

**„Voll im Leben“ – Social-Mediabegleiterinnen unterstützen Senior/-innen auf dem Weg ins Internet
(Bildungswerk des KDFB Diözesanverbandes Augsburg e.V.)**

Die Ausgangssituation und das Format

Computer- und Interneteinsteigerkurse für Senior/-innen sind längst keine Seltenheit mehr. Auch der KDFB bietet Veranstaltungen in diesem Bereich an. Nahm noch bis vor wenigen Jahren der Umgang mit der Maus einen wichtigen Stellenwert ein, sind es heute immer mehr Tablets und Smartphones (und damit Touchpads), deren Nutzung die älteren Menschen lernen wollen. Jedoch kann und will nicht jeder in einem klassischen Kurssetting lernen. Das kann an der Angst vor Überforderung liegen, aber auch an eingeschränkter Mobilität. Daher hat es sich der KDFB Augsburg zur Aufgabe gemacht einen Besuchsdienst zu entwickeln, bei dem in Form einer Einzelschulung den älteren Menschen der Einstieg ins Internet, insbesondere die Nutzung sozialer Medien, und den dafür benötigten Geräten ermöglicht wird. Durchgeführt werden diese Einzelschulungen von sogenannten Social-Mediabegleiterinnen, die speziell für diese Tätigkeit vom KDFB ausgebildet werden und anschließend ehrenamtlich tätig sind.



Die Zielgruppe der internetinteressierten Senior/-innen

Mit dem Angebot „Voll im Leben“ sollen ältere Frauen und Männer angesprochen werden, die einen Laptop, ein Tablet oder ein Smartphone besitzen und den Umgang mit dem Gerät und ausgewählten sozialen Medien erlernen wollen, jedoch nicht in der Lage sind an einem Kurs teilzunehmen, weil sie körperlich eingeschränkt sind, zu weit weg wohnen und/oder nicht selbst fahren können. Im Workshop mit der Projektverantwortlichen Maria Hierl und der Geschäftsführerin des KDFB Bildungswerks Augsburg Evi Thomma-Schleipfer diskutierten Johanna Gebrande und Georg Frericks was bei solchen Individualschulungen zu beachten ist und welche Werbestrategien ältere, mobil eingeschränkte, internetinteressierte Menschen am besten ansprechen. Dabei wurde der hohe Stellenwert der Angehörigen deutlich. Sie sind es weshalb Ältere die sozialen Medien nutzen wollen, nämlich um den Kontakt zu halten. Sie sind aber auch diejenigen, die häufig das erste Gerät beschaffen (oder

zumindest dabei beraten) und für die technischen Rahmenbedingungen (z.B. Internetanschluss) sorgen. Daher müssen bei der Schulung unbedingt auch die familiären Gegebenheiten berücksichtigt werden, um die richtigen Anwendungen für die Älteren auszuwählen. Bei den Flyern soll darauf geachtet werden, dass sie so ausgelegt werden, dass auch Jüngere darauf aufmerksam werden und sie ggf. an Familienmitglieder weitergeben.

Das Zielgruppengespräch

Das Zielgruppengespräch wurde mit drei über 80-jährigen Frauen geführt, die einen Rollator nutzen bzw. darauf angewiesen waren von anderen mit dem Auto befördert zu werden. Zwei der Frauen besitzen einen Computer, jedoch nur eine hat das Gefühl damit auch einigermaßen umgehen zu können. Alle drei würden jedoch gerne mehr über die Möglichkeiten erfahren, die Ihnen das Internet bietet (Online-Banking, Kontakt zu Angehörigen/Freunden, Einkaufen), auch wenn sie gleichzeitig Bedenken äußern. Über das geplante Angebot des KDFB würden sie sich freuen, weil sie dann eine Ansprechpartnerin hätten, die ganz auf ihre Bedürfnisse eingehen kann und sie mit ihren Fragen ihren Kindern/Enkeln nicht zur Last fallen würden. Den Flyer finden sie sehr ansprechend und nehmen den Begriff „Besuchsdienst“ positiv wahr. Die geplanten zehn Besuche á eine Stunde halten sie für auf jeden Fall notwendig und die Möglichkeit der Verlängerung für sinnvoll. Eine Frau weist darauf hin, dass eine Stunde am Stück ausreichend ist, weil „das so eine aufregende Sache“ ist und daher auch anstrengend. Von der Social-Mediabegleiterin wünschen sie sich vor allem, dass sie sich auf ältere Menschen einstellen kann, „mit einfachen Worten erklärt“ und Verständnis für das Lernen älterer Menschen hat.

