNICA (HRSG.) (2025): Digital mobil im Alter. [online] <https://www.digital-mobil-im-alter.de> [Zugriff am: 10.01.2025].

STUBBE, JULIAN (2017): Von digitaler zu soziodigitaler Souveränität. In: V. Wittpahl (Hrsg.): Digitale Souveränität: Bürger – Unternehmen – Staat. Wiesbaden: Springer, S. 43–59.

THEGE, BRITTA; KÖCHLING-FARAHWARAN, JULIANE; BÖRM, SONJA; DETTMERS, STEPHAN (2021): Wege aus sozialer Isolation für ältere Menschen im Kontext Neuer Medien. CONNECT-ED – Ein Projekt zur Verbesserung gesellschaftlicher Teilhabe. Wiesbaden: Springer.

THIMM, CAJA (2023): Digitale Souveränität und personale Autonomie: Herausforderungen für eine Digitalpädagogik. In: Medien-diskurs, Band 2 (104), S. 84–87.

UNGER, ALEXANDER (2021): Digitalisierung oder Mediatisierung? Ein analytischer Blick auf die Transformation sozialpädagogischer Arbeitsfelder. In: M. Wunder (Hrsg.): Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen. Bad Heilbrunn: Klinkhardt, S. 50–67.

VAN DIJK, JAN (2013): Digitale Spaltung und digitale Kompetenzen. In: A. Schüller-Zwierlein, & N. Zillien (Hrsg.): Informationsgerechtigkeit: Theorie und Praxis der gesellschaftlichen Informationsversorgung. Berlin, Boston: De Gruyter, S. 108–133.

VAN DIJK, JAN (2020): The digital divide. Cambridge: Polity.

VEREINIGUNG DER BAYERISCHEN WIRTSCHAFT E.V. (VBW) (2018): Digitale Souveränität und Bildung: Gutachten. Münster: Waxmann.

WEGE AUS DER EINSAMKEIT E.V. (HRSG.) (2025): Erklärvideo. [online] <https://www.wegeausdereinsamkeit.de/über-uns/erklärvideo-s/> [Zugriff am: 10.01.2025].

ZILLIEN, NICOLE (2013): Digitale Spaltung – Reproduktion sozialer Ungleichheiten im Internet. [online] <https://www.bpb.de/themen/medien-journalismus/netzdebatte/171701/digitale-spaltung-reproduktion-sozialer-ungleichheiten-im-internet/> [Zugriff am: 05.08.2024].

Anhang 1

Gruppenübung »Ein Schritt nach vorn« – Wissensbasis Teil 4

Diese Gruppenübung dient der Reflexion und Vertiefung der Vielschichtigkeit digitaler Lebensgestaltung und deren potentieller Exklusionsfolgen für unterschiedliche Menschen. Die Übung ist angelehnt an Materialien vom DGB-Bildungswerk Thüringen e. V. (2008) und GLADT e.V. (2009).

Teilnehmer*innen ziehen geheim eine Rollenkarte und schlüpfen mental in die Rolle (Augen gern schließen).

Reflexionsfragen begleiten das Hineinversetzen:

- Wie heißt du?
- Wie war deine Kindheit?
- Wie sieht dein Alltag aus?
- Wo lebst du?
- Was machst du in deiner Freizeit?

Alle Teilnehmer*innen stellen sich nun nebeneinander in einer geraden Reihe auf. Dann werden verschiedene Fragen gestellt: Alle, die in ihrer Rolle eine Frage mit »Ja« beantworten können, gehen einen Schritt nach vorn. Die Personen, die die Frage mit »Nein« beantworten oder es nicht wissen/sich unsicher sind, bleiben auf ihrem Platz. Dabei geht es um die subjektive Einschätzung.

Fragen:

- Hast du zu Hause Zugang zum Internet?
- Kannst du alle Webseiten besuchen und verstehen?
- Kannst du über Online-Banking eine Überweisung tätigen?
- Kannst du dir einen Online-Termin beim Bürgeramt machen?
- Kannst du beim Anruf des Jobcenters deine Zugangsnummer über das Telefon eingeben?
- Kannst du dich in der Stadt über eine Karten-App zurechtfinden?
- Erkennst du Spam-Nachrichten, die von dir fordern, Geld zu überweisen?
- Kannst du dir einen neuen Laptop kaufen, wenn dein altes Gerät defekt ist?

