

# Forum Seniorenarbeit NRW

Digitale Ideen für Sozialraum und Nachbarschaft in der Arbeit mit älteren Menschen

## **Methoden zur Begleitung Engagierter**

Im Rahmen des Themenmonats „Engagement digital stärken“ (12/2022)

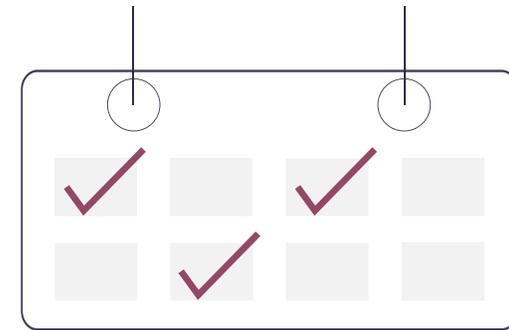
16.01.23, Web-Seminar

## Einordnung

in das Freiwilligenmanagement

## Methoden

Fallbeispiele mit anschließender Diskussion



# Einordnung

Im Rahmen des Freiwilligenmanagements

# Engagement digital stärken – vier Phasen



Gewinnung



Koordinierung



**Begleitung**



Anerkennung

# Phase 3: Begleitung der Engagierten



Start und  
Einarbeitung



Qualifizierung



Team-  
Besprechungen



Einzelgespräche



- ✓ **Zugang** ermöglichen
- ✓ **Widerstände** bearbeiten
- ✓ **Lernen im Alter** berücksichtigen
- ✓ **Motive** für Engagement aufgreifen
- ✓ **Transparenz** schaffen
- ✓ **Hauptamtliche und Verantwortung tragende Personen** nicht vergessen

Weiterlesen: [Einführung digitaler Werkzeuge in der Seniorenarbeit](#) (Beitrag vom 19.12.2023)



# Konkrete Umsetzung

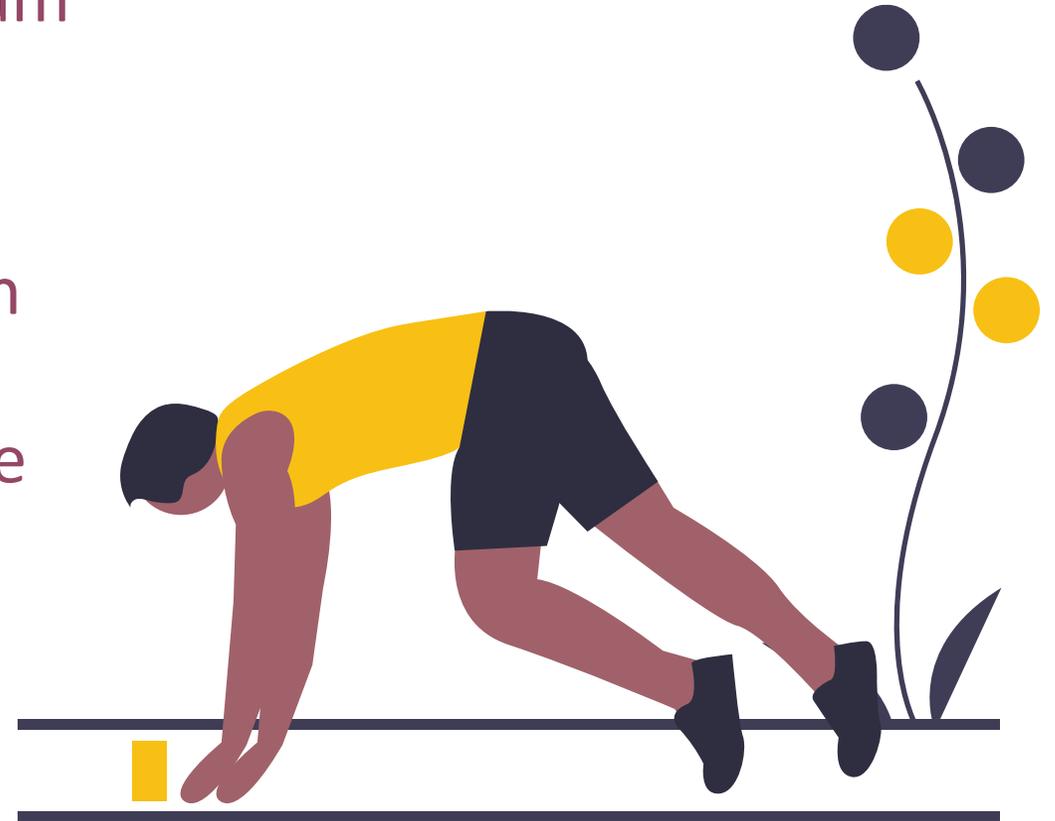
Mit digitalen Werkzeugen

Willkommenskultur auch im digitalen Raum

Mehrere Ebenen:

- **Einführung in** die verwendeten digitalen Werkzeuge
- **Unterstützung durch** digitale Werkzeuge bei der Einarbeitung
- Einarbeitung in die konkreten Arbeitsfelder

Hilfe anbieten!



Das Repair-Café aus Musterstadt bekommt regelmäßig Anfragen für neue Mitwirkende. Klaus wird neu in die Gruppe aufgenommen.

In seinem ersten Gespräch lernt er zunächst die anderen Teilnehmenden kennen. Am Ende wird ihm ein Merkblatt „Digitale Zusammenarbeit“ ausgehändigt.

Manfred stellt sich als Pate zur Verfügung und erklärt ihm die verschiedenen Komponenten. Er bietet sich auch an telefonisch für Fragen dazu zur Verfügung zu stehen:

- Messenger-Gruppe für kurzfristige Absprachen
- Gruppenkalender (Treffen und Repair-Termine)
- Wissensdatenbank



## Messenger

- Manfred (Smartphone-Spezialist) ist Administrator der Gruppe und verwaltet die Teilnehmenden.

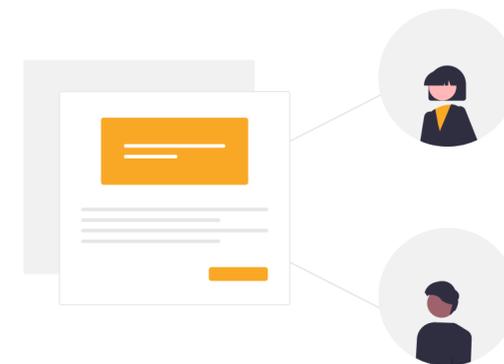
## Gruppenkalender.

- Katja führt den Gruppenkalender. Dort sind alle Termine und Uhrzeiten immer verfügbar: [kalender.digital](#) | [Beispielkalender](#)

## Wissensdatenbank

- In der Wissensdatenbank werden Stichwortprotokolle und Vorträge sowie Links zu Themen des Repair-Cafés abgelegt. Hierauf haben alle Zugriff und können Lesen. Für Ordnung sorgt Frau Immerda\*. Es wird eine Cloud des Trägers zur Dateiablage genutzt.

\*) Frau Immerda ist hauptamtliche Leiterin des Repair-Cafés (und anderer Gruppen). Sie hat ebenfalls administrative Rechte.