Die Zielgruppe der Social-Mediabegleiterinnen

Auch die Zielgruppe der Social-Mediabegleiterinnen wurde im gemeinsamen Workshop näher bestimmt. Es sollen Frauen angesprochen werden, die sich im Übergang in die nachberufliche Phase befinden und ein (neues) Ehrenamt suchen. Sie sollen mit mobilen Medien und ihren Anwendungen vertraut sein und keine Angst haben sich neue Dinge anzueignen. Trotzdem sollen sie milieutheoretisch der Endzielgruppe der älteren Frauen nicht zu fern sein, weshalb die Frauen aus der Bürgerlichen Mitte stammen sollten.

Sie suchen nach einer neuen Herausforderung?

...und Sie wollen sich für andere engagieren?

...und Ihnen macht der Umgang mit den Neuen Medien Spaß und Freude?

...und Sie haben ein fundiertes Wissen im Bereich social media?

Dann sind Sie unsere Frau!

Das Bildungswerk des KDFB Diözesanverbandes Augsburg plant in Zusammenarbeit mit der KEB Bayern ein neues Projekt. Gerade Frauen im höheren Alter nutzen oft das Internet und die sozialen Medien überhaupt nicht. Kommt dann noch eine Einschränkung der Mobilität dazu, wird die Kommunikation oft sehr eingeschränkt. Deshalb will der KDFB nun Social-Mediabegleiterinnen ausbilden, die ältere Menschen in Alteinrichtungen oder zu Hause besuchen und ihnen zeigen, wie es möglich ist, auch im Alter noch diese Netzwerke zu nutzen, z.B. zum Nutzen von Lieferdiensten oder um mit den Enkelkindern oder Familienangehörigen, die nicht vor Ort sind, öfter in Kontakt zu sein.

Wenn Sie Interesse haben, sich zur Social-Mediabegleiterin ausbilden zu lassen oder einfach mehr Informationen dazu wünschen, dann melden Sie sich bitte bei Maria Hierl, Tel.: 0821 3166 3446 oder schreiben eine Email an frauenbund.referentinnen@bistum-augsburg.de Wir bitten Sie aber auch um Ihre Unterstützung. Falls Sie in Ihrem Umfeld eine Frau kennen, die Sie für dieses Projekt als geeignet finden, dann geben Sie doch bitte die Informationen weiter.

Maria Hierl

KDFB engagiert Ausgabe 8/9 2016



Obwohl im Workshop ein Flyer angedacht war und mögliche Verteilungswege gesammelt wurden, wurden diese Ideen nicht umgesetzt. Stattdessen wurde in der „KDFB engagiert“ (Ausgabe 8/9 2016) geworben, sowie per Newsletter/Email auf das neue Angebot aufmerksam gemacht. Bereits Anfang September hatten sich die ersten Interessentinnen gemeldet, sodass keine weiteren Werbemaßnahmen erforderlich waren.