- Kannst du online Waren kaufen und zu dir nach Hause senden lassen?
- Kannst du Fahrplan für deine anstehende Reise online einsehen?
- Weißt du, was Kryptowährung ist?
- Kannst du dir eine Webseite erstellen?
- Weißt du, wie du Passwörter sicher gestaltest?
- Kannst du Künstliche Intelligenz für deine Informationsrecherche nutzen?
- Kannst du deine Hausaufgaben oder deine Arbeit erledigen, wenn du das Internet dafür nutzen musst?
- Kannst du zu Hause für die Schule oder Arbeit eine PowerPoint-Präsentation erstellen?
- Kannst du einen QR-Code scannen?
- Kannst du digitalen Jobanforderungen (Bedienung von Excel, Teamwork-Tools etc.) gerecht werden?
- Kannst du von zu Hause aus an einem Online-Meeting teilnehmen?
- Erhältst du Informationen zu Online-Petitionen und kannst daran teilnehmen?

In der jetzigen Position umschauen

Wenn alle Fragen gestellt sind, bleiben die Teilnehmer*innen auf ihren aktuellen Positionen stehen und sehen sich um. Sie reflektieren ihren Standort mit folgenden Fragen:

- Schaut euch einmal um, in welcher Position ihr euch gerade befindet.
- Wo sind die anderen positioniert?
- Wie fühlt sich das an?
- Wie ist es, so weit vorn zu sein? Oder wie ist es, nicht voranzukommen?
- Wenn du weit vorne stehst: Wann hast du festgestellt, dass andere nicht so schnell vorwärtskamen wie du?
- Wenn du weit hinten stehst: Wann hast du gemerkt, dass die anderen schneller vorwärtskommen?

Reflexion im Stuhlkreis

Anschließend dürfen alle ihre Positionen wieder verlassen und treffen sich im Stuhlkreis zur Nachbesprechung. Folgende Fragen werden an die Teilnehmer*innen gestellt:

- Wie ist es euch mit der Übung ergangen?
- Konntet ihr euch in die Situation/en der von euch gespielten Personen/Rollen hineinversetzen?
- Konntet ihr euch die jeweiligen Lebensbedingungen vorstellen? Was war unklar, wo wart ihr euch unsicher?
- Wie leicht oder schwer war es einzuschätzen, ob du einen Schritt nach vorn machen kannst?
- Wo warst du dir unsicher?
- Welche Fragen sind dir besonders im Gedächtnis geblieben?
- Was hat dich in deinem Handeln eingeschränkt?
- Inwiefern spiegelt die Übung deiner Meinung nach die Gesellschaft wieder?
- Welche Möglichkeiten zur Veränderung ihrer Situation haben die verschiedenen Gruppen oder Individuen? Worauf haben sie keinen Einfluss?
- Was sollte sich ändern? Was können wir ändern?

Abschluss

Durch eine Bewegungsübung werden die Rollen anschließend wieder abgelegt – etwa durch »abschütteln«, »ablegen« oder »abstreifen«, um aus den Rollen herauszukommen.

Rollenkarten

Diese Rollenkarten können als Vorlagen für die Gruppenübung »Ein Schritt nach vorn« – Wissensbasis Teil 4 verwendet werden. Drucken oder Kopieren, ausschneiden & los geht's!

1

Du bist 27 Jahre alt, sitzt in einem Rollstuhl und wirst von der Gesellschaft behindert. Du bist auf die Hilfe Anderer angewiesen.

2

Du bist 19 Jahre alt und hast gerade dein Abitur bestanden, von deinen Eltern hast du dafür eine Reise nach Bali geschenkt bekommen.

3

Du wurdest als Kind adoptiert, bist 17 Jahre alt und Person of Color. Nach dem Abitur möchtest du eine Ausbildung machen.

4

Du bist 54 Jahre alt und bekommst Erwerbslosenrente, deinen Job als Pädagogin konntest du aufgrund deiner psychischen Erkrankung nicht weiterführen.

5

Du bist 85 Jahre alt und lebst allein. Du bist körperlich fit und arbeitest gern im Garten. Deine Familie lebt weiter weg und kann dich leider nicht so oft besuchen. Du bist häufig einsam.

6

Du bist 27 Jahre alt, wohnsitz- und erwerbslos. Du hast Fliesenleger gelernt.

7

Du bist 14 Jahre alt. Mit deinen Freund*innen zusammen gestaltest du gerne kurze Videos mit Tänzen oder anderen Choreografien.

8

Du bist 66 Jahre alt. In deinem Berufsleben warst du Erzieherin. Heute arbeitest du ehrenamtlich in einem Senior*innenbüro mit.

9

Du bist vor einem Monat nach Deutschland geflohen, du kannst Deutsch bisher nicht verstehen oder sprechen. Du bist auf der Suche nach einem Job und teilst dir Wohnraum mit fünf weiteren Personen.

**10**

Du bist 73 Jahre alt und lebst auf dem Land.

