



Digitale Inhalte  
einfach  
erklären

## **Ulrike Kreuzig:**

Ich bin Diplom-Psychologin,  
arbeite in der  
Erwachsenenbildung.

Ich arbeite mit Senioren vor allem  
beim „Senioren-Internet-Treff“  
und einzeln.

Ich arbeite – mittlerweile – nahezu  
mit individueller Betreuung.

Nur analog.

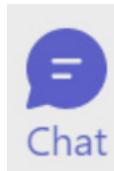
**Sind Sie Multiplikator / Koordinator?**

**Arbeiten Sie direkt mit Senioren?**

**Arbeiten Sie mit individueller Betreuung (1:1)?**

**Arbeiten Sie mit (kleinen) Gruppen?**

**Arbeiten Sie analog / digital?**



Antwort bitte kurz in den Chat!

Lernbedingungen von Älteren

Sprache: Analogien und Bilder

Methode: Vereinfachen

Praxis: Beispiele

Die wichtigsten Tipps

## „Meine“ Senioren



Ab ca. 65 Jahren aufwärts

Sehen und Hören ggf. schlecht

Haben sehr alte und neueste Geräte, Android und Apple

Kennen ihre Zugangsdaten und Passwörter nicht

Sind aufgeschlossen

Sind gut gelaunt

Sind unsicher

Haben konkrete Anliegen

## Lernbedingungen von Älteren:

### **Defizit**

Physische Rahmenbedingungen  
Sinne: Augen, Ohren, Feinmotorik

Einspeichern und Verarbeiten:  
Der Lernprozess erfordert mehr  
Zeit und bewusste Wiederholung



Anpassung der Geräte

### **Pluspunkte und Kompetenzen**

Große, vielfältige Lebenserfahrung

Sinnhaftigkeit und Alltagsbezug

Fähigkeit zu verstehen und  
Zusammenhänge zu erkennen

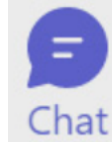
Große Motivation



Anknüpfungspunkt zum Erklären

Atmosphäre: ermutigend, sicher, geduldig

Ich habe solche Angst, hier  
den falschen Knopf zu  
drücken und das ganze  
Gerät kaputt zu machen!



Ihre Ideen bitte kurz in den Chat!

Atmosphäre: ermutigend, sicher, geduldig

Ich habe solche Angst, hier den falschen Knopf zu drücken und das ganze Gerät kaputt zu machen!

„Sie können nichts kaputt machen.“

„Das Gerät kann viel – ja, man muss einiges lernen. Denken Sie doch mal zurück an Ihre Berufsausbildung. Erinnern Sie sich an die ersten Tage? Da konnten Sie doch auch nicht alles sofort.“

„Ich kann auch nicht alles, das geht gar nicht. Aber dann finden wir das gemeinsam heraus.“

Sprache: Positiv formulieren!

**Zeigen Sie den Home-Button / Symbol Startbildschirm.  
Erklären Sie: „Sie können nichts kaputt machen. Mit diesem Weg kommen Sie immer wieder sicher zurück zum Start (nach Hause)“**

## Sprache: Positiv formulieren

Gefährlich – Achtung: „nicht gefährlich“

„Sie können nichts kaputt machen.“

Betrug

Angriff

(Daten-)Diebstahl

Ein sicheres Passwort

So ein Handy läuft stabil. Über den Home-Knopf...

Nutzen Sie Anbieter, die Sie kennen

Seriöse Webseiten erkennen Sie an...

Niemals.... Stattdessen.....

## Grundbedienung lernen = Vokabeln lernen

Lupe



Etwas suchen

Balken



Menü mit mehr Auswahl

Zahnrad



Einstellungen

Kleiner Pfeil



Vorwärts = mehr Informationen

Haus



Startseite

Starthilfe - App



**Bei einem Begriff / Bei einer Formulierung bleiben!**

## Praxis - Beispiel

### Fachchinesisch

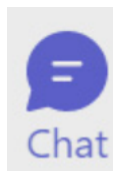
„Gehen Sie mal mit Ihrem Chrome – oder Ihrem Webbrowser - ins Internet auf Windows und loggen Sie sich in Ihren Account ein.“



### Analoge Lebenswelt

- Lebenserfahrung
- Sinnhaftigkeit => Funktion
- Alltagsbezug

Achtung: Fachbegriffe – auch „scheinbar vertraute“ überfordern schnell!



Ihre Ideen bitte kurz in den Chat!

## Fachchinesisch

„Gehen Sie mal mit Ihrem Chrome – oder Ihrem Webbrowser - ins Internet auf die Webseite der Apotheke und loggen Sie sich in Ihren Account ein.“

Was tut es?