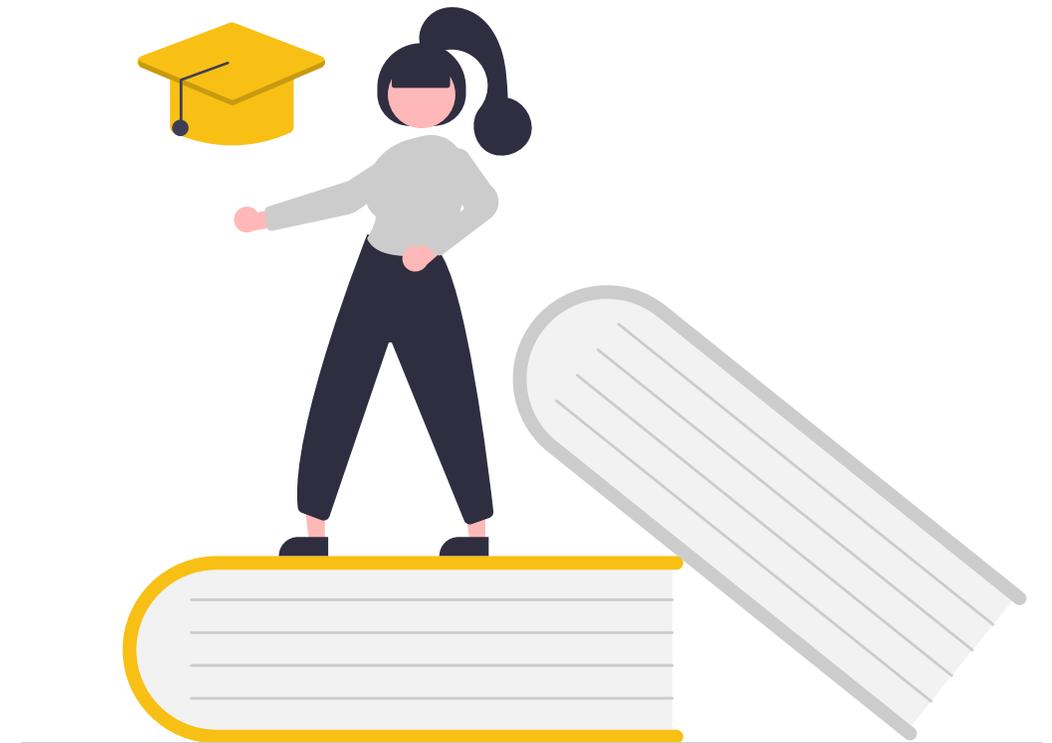
# Diskussion und Fragen

Haben Sie bereits Erfahrungen mit ähnlichen Abläufen?

Was hat sich bewährt?

Gutes Wissensmanagement und spielerisches Lernen.

- Cloud – geteilte Dokumente
- Videoformate
- Quizze

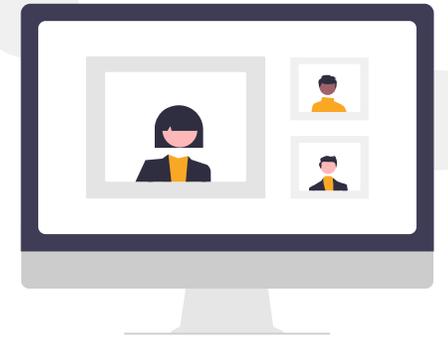


Die Smartphone-Begleiter der Begegnungsstätte Sonnenschein treffen sich monatlich einmal, um Dinge zu planen und Absprachen zu treffen.

Einzelne Personen möchten sich aber auch **darüber hinaus zu speziellen Themen** austauschen.

Michael schlägt vor, sich auch **einmal im Monat per Video-Konferenz** zu treffen und darüber zu sprechen, welche inhaltlichen Anfragen der Besucher:innen vorlagen und welche Lösungen angeboten wurden.

Sie  **verabreden** einen Videotreff, jeden dritten Dienstag im Monat von 16.30 – 18.00.

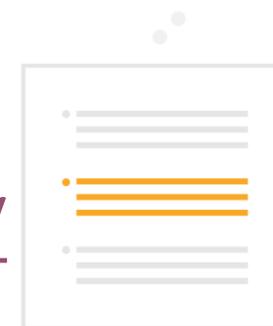


Da die Gruppe **wenig Budget** hat, versuchen sie es mit der kostenlosen Video-Lösung Jitsi, von Freifunk München:  
[meet.ffmuc.net/smartphone-begleiter-musterstadt](https://meet.ffmuc.net/smartphone-begleiter-musterstadt)

Beim nächsten Präsenz-Treffen gibt Michael eine **Einführung**.

Alle Fragen und Antworten **werden in Stichworten protokolliert** und in einem **offenen Dokument** (Cryptpad) abgelegt.

[cryptpad.fr/pad/#/2/pad/edit/eRfHnxfW6B8+Iq5hpuKlswbR/](https://cryptpad.fr/pad/#/2/pad/edit/eRfHnxfW6B8+Iq5hpuKlswbR/)



In der dritten Teambesprechung **bringt Irene einen Link** mit. Sie hat auf der Website des Methodenkoffers ein Quiz gefunden.

Sie teilt Ihren Bildschirm und **gemeinsam diskutieren** sie die Lösungsmöglichkeiten.

[methoden.forum-seniorenarbeit.de/quiz/technik-hardware/](https://methoden.forum-seniorenarbeit.de/quiz/technik-hardware/)

Das hat viel Freude gemacht und für regen Austausch gesorgt. Für weitere Besprechungen **suchen Sie weitere Quizze** heraus.

