



**Online-Schulung**  
**„Aufbau von**  
**Mediensprechstunden“**  
**02.10.2025**



# Inhalt



- 1. Vorstellung der MuT-Profis – Wer sind wir?**
- 2. Digitale Teilhabe im Alter: Chancen und Herausforderungen**
  - 2.1 Der Ansatz des Selbstbestimmten Lernens
  - 2.2 Die Rolle der Jugendlichen: Brückenbauer zwischen Generationen
- 3. Das richtige Vorgehen bei Schulungen**
  - 3.1 Die CLARA-Methode
  - 3.2 Vorbereitung auf eine Digitalsprechstunde
- 4. Aufbau einer Digitalsprechstunde**
- 5. Wertschätzender Umgang mit älteren Menschen**
- 6. Stolpersteine und Hilfen**
  - 6.1 Stolpersteine
  - 6.2 Nützliche Hilfen für den Einstieg
  - 6.3 Typische Anliegen und Fragen

# 1. MuT-Profis – Digital bis ins hohe Alter



## Die Bausteine der MuT-Profis

### Virtuelle Sprechstunden

Beratung  
 Vernetzung der Multiplikator\*innen  
 Erfahrungsaustausch



### Projekt-Zielgruppe

Senior\*innenbeauftragte und  
 Ansprechpartner\*innen der offenen  
 Seniorenarbeit, von Mehrgenerationen-  
 häusern, Vereinen, o. ä.

### Online Schulungen

Digitale Techniken und Tools  
 Methodik und Didaktik altersgerechten  
 Lernens



### Zielsetzung

Multiplikator\*innen erkennen Bedarfe  
 und vermitteln das notwendige Wissen  
 zielgruppengerecht vor Ort.

### Aufbau einer Wissensdatenbank

**Digitale Tools für die Bereiche**  
 Wohnen, Mobilität, Soziale Integration,  
 Sozialraum, Gesundheit, Pflege



### Idee

Das Wissen aller Multiplikator\*innen  
 wird gesammelt, aufbereitet und allen  
 Beteiligten zur Verfügung gestellt.

# MuT-Profis – Digital bis ins hohe Alter



Im Wiki können Sie Materialien zu Methodik und Didaktik finden, bewährte Apps für Senior\*innen ausprobieren und neue Impulse und Ideen zur Umsetzung Ihrer Angebote erhalten.

[MuT-Profis \(bbw.de\)](http://MuT-Profis (bbw.de))

## Mit nur einem Mausklick zuschalten...

- zur virtuellen Sprechstunde
- zu den nächsten Online-Veranstaltungen
- zum Abonnieren unseres Newsletters
- zum Forum, um sich mit anderen auszutauschen

### Hauptseite

#### Willkommen im Wiki der MuT-Profis

Die Wissensdatenbank der MuT-Profis unterstützt Sie in Ihrem Engagement rund um das Thema „Senior\*innen und Digitales“. Suchen Sie themenorientiert nach Inhalten, stellen Sie Ihre Fragen und Anliegen in unser Forum oder besuchen Sie unsere virtuellen Sprechstunden sowie Angebote digitaler Veranstaltungen.

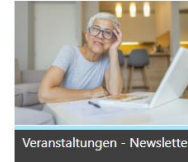
Abonnieren Sie unseren Newsletter – so erhalten Sie automatisch alle Einladungen zu unseren Veranstaltungen unverbindlich direkt in Ihr Postfach.