Anschauliches Bild

## Analoge Lebenswelt

- Also, das Internet ist wie Burgebrach: da gibt's die Bank, die Arztpraxis, das Rathaus, Geschäfte und das Reisebüro.
- Das Internet ist ein bisschen wie „Gelbe Seiten“: Ich finde zu jedem Geschäft Informationen.
- Um von Geschäft zu Geschäft zu fahren, brauche ich ein Auto. Im Computer brauche ich ein Programm.
- Beim Auto gibt es verschiedene Marken: BMW, Mercedes, Ford etc. Beim Computer nehme ich kein Auto, sondern einen Browser. Da gibt es auch verschiedene Marken: Safari, Chrome, Edge. Ihr Internet-Auto heißt Chrome.
- So, und mit Ihrem Chrome-Browser brausen wir jetzt durchs Internet.

Ziel ist nicht die technisch perfekte Erklärung, sondern das **funktionale Verständnis**

Was ist ein  
Benutzerkonto?

Ein Benutzerkonto ist ein  
Objekt, das für eine  
Entität erstellt wird, um  
ihr den Zugriff auf  
Ressourcen zu  
ermöglichen.

Kundenkonto???

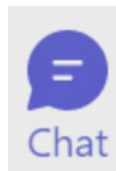
Benutzer???

Login???

Account???

Kennung???

Anmeldename???



Ihre Ideen bitte kurz in den Chat!

Was ist ein  
Benutzerkonto?

Funktion?



(Wieder)erkennen einer Person  
Identifizieren  
Bestimmte Rechte und Funktionen

Analoge Welt:

Bankschalter / Arztpraxis

Ausweis

Geld abheben / Rezept




Was ist ein  
Benutzerkonto?

Stellen Sie sich das wie ein Schließfach bei einer Bank oder ein Garderobenschrank bei einem Unternehmen vor – nur Sie haben den Schlüssel.

Sie können Dinge darin aufheben, damit Sie sie nicht jedes Mal mitbringen müssen. Im Internet heißt das: Nur Sie haben den Schlüssel zu Ihrem Fach – dort liegt Ihre Adresse, Ihr Bankverbindung etc.

Sie betreten die Bank/das Geschäft, und sagen, wer Sie sind: Ihr Anmeldenname. Dann müssen Sie beweisen, dass Sie den Schlüssel haben, dass wirklich Sie selbst sind: Ihr Passwort.



## Praxis - Beispiel

### **Play Store:**

Ein Art Laden, in dem Sie Apps aussuchen können und „mitnehmen“ = herunterladen.  
Funktion: Dort bekommen Sie alles, was Ihr Smartphone noch nützlicher macht.