[Privat-o-mat](#) | [Digital-Führerschein](#) | [Ins Netz gehen – Socialmedia](#)

Weitere Ideen: [Schulungskonzept für Digital-Lots:innen](#)



# Diskussion und Fragen

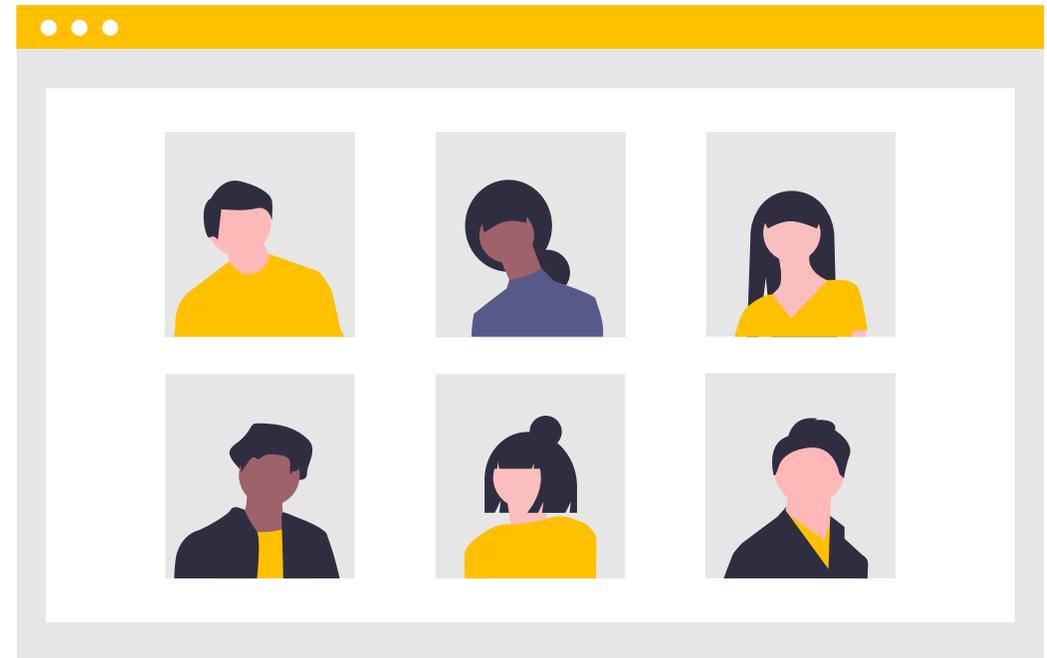
Haben Sie bereits Erfahrungen mit ähnlichen Abläufen?

Was hat sich bewährt?

# Teambesprechungen

Flexibilität und Transparenz durch die Option digitaler Teambesprechungen – Videokonferenzen als Ergänzung.

Protokolle in einer Cloud zur Verfügung stellen



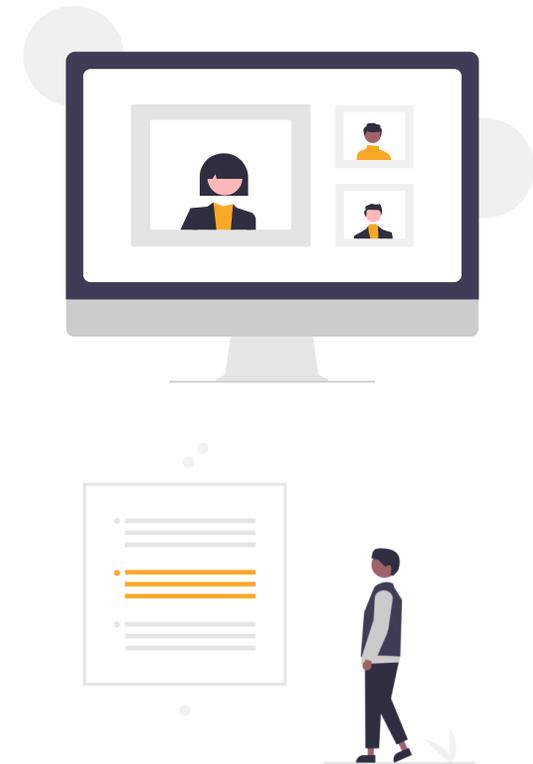
# Teambesprechungen

Die Gruppenleitungen des Stadtteiltreffs „Kommt herein“ treffen sich monatlich in den Räumlichkeiten. Nun steht das Sommerfest im Juni an und es muss eine Menge organisiert werden.

Damit nicht alle zwischendurch immer ins Haus kommen müssen, wird für die Planungen ein wöchentlicher Jourfix per Videokonferenz, Dienstags um 16.00 Uhr (Apr-Jun) vereinbart (Dauer 45 Minuten).