11

Du hast ein kleines Geschäft für Herrenmode und bist 44 Jahre alt. Du hast eine Migrationsgeschichte.

12

Du bist 55 Jahre alt, arbeitest in einer Marketingfirma und bekommst ein sehr hohes Gehalt.

13

In der religiösen Gemeinschaft, zu der du gehörst, werden das Internet und Online-Geschäfte vermieden und gelten als gefährlich.

14

Du lebst in einer Unterkunft für geflüchtete Menschen, du bist 24 Jahre alt und möchtest gern eine Ausbildung in Deutschland machen.

15

Nach deinem Hauptschulabschluss bist du dir bisher nicht sicher, wo du eine Ausbildung beginnen willst, deine Abschlussnoten waren eher schlecht.

16

Du bist seit einigen Jahren erwerbslos, deine Familiengeschichte und dein aktuelles Leben als Vater von vier Kindern fordern deine Kräfte. Du bist 32 Jahre alt.

17

Du bist alleinerziehende Mutter von zwei Kindern. Deine Arbeit als Friseurin kannst du nur vormittags ausführen, das Geld wird oft am Ende des Monats knapp.

18

Du arbeitest in einer Telefonzentrale. Du bist seit deiner Geburt blind.

Anhang 2

Selbstverständnis Digitale Hilfe (Aktuell)

Die Digitale Hilfe ist ein offenes Beratungsangebot für alle interessierten Münchner*innen. Es ist ein Ort der Begegnung, an dem es wichtig ist, sich auf bestimmte Grundregeln des Umgangs miteinander zu einigen. Mit unserem Selbstverständnis regeln wir, was alle Beteiligten voneinander erwarten können. Wichtig ist für uns: Wir wollen einen Raum schaffen, in dem sich alle Menschen wohlfühlen. Diese Verhaltensweisen werden **nicht toleriert**. Bei Auftreten derartiger Verhaltensweisen behalten wir uns das Recht vor, angemessene Maßnahmen zu ergreifen, einschließlich des **sofortigen** Abbruchs der Beratung sowie eines dauerhaften Ausschlusses.

Diskriminierung, beleidigende Sprache oder Verhaltensweisen

Verwendung von Schimpfwörtern, absichtliche Beleidigungen oder der Herabsetzung anderer aufgrund ihrer Herkunft, Ethnie, Nationalität, Geschlecht, sexuellen Orientierung, Religion oder anderen Merkmalen.

Jegliche Form von Hass und Gewalt

Das Verbreiten von Inhalten oder Aussagen, die Hass, Gewalt oder Diskriminierung fördern oder beinhalten.

Physische Übergriffe

Jede Form von physischem Angriff oder Bedrohung von Mitgliedern innerhalb der Gemeinschaft.

Sexuelle Belästigung

Jegliche Berührungen, sexuelle Annäherungsversuche, sexuelle Bemerkungen oder jede andere Form von sexuellem Fehlverhalten, einschließlich des *unbeabsichtigten* Vorzeigens von sexuell aufgeladenen Bildern oder Inhalten.

Unterbrechungen

Eine Person absichtlich zu unterbrechen, wenn sie spricht, oder sie nicht ausreden zu lassen.

Mobbing

Belästigung, Einschüchterung oder Schikanierung von Einzelpersonen innerhalb der Gemeinschaft.

Öffnungszeiten & Beratungszeiten

Wir bitten darum, die vereinbarten Beratungszeiten einzuhalten und den Raum nach Abschluss der Beratung unverzüglich zu verlassen.

Digitale Hilfe ist ein Projekt im Auftrag von



Landeshauptstadt
München
IT-Referat



Landeshauptstadt
München
Kulturreferat

Ein Projekt von

JFF MZM

Medienzentrum
München

Das Medienzentrum München des JFF unterstützt Projekte von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen mit dem Ziel, zum kreativen Umgang mit Medien anzuregen und die Entwicklung von Medienkompetenz zu fördern. Zur Unterstützung von Medienprojekten werden vor allem Angebote gemacht, die Modellcharakter besitzen und Impulse für die praktische Medienarbeit setzen. Die »Digitale Hilfe« ist ein Projekt des Medienzentrum München des JFF.

JFF

Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Das JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis begleitet in einer besonderen Verbindung aus Theorie, Forschung und Praxis die Medienaneignung kleiner und großer Menschen. Das JFF unterstützt Menschen in ganz Deutschland dabei, Medien kompetent zu nutzen – durch praktische Projekte, Angebote und Strukturen. Empirischen Studien und Expertisen bilden die Basis für innovative, zielgruppengerechte pädagogische Arbeit. Ob Beratung, Evaluation, Veröffentlichungen oder Workshops – das JFF bietet Medienpädagogik in all ihren Formen aus einer Hand.