Die Ausbildung zur Social-Mediabegleiterin

Schon in der Vergangenheit hat der KDFB Augsburg gute Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit dem Zentrum für Allgemeine Wissenschaftliche Weiterbildung (ZAWiW) der Universität Ulm gemacht, weshalb auch für dieses Projekt eine Kooperation angestrebt wurde. Das ZAWiW bietet sowohl die Expertise zum Lernen älterer Menschen als auch im Bereich Computer-/Internetschulungen. Das Angebot des ZAWiW sieht drei Module vor, die innerhalb von zwei Kurstagen bearbeitet werden: (1) Mobiles Internet und soziale Netzwerke, (2) Schwierigkeiten und Umgang mit mobilem Internet bei Hochaltrigen – Strategien zur Unterstützung der Mediennutzung mit Hilfe des SOK-Modells¹ und (3) Vermittlungskompetenz von mobilem Internet, sozialen Netzwerken und Kommunikationsmöglichkeiten sowie weitere mobile Anwendungen für Ältere. Eine vierte Reflexionseinheit ist vorgesehen, wenn die Social-Mediabegleiterinnen erste Erfahrungen in der Praxis gemacht haben.



Neun Frauen haben die vom KDFB finanzierte Ausbildung zur Social-Mediabegleiterin am 20.01.2017 begonnen. Sie sind zwischen 41 und 70 Jahre alt. Der Durchschnitt liegt bei 58 Jahre. Bis auf eine Frau sind alle Mitglied beim KDFB und das häufig schon seit vielen Jahren. Die meisten besuchen die Fortbildung, weil sie eine neue Herausforderung suchen. Sie verfügen über Erfahrungen mit mobilen Geräten

(Smartphone, Tablet) und scheuen sich auch nicht neue Apps auszuprobieren, wenn sie sie noch nicht kennen (z.B. Skype). Für sechs der Frauen stellt die Tätigkeit als Social-Mediabegleiterin ein weiteres Ehrenamt dar. Das hohe ehrenamtliche Engagement (KDFB, KAB, KEB, Pfarrei, Schule) ist wohl auch deshalb möglich, weil die Frauen maximal in Teilzeit erwerbstätig sind.

Nach dem zweiten Fortbildungstag am 18.02.2017 erfolgte eine Zwischenevaluation. Sowohl die Rahmenbedingungen als auch die Referenten und Ausbildungsinhalte werden durchwegs positiv bewertet. Nur der Veranstaltungsort in der Uni Ulm war nicht für alle optimal erreichbar. Bei den erworbenen Fähigkeiten, wurde neues

¹ Modell von Baltes, P. B. & Baltes, M. (1989). Optimierung durch Selektion und Kompensation. Ein psychologisches Modell erfolgreichen Alterns. Zeitschrift für Pädagogik, 35 (1), 85–105.

Wissen über Funktionen der Geräte genannt, das Gefühl sich jetzt sicherer zu fühlen und die Erkenntnis, dass man nie alles wissen kann. Die Teilnehmerinnen fühlen sich damit gut auf ihre neue Aufgabe vorbereitet.

Im März 2017 begannen die ersten Schulungstermine bei den Senior/-innen zu Hause. Von ihren Erfahrungen berichteten die Social-Mediabegleiterinnen ausführlich beim Reflexionstreffen am 12.05.2017.

Erfahrungen bei den Besuchsdiensten

Bevor es zum Erstbesuch durch die Social-Mediabegleiterin kommt, klärt bei der Anmeldung die Referentin des KDFB ab, welches Gerät vorliegt, ob ein Internetanschluss vorhanden ist und an welchen Anwendungen Interesse besteht. Anschließend werden nach regionaler Lage die Social-Mediabegleiterinnen zugeordnet. Beim Erstbesuch füllen die Social-Mediabegleiterinnen den „Anamnese-Bogen“, den sie in der Ausbildung erhalten haben, im Gespräch mit den Älteren aus. Erst danach entscheiden beide Seiten, ob sie gemeinsam die Schulung machen wollen, schließlich spielen Sympathie und Vertrauen bei einer solch intensiven Einzelbetreuung eine wichtige Rolle. Im nächsten Schritt vereinbaren die Social-Mediabegleiterin und die/der Senior/-in individuelle Termine, die auf die Bedürfnisse und Möglichkeiten von beiden abgestimmt sind.