Die Ergebnisse (Protokolle) werden für alle transparent in einem Online-Speicher dokumentiert.

[cryptpad.fr/drive/#/2/drive/edit/lu3imDHzCHnD55BXDxkaCXsX/](https://cryptpad.fr/drive/#/2/drive/edit/lu3imDHzCHnD55BXDxkaCXsX/)



# Diskussion und Fragen

Haben Sie bereits Erfahrungen mit ähnlichen Abläufen?

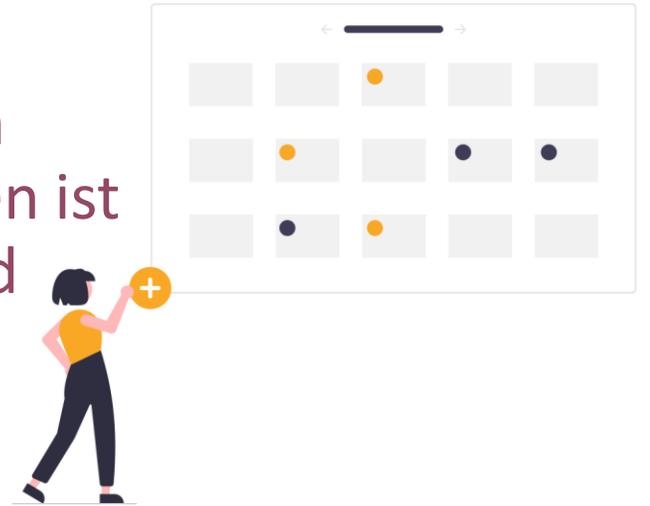
Was hat sich bewährt?

Am besten in einem persönlichen Gespräch – Digitale Werkzeuge als Ergänzung

- Videokonferenzen
- Anonyme Terminusumfragen als Motivation
- Wertschätzung, Feedback, Weiterentwicklung



Werner organisiert ehrenamtlich die Mittwochs-Frühstücks-Gruppe, das vierteljährliche Skat-Turnier und den monatlichen Angehörigen-Gesprächskreis in der Begegnungsstätte. Daneben ist er auch noch in der Einkaufshilfe tätig. Er kennt hier jeden und weiß sehr viel.



**Häufig ruft er an oder steht unvermittelt in der Tür.** Natürlich immer in den ungünstigsten Momenten. Die Leitung, Herr Friedrich, bietet ihm an, **einmal in der Woche** (wenn Bedarf ist) ein halbstündiges Gespräch per Video zu führen.

Die Terminanfragen stellt er bei Bedarf über das hauseigene **Kalendersystem** (Outlook).

# Phase 3: Begleitung der Engagierten

Digitale Anwendungen ermöglichen Flexibilität

- Bei der Teilnahme an Veranstaltungen
- Beim Zugriff auf Informationen

Willkommenskultur auch bei digitalen Themen

Die soziale Komponente des persönlichen Austauschs kann nicht ersetzt werden!



# Diskussion und Fragen

Haben Sie bereits Erfahrungen mit ähnlichen Abläufen?

Was hat sich bewährt?