**Gehen Sie mal in den Play Store und installieren die Heimat-Info-App.**

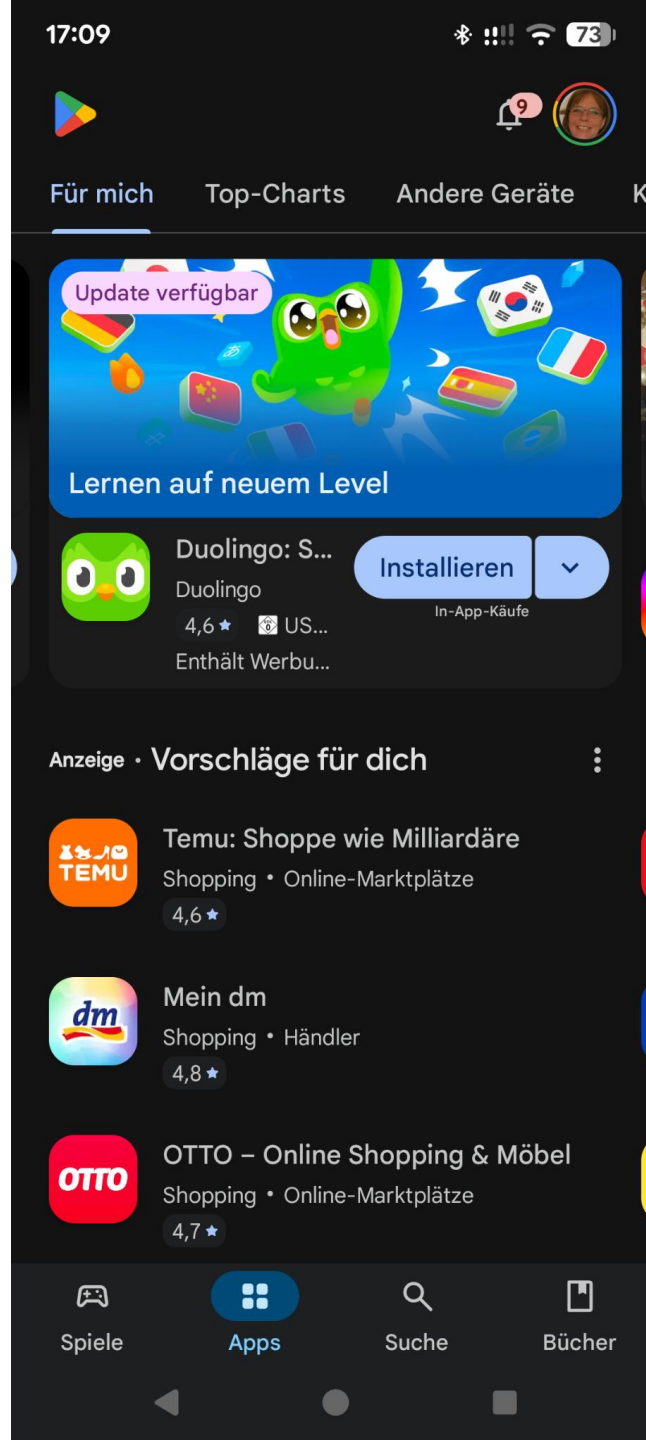
### **App:**

Eines von den kleinen Programmen

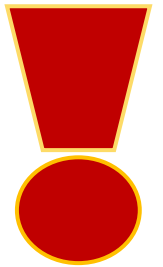
### **Heimat-Info-App:**

Wie unser Mitteilungsblatt, nur im Handy.

**Die Heimat-Info App  
bekommen Sie im Play  
Store...**



**Wichtiges von  
Unwichtigem  
unterscheiden  
können.**





**Ich mach das mal schnell.**

Niemals das Gerät aus der Hand nehmen, Eingaben selbst zu tätigen. Das zerstört Selbstwirksamkeit und den Lernfortschritt.



**Wir finden gemeinsam eine Lösung.**

Erklären und navigieren, aber die Lernenden selbst tippen lassen. Das stärkt das Selbstvertrauen.

**Hände auf den Rücken!**

# Visualisieren

Wer sind Sie?

Beweisen Sie es!

Benutzername

Kennwort

## Benutzerkonto

Hier geben Sie Ihren Anmeldenamen ein:

Hier geben Sie das Passwort ein:

17:03

1&1 Kunden-Lo...  
access.1und1.de

**1&1**

### Login 1&1 Control-Center

E-Mail oder Kundennummer ⓘ

Passwort ⓘ

[Passwort vergessen](#) [Zugang anlegen](#)

**Login**

**2-Faktor-Authentifizierung einrichten**

Ich möchte meinen Zugang mit einem zweiten Faktor absichern.

**Weiter**

# Visualisieren



Gutes Beispiel:

Inhalt ist wichtiger als Bedienung

Quelle: Digitalpakt Alter

# Komplexität portionieren: Das Prinzip der Micro-Steps

Kognitive Überlastung vermeiden durch klare Pausen und striktes Weglassen von unwichtigen Details.

## 1. Fokussieren

Nur eine einzige Aufgabenstellung aufgreifen.

## 2. Erklären

Klare Trennung von Erklär- und Übungsphase. Keine Paralleleingaben.

## 3. Handeln lassen

Den Lernenden den Schritt selbst am Gerät ausführen lassen.

## 4. Die 5-Sekunden-Regel

Zählen Sie bei Themenübergängen leise bis 5. Fahren Sie erst fort, wenn keine Rückfragen bestehen.

## Checkliste: Die Do's & Don'ts im Alltag

Don't (Typische Fehler)	Do (Best Practices)
 Viele Funktionen eines Programms gleichzeitig zeigen (z.B. 'Schau mal, das kann auch noch X und Y!').	 Nur eine einzige Aufgabenstellung aufgreifen und den Fokus halten.
 Ungeduldig werden und Vorgänge am Gerät des Lernenden selbst durchführen.	 Hände auf den Rücken nehmen. Nur verbale Navigation geben, Lernende tippen lassen.
 Betulichkeit oder übertriebene Behutsamkeit an den Tag legen (Defizitmodell).	 Echtes Lob für Teilerfolge aussprechen und strikt auf Augenhöhe kommunizieren.

## Die wichtigsten Tipps:

- **Auf Augenhöhe bleiben:**  
Respekt vor der Lebenserfahrung, keine Bevormundung
- **Alltagsbezug herstellen:**  
Jedes Lernen muss ein konkretes Problem lösen
- **Die Hände bei sich behalten:**  
Das Gerät bleibt immer in den Händen des Lernenden
- **Brücken bauen:**  
Fachsprache in analoge Bilder übersetzen
- **In Portionen servieren:**  
Ein Schritt nach dem anderen. Pausen aushalten. Bis 5 zählen.