Soziale Integration



Wohnen und Mobilität



Veranstaltungen - Newsletter



Gesundheit und Versorgung



Methodik und Didaktik



Materialien, Erfahrungen und Tipps aus dem MuT-Netzwerk

Mit dem Projekt „MuT-Profis – das gfi Netzwerk“ erhalten Multiplikatorinnen und Multiplikatoren aus der digitalen Seniorenarbeit eine dynamische Austausch- und Informationsplattform. MuT steht hierbei als Akronym für Medien und Technik. Die Gesellschaft zur Förderung beruflicher und sozialer Integration (gfi) ist eine gemeinnützige GmbH, welche mit „MuT-Profis – das gfi Netzwerk“ einen bayernweiten Knotenpunkt schafft. Das Projekt wird gefördert vom bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales. „MuT-Profis“ bietet neben der hier hinterlegten und dynamischen Wissensdatenbank die Möglichkeit, bayernweite Aktivitäten rund um das Thema Digitalisierung im Alter zu bündeln, den Akteuren zur Verfügung zu stellen, sowie darüber zusätzliche Austausch- und Schulungsmöglichkeiten anzubieten. Seniorenbeauftragte, Ehrenamtliche sowie

### Virtuelle Sprechstunde



immer Montags  
von 16:30 – 17:30 Uhr  
immer Donnerstags  
von 09:00 – 10:00 Uhr

### Veranstaltungen



Zu den Veranstaltungen

### Newsletter



Zur Newsletter-Anmeldung

### Forum



## 2. Digitale Teilhabe im Alter



- Viele ältere Menschen fühlen sich im digitalen Wandel abgehängt.
- Digitale Kompetenzen sind aber heute Voraussetzung für soziale Teilhabe

### Herausforderungen für Senior\*innen

- Unsicherheit im Umgang mit Technik
- Angst vor Fehlern oder Betrug
- Fehlende Ansprechpartner\*innen im Alltag



### Die Rolle der Jugendlichen

- Sie bringen technisches Wissen und frische Perspektiven mit.
- Sie können geduldig und verständlich erklären.
- Sie stärken Selbstvertrauen und Selbstständigkeit der Senior\*innen.

### Win-win-Situation

- Jugendliche übernehmen mehr soziale Verantwortung und stärken ihre Kommunikationsfähigkeit.
- Senior\*innen gewinnen Zugang zur digitalen Welt.
- Generationen kommen in Kontakt und lernen voneinander.

## 2.1 Der Ansatz des selbstbestimmten Lernens



### Lernen im Alter braucht andere Zugänge

- Es gibt keine Verpflichtung, Ältere haben „**Wahlfreiheit**“
- Lernen sollte nicht vorrangig als Prozess der Informationsvermittlung verstanden werden
- Es soll ein gemeinsamer Lernprozess der aktiven Mitgestaltung sein
- Somit werden eigene Stärken hervorgehoben, das Gelernte besser behalten, und eine hohe Lernmotivation bleibt bestehen

## 2.2 Die Rolle der Jugendlichen



### Jugendliche als Brückenbauer zwischen den Generationen

- Die Rolle geht über die technische Hilfe hinaus
  - Verständnis fördern
  - Gegenseitige Wertschätzung
  - Verbindungen zwischen Lebenswelten
  - Wertevermittlung
  - Vorurteile abbauen
  - Soziale Wirkung



# 3. Das richtige Vorgehen bei den Schulungen



## Grundprinzipien der Seniorenberatung

- Empathie und Geduld
- Individueller Ansatz
- Auf Augenhöhe begegnen
- Schritt für Schritt
- Praktisches Üben
- Verständliche Sprache
- Zusammenfassungen und Wiederholungen
- Positive Verstärkung



## 3.1 Die CLARA-Methode



### Beispiel: Digitale Schulung mit Senior\*innen

Situation: Eine Teilnehmerin sagt während einer Online-Schulung: „Ich verstehe das mit dem Smartphone einfach nicht – das ist alles viel zu kompliziert für mich.“

#### Anwendung der CLARA-Methode:

**C** – Clarify: „Meinen Sie, dass die vielen Funktionen Sie überfordern oder dass die Bedienung unklar ist?“

**L** – Listen: Geduldig zuhören, ohne zu unterbrechen. Körpersprache (z. B. Nicken) und Blickkontakt zeigen Aufmerksamkeit.