# Aktuelles

Laufende Aktivitäten und Veranstaltungen

# Poster

## Engagement digital stärken

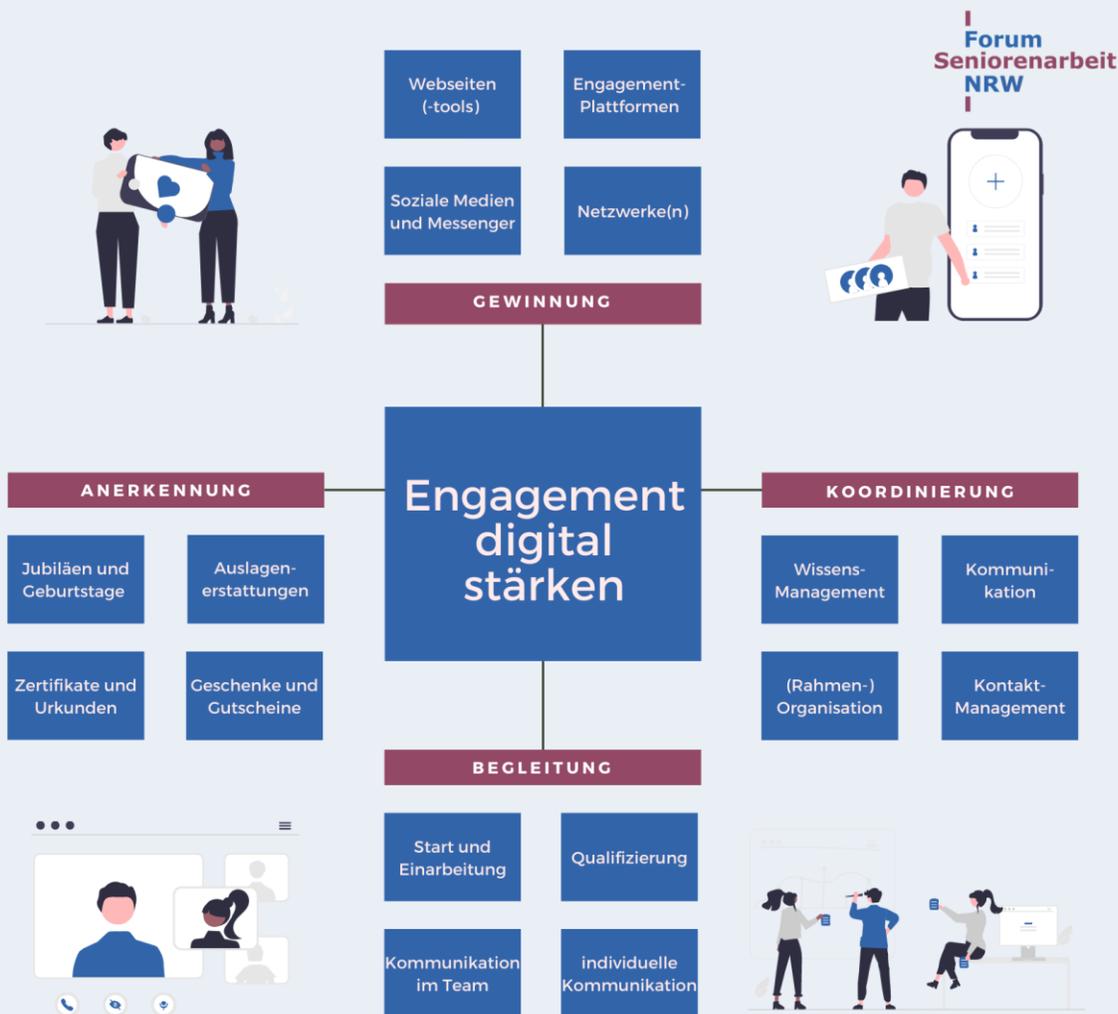
Diese Mind-Map dient als Gedankenstütze und liefert Impulse, an welcher Stelle die Freiwilligenkoordination in der Senior:innenarbeit durch digitale Werkzeuge gestärkt werden kann.

Bei der Einführung digitaler Werkzeuge soll es vor allem darum gehen, bestehende Prozesse zu vereinfachen bzw. zu unterstützen und nicht zu ersetzen. Gerade in der Zusammenarbeit mit Engagierten stellen der persönliche Kontakt und Austausch als soziale Komponente eine wichtige und unersetzbare Grundlage dar.

Wenn Sie über einen der dargestellten Punkte mehr erfahren oder sich in einem landesweiten Netzwerk aus haupt- und ehrenamtlichen Akteur:innen austauschen möchten, schauen Sie gerne auf unserer Webseite vorbei und nutzen unsere Mitmach-Angebote.

Poster kostenfrei bestellen unter:  
[www.forum-seniorenarbeit.de/poster](http://www.forum-seniorenarbeit.de/poster)

Internet: [www.forum-seniorenarbeit.de](http://www.forum-seniorenarbeit.de)  
E-Mail: [info@forum-seniorenarbeit.de](mailto:info@forum-seniorenarbeit.de)



# ZUGÄNGE SCHAFFEN: ÄLTERE MENSCHEN UND DIGITALISIERUNG

6 Gedanken



## KONZEPTION DES ANGEBOTES

Konkretisierung: Alter(n) ist vielfältig, heterogen und bunt – es gib nicht DEN EINEN Zugang und DAS EINE Angebot für alle. Definieren Sie das Ziel und die Zielgruppe klar.