Ort und Zeit

Die zeitliche Einteilung von einer Stunde etwa einmal in der Woche hat bei allen Social-Mediabegleiterinnen gut gepasst und wird auch als sinnvoll erachtet. Jedoch haben fast alle noch zusätzlich 15 bis sogar 60 Minuten bei den Älteren verbracht, da sie zu Kaffee und Kuchen eingeladen wurden oder vor und nach den Schulungseinheiten noch geratscht wurde. Diese zusätzliche Zeit sowie die Anfahrt müssen bei der Planung mit berücksichtigt werden.

Die Geräte

Einfache Einstellungen und Änderungen haben die Social-Mediabegleiterinnen direkt vor Ort vorgenommen. Größere oder weitreichendere Änderungen an den Geräten wurden an Angehörige der Senior/-innen weitergegeben. Auf die von den Senior/-innen verwendeten Geräte und die gewünschten Programme/Apps waren die Social-Mediabegleiterinnen gut vorbereitet. Es sollte jedoch überlegt werden, welche weiteren/neueren digitalen Medien für die Älteren relevant werden könnten (z.B. SmartTV, Mediatheken, Internetradio). Das müsste dann auch in die Ausbildung integriert werden. Schwierigkeiten gab es bei einer Social-Mediabegleiterin, da das Gerät so alt war, dass es kaum verwendet werden konnte. Es stellte sich die Frage,

ob die Social-Mediabegleiterin die Anschaffung eines neuen Geräts raten soll und inwiefern sie dabei beraten kann/darf. Auch in diesem Fall ist es am besten die Familie einzubinden und dann nach der Neuanschaffung die Schulung wieder aufzunehmen. Damit sind auch rechtliche Fragen verbunden, was die Social-Mediabegleiterin installieren oder ändern darf. Eventuell wäre eine Übersicht zu den rechtlichen Fragen für die Social-Mediabegleiterinnen hilfreich. Bei motorischen Problemen hat sich der Einsatz von Touch-Screen-Stiften als nützlich erwiesen.

Inhalte und Methoden

Die Checkliste für das Erstgespräch wurde von den Social-Mediabegleiterinnen zum Teil angepasst (gekürzt oder erweitert) um sie gut einsetzen zu können. Eine Social-Mediabegleiterin hat daran abgeleitet eine ganze Sammlung an Formularen angelegt, die zum Teil von ihr ausgefüllt werden, zum anderen für die Seniorin bestimmt sind, die sich drin ihre Passwörter vermerkt oder ihren Übungsfortschritt dokumentiert. Wie in der Ausbildung gelernt, haben die Social-Mediabegleiterinnen darauf geachtet, dass die Senior/-innen die Geräte selbst bedienen. Häufiges Wiederholen sowie Mitschreiben der einzelnen Schritte ist dabei sehr wichtig. Hilfreich könnte noch die Erstellung einer Übersicht mit zentralen, einfachen Funktionen sein (z.B. Rückkehr zum Startbildschirm), die an die Senior/-innen ausgegeben werden kann. Eine Herausforderung in der Vermittlung stellt die Informationsvielfalt im Internet dar. An Beispielen wird versucht den Senior/-innen zu erklären wie man im Internet recherchiert und dabei wichtige von unwichtigen Informationen unterscheidet. Auch hierbei hat sich das Üben und Wiederholen als effektiv erwiesen. Manche Social-Mediabegleiterinnen machen das Angebot auch außerhalb der Schulungszeiten über WhatsApp oder Skype Kontakt zu haben, damit die Senior/-innen das in der letzten Stunde gelernte auch gleich einsetzen können.