**A** – Adopt: „Ich kann gut nachvollziehen, dass das frustrierend ist – viele fühlen sich am Anfang genauso.“

**R** – Repeat: „Sie haben gesagt, dass Ihnen das Smartphone zu kompliziert erscheint und Sie sich damit überfordert fühlen.“

**A** – Affirm: „Danke, dass Sie das offen sagen – das hilft uns, die Schulung besser auf Ihre Bedürfnisse abzustimmen.“

## 3.2 Vorbereitung auf eine Digitalsprechstunde



- Eigene Geräte gut kennen
- Eventuell Materialien zu bestimmten Themen suchen
  - Unterstützung in unserem wiki einholen
  - Handreichungen können helfen das Gelernte zu festigen
- Auf verschiedene Lerntypen vorbereiten – visuell, auditiv, kinästhetisch
  - Anschauungsmaterial verwenden
  - Lernen durch Podcast, Youtube etc.
  - Lernen mit Bewegungseinheiten verbinden
- Einen schönen Lernraum bieten – eventuell mit Getränken und Snacks

### Willkommen im Wiki der MuT-Profis

Die Wissensdatenbank der MuT-Profis unterstützt Sie in Ihrem Engagement rund um das Thema „Senior\*innen und Digitales“. Suchen Sie themenorientiert nach Inhalten, stellen Sie Ihre Fragen und Anliegen in unser Forum oder besuchen Sie unsere virtuellen Sprechstunden sowie Angebote digitaler Veranstaltungen.





## 4. Aufbau einer Digitalsprechstunde



### Inhaltliche Gliederung:

- 1. Vorbereitung:**  
Material bereithalten, ruhige, gemütliche Umgebung schaffen, eventuell Kaffee/Snacks bereitstellen
- 2. Begrüßung und Vertrauensaufbau:**  
Freundliche Vorstellung und Interessensbekundung, „Was möchten Sie heute gerne lernen oder klären?“
- 3. Bedarfserhebung:**  
Offene Fragen, Konkrete Anliegen für weitere Stunden notieren, Vorerfahrungen herausfinden
- 4. Unterstützung und Erklärung:**  
Schritt-für-Schritt, praktische Übungen mit Senior\*innen, Wiederholen lassen, damit das Gelernte gefestigt wird
- 5. Abschluss und Ausblick:**  
„Was haben wir heute alles geschafft?“ → Erfolg aufzeigen, Ermutigung auch für das nächste Mal, Themen für die weiteren Sprechstunden benennen

# 5. Wertschätzender Umgang mit älteren Menschen



## Eine Lernbegleitung sollte ...

- vorurteilsfrei auf die Teilnehmenden eingehen
- Fehler als Lernchance sehen
- durch Nachfragen ermutigen
- Kritik nicht persönlich nehmen
- in angemessenem Tempo sprechen
- einfache Sprache verwenden, Fremdwörter erklären
- eine Beziehungsebene zulassen:  
Vertrauen entsteht durch Begegnung



# 6.1 Stolpersteine und Herausforderungen



## Kommunikations-Stolpersteine

- Nicht zu schnell sprechen
- Geduldig bleiben – auch bei Wiederholungen
- Partnerschaftlich begleiten, nicht belehren
- Nicht Lachen bei Fehlern



## Technische Herausforderungen

- Unterschiedliche Geräte (Android/iOS)
- Kein Internet oder veraltete Software
- Kleine Schrift, eingeschränkte Sicht/Motorik



# Stolpersteine und Herausforderungen



## Datenschutz & Sicherheit

- Keine Passwörter/PINs erfragen
- Transaktionen nur begleiten, nicht durchführen
- Private Daten schützen
- Auf Phishing & Betrug hinweisen
- Updates nur mit Zustimmung



## Grenzen der Beratung

- Keine IT-Experten – bei Problemen weiterverweisen
- Nur beraten, was sicher beherrscht wird
- Ehrlich bei Unsicherheit



## 6.2 Nützliche Hilfen für den Einstieg



### Starthilfe – digital dabei

- Die App unterstützt beim Einstieg in die digitale Welt der Smartphones und Tablets
- Keine Erfassung von Daten