## RESSOURCEN UND KOMPETENZEN

Planen Sie die notwendigen Ressourcen und Kompetenzen mit ein, u.a. auch die Begleitung bzw. Koordination von Ehrenamtlichen. Bedenken Sie die benötigte Hard- und Software für Ihr Vorhaben.



## DIGITAL-LOTS:INNEN MITNEHMEN

Schaffen Sie Strukturen, die auch die Begleiter:innen bzw. Wissensvermittler:innen mitdenken. Bieten Sie Weiterbildungsmöglichkeiten und stellen Sie eine Koordination sicher.



## ERFAHRUNGSORTE SCHAFFEN

Sprechen Sie Menschen dort an, wo Sie sind und ermöglichen Sie dort Begegnungen mit digitalen Themen. Wählen Sie das Setting so, dass es Ihrer Zielgruppe entspricht und keine zusätzlichen Barrieren aufbaut (z.B. bzgl. Uhrzeit, Räumlichkeit, Themenwahl).



## KONKRETER MEHRWERT / NUTZEN

Ältere Menschen nutzen digitale Techniken i.d.R. nicht aus einem Selbstzweck heraus, sondern nur im Kontext eines Mehrwerts für den eigenen Alltag. Dieser Nutzen muss identifiziert werden – Grundlage für Themenwahl



## INDIVIDUELLE BEDARFE

Im Alter treten häufig zusätzliche Herausforderungen auf, z.B. kognitive oder körperliche Einschränkungen. Finden Sie Lösungen und formulieren Sie positiv: Schaffen Sie Möglichkeiten und bauen Sie Barrieren ab!



## POSITIVE (LERN-) ERFAHRUNGEN

Kurzfristige Lernerfolge motivieren und stärken die Selbstwirksamkeit, z.B. durch Wiederholungen. Das soziale Miteinander stellt einen wichtigen Aspekt dar. Probieren Sie auf Augenhöhe gemeinsam aus und das Wichtigste: Haben Sie Spaß dabei!

[www.forum-seniorenarbeit.de](http://www.forum-seniorenarbeit.de)



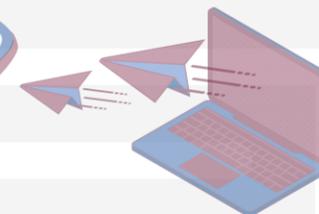


## Unsere Bürger:innen sind digital dabei und kommen miteinander in Kontakt, weil ...

1. Im Smart-Café erhalten ältere Menschen von ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern **technische Hilfen**.
2. Die ehrenamtlichen Digital-Lotsinnen und -lotsen kommen auch mal **nach Hause**, wenn Laptop und Drucker nicht miteinander sprechen möchten.
3. In der organisierten Nachbarschaftsgruppe werden **Hilfen vermittelt**, wenn etwas Kleines repariert werden muss.
4. Die Quartierswebsite **informiert regelmäßig** über aktuelle Themen und lädt ein mitzuwirken und mitzugestalten.
5. Wir bieten regelmäßig **Video-Konferenzen und Web-Seminare** an. Hier können sich auch Menschen beteiligen, die nicht mehr so mobil sind.
6. Wir arbeiten mit dem Einzelhandel und sozialen Diensten zusammen, um **den digitalen Zugang** zu Dienstleistungen zu verbessern.
7. Für den Fahr- und Begleitsdienst haben wir ein **eigenes Internetportal** eingerichtet.
8. Über die **digitale Taschengeldbörse** vermitteln wir Hilfen im Alltag und im Garten. Das fördert den generationenübergreifenden Dialog und gibt älteren Menschen das Gefühl dabei zu sein.
9. Mit dem "Blick aufs Quartier" (unserem **regelmäßigen Newsletter**), informieren wir über das, was im Quartier anliegt und los ist. Bei uns und anderen Organisationen.
10. Durch **regelmäßige Kursangebote und thematische Treffen**, helfen Ehrenamtliche beim Einstieg in digitale Themen, beispielsweise bei der Nutzung des ÖPNV, Terminen zum Impfen oder auch zu kreativen Themen.
11. Die Kooperation der örtlichen Organisationen hilft auch **spontanes Engagement** zu vermitteln. Wir sind **über einen eigenen Workspace** miteinander vernetzt.