Lernerfolg der Senior/-innen

Alle Social-Mediabegleiterinnen nehmen bei ihren Senior/-innen einen Lernerfolg wahr. Wie viel bzw. wie schnell gelernt wird ist dabei sehr unterschiedlich und hängt auch stark mit dem jeweiligen Einsatz der Senior/-innen zusammen. Die einen Üben sehr regelmäßig und versuchen das Gelernte schnell in den Alltag zu integrieren, anderen geht es eher darum langfristig dran zu bleiben und beschäftigen sich nur während der Schulungszeit mit den neuen Inhalten. Hier ist die Social-Mediabegleiterin gefordert geduldig zu bleiben und bei den Treffen vieles zu wiederholen.

Fortbildungsbedarf der Social-Mediabegleiterinnen

Am meisten Bedarf sehen die Social-Mediabegleiterinnen bei ihren Technik-/Computerkompetenzen. Ihnen ist zwar bewusst, dass sie nie alles wissen können, dennoch wollen sie selber noch sicherer im Umgang werden, um Fragen gut zu beantworten und bei Problemen Lösungsideen zu haben. Der Nachmittag des

Reflexionstages wurde daher auch genutzt Fragen der Social-Mediabegleiterinnen zu klären und ihnen Strategien zu zeigen, wie sie im Internet nach Lösungsmöglichkeiten für Probleme suchen, die ihnen neu sind. Ein zweiter Bereich, in dem Bedarf gemeldet wird, liegt in der Kommunikation und Gesprächsführung mit den Senior/-innen. Dabei geht es um die Fragen: Wie kriege ich heraus, was genau gebraucht wird, wenn die Älteren noch gar nicht wissen, was es für Möglichkeiten gibt? Und wie erkenne ich, ob das von mir Erklärte auch verstanden wurde, bzw. was davon nicht verstanden wurde? Auf diese Aspekte soll bei künftigen Ausbildungen noch mehr Wert gelegt werden.

Rückmeldungen der Seniorinnen und Senioren

Von den teilnehmenden Senior/-innen an „Voll im Leben“ füllten sechs Personen einen Evaluationsbogen aus. Die vier Frauen und zwei Männer, durchschnittlich 78,5 Jahre alt, waren mit dem Angebot sehr zufrieden. Die Rahmenbedingungen (10x eine Stunde und 50 Euro Teilnahmegebühr) waren für alle passend. Eine Seniorin hätte sogar mehr bezahlt. Alle gaben an bereits Neues gelernt zu haben (auch wenn die zehn Treffen noch nicht vollendet waren). Bei den offenen Angaben wird das Angebot und vor allem der Kontakt zur Social-Mediabegleiterin, mit der zusammen „alle Fragen, Unsicherheiten, Zweifel besprochen und gelöst werden“, gelobt.

Dass die breite Bewerbung des Angebots sinnvoll war, zeigen die Antworten in der Evaluation. Auf die Frage, wie man auf das Angebot aufmerksam wurde, werden genannt: 2x Flyer, 2x Tochter/Schwiegertochter, 2x Zeitung (AZ, Augsburg Allgemeine), 1x KDFB engagiert und 1x Social-Mediabegleiterin. Dennoch stellt die Projektverantwortliche fest, dass die Nachfrage nicht in allen Regionen der Diözese Augsburg gleich groß ist.

Wie geht's weiter?

Derzeit laufen die Besuchsdienste noch und es gibt immer wieder Anfragen von Senior/-innen. Ob es eine erneute Ausbildung geben wird, ist noch offen.

Kontakt

„Bildung 50+“

Dr. Johanna Gebrande

johanna.gebrande@keb-bayern.de

„Voll im Leben“

Maria Hierl

frauenbund.referentinnen@bistum-augsburg.de

<https://www.frauenbund-augsburg.de/themen-projekte/voll-im-leben>

<https://www.frauenbund-augsburg.de/aktuelles/detail?newsid=530>

[Aufruf SocialMediabegleiterinnen DIOEZESSEN SUED 8 9 16 Augsburg.pdf](#)

[Checkliste fuer den Erstbesuch.pdf](#)

[Flyer Voll im Leben.pdf](#)

Verfasserin:
Johanna Gebrande
Projektreferentin „Bildung 50+“
25.09.2017