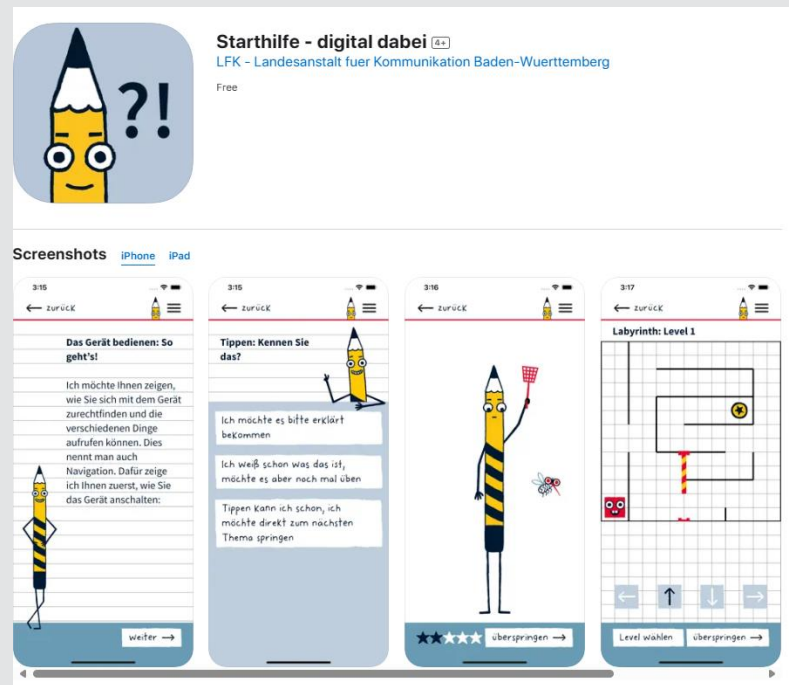
Link zu Apple Store:

[Starthilfe - digital dabei on the App Store \(apple.com\)](https://starthilfe-digital-dabei.on.the.app.store/apple.com)

Link zu Google Play Store:

[Starthilfe - digital dabei - Apps on Google Play](https://starthilfe-begleitung.de/)

<https://starthilfe-begleitung.de/> 30 Bausteine je 30-60 Min.



# Nützliche Hilfen für den Einstieg



## Wegweiser durch die digitale Welt

### Für ältere Bürgerinnen und Bürger



Der Ratgeber richtet sich sowohl an Menschen, die ins Internet einsteigen möchten, als auch an diejenigen, die dort bereits unterwegs sind und nun tiefer in die digitale Welt eintauchen wollen. Die Publikation bietet Antworten zu Fragen wie: Wie kann ich buchen, bestellen, einkaufen? Aber auch: Wie kann ich mich sicher im Netz bewegen und meine Daten schützen? In verständlicher und möglichst kurz gehaltener Form gibt sie einen Überblick über die Möglichkeiten des Internets und viele nützliche Tipps.

Download: [Wegweiser durch die digitale Welt](#)

1	Willkommen in der digitalen Welt	7
2	Unterschiedliche Wege ins Netz	8
3	Sicherheit geht vor	21
4	Kontakte pflegen und knüpfen	27
5	Suchen und finden	37
6	Auf Reisen und unterwegs	44
7	Gesundheit im Netz	51
8	Bestellen und bezahlen	56
9	Bankgeschäfte online und mobil	65
10	Unterhaltung im Netz	72
11	Digitale Zukunft	78
12	Digitaler Nachlass	83
13	Weitere Informationen	86
14	Verzeichnis der Fachbegriffe	88

# Smartphones (und Tablets) - Betriebssysteme



## Zwei große „Spieler“ auf dem Markt für Smartphonebetriebssysteme

### Android von Google

➔ Offenes System – von vielen Herstellern genutzt

### IOS von Apple

➔ Geschlossenes System – Apple Welt

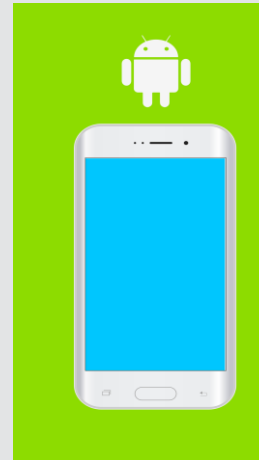


Bild von [Camilo Garcia](#) auf [Pixabay](#)