Im PIXEL können sich Menschen jeden Alters kreativ im Umgang mit digitaler Technologie üben. In diesem »Raum für Medien, Kultur und Partizipation« können nicht nur Kinder und Jugendliche ihre digitalen Kompetenzen stärken, sondern auch Erwachsene jeden Alters. Das Pixel wird im Auftrag des Münchner Netzwerks Medienkompetenz Interaktiv durch das MZM (JFF) betrieben. Veranstaltungen der »Digitalen Hilfe« finden seit 2020 in den Räumlichkeiten des PIXELs statt.



KulturRaum München

Kultur. Für alle!

KulturRaum München setzt sich dafür ein, dass Kultur für alle Menschen in München zugänglich ist. Deshalb vermittelt der gemeinnützige Verein gespendete Eintrittskarten für Kulturveranstaltungen kostenlos an Menschen mit geringem Einkommen. Zusätzlich zur Kartenvermittlung engagiert sich der KulturRaum mit verschiedenen Projekten für mehr kulturelle Teilhabe für Alle in München. KulturRaum München ist Kooperationspartner im Projekt Digitale Hilfe.



Das Zentrum für freiwilliges Engagement Z'SAM ist eine Einrichtung der Diakonie München und Oberbayern e.V., die seit mehr als 135 Jahren Menschen in allen Bereichen unterstützt. Ihr sozialpolitisches Ziel ist eine Zukunft in Solidarität und Gerechtigkeit. Im Ladenlokal des Z'SAM sind alle willkommen, die sich über verschiedene Angebote ehrenamtlichen Engagements informieren, sich über neue Ideen austauschen oder andere Ehrenamtliche kennenlernen wollen. Veranstaltungen der »Digitalen Hilfe« finden seit 2024 in den Räumlichkeiten des Z'SAM statt.



Das Alten- und Service-Zentrum (ASZ) Westend ist eine zentrale Anlaufstelle für Senior*innen im Stadtteil und ihre Angehörigen. Als Einrichtung der Landeshauptstadt München in Trägerschaft des Caritasverbands der Erzdiözese München und Freising e. V. begleitet das ASZ ältere Menschen unabhängig von Herkunft, Geschlecht, sexueller Orientierung oder Konfession. Es bietet Beratung, Unterstützung und vielfältige Angebote zur sozialen Teilhabe im Alter. Seit 2022 ist das ASZ Westend Kooperationspartner im Projekt »Digitale Hilfe«. Die Beratung zur digitalen Teilhabe findet dort zweimal monatlich statt.

Impressum

CC BY-SA 4.0



Inhalt (Text und Abbildungen), soweit nicht anders gekennzeichnet, lizenziert unter Creative Commons Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

Lizenztext: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Das Handbuch ist auch online verfügbar – zum Nachlesen und Herunterladen.



www.digitalehilfe-muc.de/handbuch/

Herausgegeben von Benedikt Aigner

Redaktion & Umsetzung – Jana Weichsel

Autor*innen – Benedikt Aigner, Jana Weichsel

Wir danken

- Sebastian Ring, Leitung des Medienzentrum München des JFF
- Kathrin Demmler, Direktorin des JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis
- Prof. Emily Engelhardt, Hochschule München
- Prof. Dr. Angelika Beranek, Hochschule München
- Melisa Budimlic, IFF-Refugio München e.V.
- Aida Bakhtiari, Medienzentrum München des JFF
- Maria Matinyan, Medienzentrum München des JFF
- Elif Binici, Thomas Kupser, zusammen digital

Besonderer Dank gilt unserem Team – Gabriele Blache, Holger Kluge, Hui Wang, Irmgard Bauer, Jakob Schuppe, José Bartolomé, Natali Ivashchenko, Oliver Loh, Philemon Kaiser, Ralf Kahler, Abril Nuñez del Arco, Anna-Maria Schmidt, Anh Nguyen Nguyen, Anina Hegenauer, Chiara Pockorny, Layla Haas, Rose Türemiş

Lektorat – Elisabeth Jäcklein-Kreis

Design & Layout – Michaela Huml, The Happy Club

Fotografie – Max Kratzer

Druck – Gotteswinter und Fibo Druck- und Verlags GmbH

1. Auflage 2025

Weitere Informationen, Feedback, Kritik und Hinweise gerne an:
kontakt@digitalehilfe-muc.de
www.digitalehilfe.muc.de

Medienzentrum München des JFF
Rupprechtstraße 29
80636 München



digitalehilfe-muc.de