Ein Projekt des

Gefördert vom



## Ich bin in meinem Stadtteil digital gut vernetzt, weil ...

1. Im Smart-Café bekomme ich **technische Hilfen**, wenn es mal nicht so klappt.
2. Die Digital-Lots:innen kommen auch mal zu mir **nach Hause**, wenn Laptop und Drucker nicht miteinander sprechen möchten.
3. In unserer organisierten Nachbarschaftsgruppe erhalte ich **kleine Hilfen**, wenn es mir mal nicht so gut geht oder ich etwas nicht alleine kann.
4. Die **Quartierswebsite** inspiriert mich regelmäßig an neuen Themen mitzuwirken und unser Viertel mitzugestalten.
5. Einmal im Monat lesen oder spielen wir **gemeinsam per Video-Konferenz**.
6. In den örtlichen Geschäften habe ich **gelernt zu bestellen**, wenn die Beine mal nicht so möchten.
7. Die **digitale Taschengeldbörse** ist nicht nur eine große Hilfe im Garten, sondern auch die **Gespräche mit den jungen Leute** verschaffen mir das Gefühl dabei zu sein.
8. Mit der neuen App des ÖPNV ist das **Fahren viel einfacher** geworden.
9. Mit dem neuen **Newsletter der Begegnungsstätte** verpasse ich keine Vorträge mehr.
10. Es **gibt immer etwas zu tun**. Auf der Website der örtlichen Freiwilligenagentur finde ich auch **spontan etwas**, das zu meinen Fähigkeiten passt.

Ein Projekt des

Gefördert vom



## Über den Tellerrand hinaus – Digitalisierung im Sozialwesen: Was können wir für uns mitnehmen?

- **Ort:** Bonn - Gustav-Stresemann-Institut e.V. (GSI)
- **Termin:** 29. und 30. März 2023
- **Teilnehmende:** ca. 100 ehrenamtl. und hauptamtl. Interessierte
- **Thema:**
  - Was bedeutet „Digitalisierung im sozialen Bereich“ überhaupt?
  - Was braucht es, um Digitalisierung im Sozialen nutzbar zu machen?
  - Wie werden digitale Werkzeuge und Techniken in anderen sozialen Bereichen integriert?
  - Welche Projekte gibt es in der sozialen Arbeit im Kontext der Digitalisierung?
- **Inhalt:** 2 Impulse, 8 WS, Rahmenprogramm + Kulturact

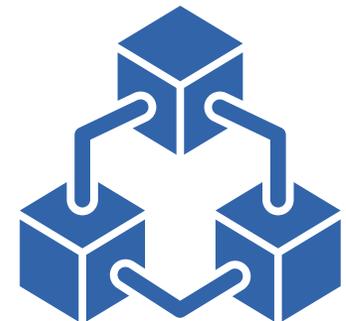


## **Einzelberatung für Projekte** aus NRW per Video

- 30 bis 60 Minuten (mehrere Termine möglich)
- Anliegen/Problemsituation wird vorab konkretisiert
- Zu Fragestellungen, bei denen wir nicht helfen können, versuchen wir gerne Ansprechpersonen aus dem Netzwerk in NRW zu vermitteln
- Dokumentation häufig wiederkehrender Fragen [in einer Wissensdatenbank](#)

• **Methodenkoffer** Zugänge älterer Menschen in die digitale Welt gestalten  
(derzeit [47 kreative Impulse zur Gestaltung](#) von Angeboten)

• **Veröffentlichungen unter CC-Lizenzen**  
auf einer [eigens dafür geschaffenen Plattform](#)

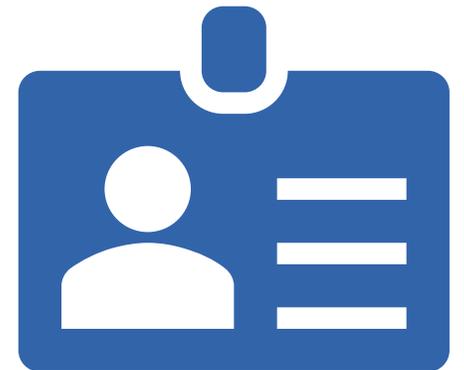


Forum Seniorenarbeit NRW  
c/o Kuratorium Deutsche Altershilfe  
Regionalbüro Köln

[info@forum-seniorenarbeit.de](mailto:info@forum-seniorenarbeit.de)

[www.forum-seniorenarbeit.de](http://www.forum-seniorenarbeit.de)

[methoden.forum-seniorenarbeit.de](http://methoden.forum-seniorenarbeit.de)



Gefördert vom

**Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen**