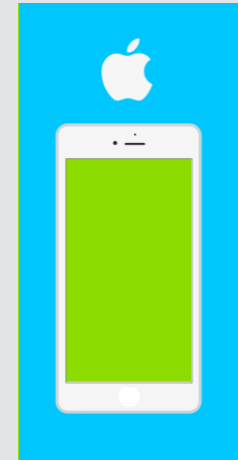


Bild von [Camilo Garcia](#) auf [Pixabay](#)

# Smartphones (und Tablets)

## Geräte einrichten - Anleitungen



**Apple ist eine geschlossene Systemlandschaft**

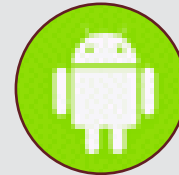
**Anleitung zentral verfügbar –  
plus diverse Internetseiten**



[iPhone](#)  
[Benutzerhandbuch](#)  
[- Apple Support](#)  
[\(DE\)](#)

**Android etwas unkomfortabel für Laien**

**Anleitung bei Google  
plus Suche mit Smartphone-Typ**



[Bedienungshilfen](#)  
[für Android-Hilfe](#)  
[\(google.com\)](#)



## 6.3 Typische Anliegen und Fragen



### Kommunikation

- Videoanrufe mit WhatsApp, Skype, Zoom
- E-Mails schreiben & Anhänge versenden
- Nachrichten-Apps nutzen (Text, Bild, Sprache)

### Smartphone/Tablet

- Gerät bedienen (Ein/Aus, Lautstärke, Helligkeit)
- Apps installieren & löschen
- Fotos/Videos aufnehmen & teilen
- Telefonieren & Kontakte verwalten

### Internetnutzung

- Infos suchen
- Online-Banking: Sicherheit beachten
- Online-Shopping & seriöse Shops erkennen
- WLAN verbinden & Browser verstehen

### Sicherheit im Netz

- Phishing & Betrug erkennen
- Sichere Passwörter erstellen
- Datenschutz: Was nicht geteilt werden sollte
- Umgang mit verdächtigen Nachrichten

# Typische Anliegen und Fragen



Können  
die  
anderen es  
besser?

Wie kann ich  
Fotos an  
meine Enkel  
verschicken?

Ich schaffe  
das eh  
nicht

Was ist eine  
App – und wie  
benutze ich  
sie?

Was, wenn  
ich mich  
blamiere?

Wie komme ich  
ins Internet?

Ist das  
überhaupt  
alles sicher?

Warum ist  
mein Handy so  
langsam?



# Haben Sie noch offene Fragen?



# Ihr Weg zum Netzwerk MuT-Profis



## Virtuelle Sprechstunde Montag und Donnerstag

Projektkoordinatorin:

**Yasemin Stussig**

[yasemin.stussig@die-gfi.de](mailto:yasemin.stussig@die-gfi.de);

Tel.: 089 44108-586

Projektmitarbeiterin:

**Maike Muscas**

[maike.muscas@die-gfi.de](mailto:maike.muscas@die-gfi.de);

Tel.: 0951 93224-45

[www.die-gfi.de/mut-profis](http://www.die-gfi.de/mut-profis) --- [mutprofis@die-gfi.de](mailto:mutprofis@die-gfi.de)

**Link zur Newsletter-Anmeldung der MuT-Profis:**

[www.die-gfi.de/mut-profis](http://www.die-gfi.de/mut-profis)

# DANKKE

[www.die-gfi.de/mut-profis](http://www.die-gfi.de/mut-profis) — [mutprofis@die-gfi.de](mailto:mutprofis@die-gfi.de)



Bayerisches Staatsministerium für  
Familie, Arbeit und Soziales

