

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Meine Aktivitäten im Überblick:

- Café Klick Ludwigshafen (seit 06/2020)
(Senioren 50+ in der digitalen Welt)
 - DigiBo (seit 03/2021)
(Digital Botschafter RLP)
 - DiBiWohn (seit 05/2021)
(Digitale Bildungsprozesse für ältere Menschen in seniorenspezifischen Wohnformen)
 - Cafè Digital (seit 07/2021)
(im Seniorentreff Mutterstadt; Zusammenarbeit mit Gemeinde Mutterstadt)
 - Digital Treff
(in der ProSeniore Residenz Mutterstadt)
-

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Meine Aktivitäten im Detail:

- Café Klick Ludwigshafen / Café Digital / Digital Treff

offene Treffen – die Teilnehmer stellen Fragen

Vorträge zu von den Teilnehmern gewünschten Themen

- Hausbesuche

Hard- und Software testen und ggf. aktualisieren

- Online Support

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Quelle für die Vorträge:

vorhandene Vorträge im Café Klick

DigiBo Homepage (<https://digibo.silver-tipps.de/>)

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Wie gehe ich bei Neukunden vor?:

Welche aktuellen Fragen hat der Teilnehmer?

Technische Ausstattung klären (Router, WLAN, ...)

Smartphone/Tablet/Laptop/PC „aktualisieren“

Klären welche Anwendungen wirklich genutzt werden

Fragen welche Anwendungen „fehlen“

Was erwartet der Teilnehmer von deiner Hardware?

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Wie gehe ich bei neuen Gruppen vor?:

Was sind die aktuellen Fragen

- nach Themen sortieren und dann in kleinen Gruppen beantworten

Probleme mit Hardware / Umgang mit Hardware in Einzelgesprächen lösen

Welche Themen interessieren für einen Vortrag?

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Wie betreue ich eine Gruppe?:

Bevorzugt im persönlichen Gespräch!

Falls Online notwendig / angebracht:

Zoom für Online Meetings

AnyDesk für Fernwartung

Teilnehmerliste mit Kontaktdaten

Um Gruppengröße zu kontrollieren Voranmeldung sinnvoll

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Online Meeting

Zoom kostet zwar Geld (für den Trainer), ist aber in der Anwendung einfach und bietet viele Features.

Der Teilnehmer kann Zoom in seinem Browser nutzen (keine Installation notwendig)

Programme wie Teams oder WebEx sind viel komplexer und damit für viele Anwender zu „kompliziert“

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Fernwartung

AnyDesk ist kostenlos (auch bei regelmäßiger Nutzung)

Teamviewer sieht kommerzielle Nutzung schon bei 3 x im Monat und verlangt dann Geld

Zoom bietet auch sehr einfach gehaltene Fernwartung. Sinnvoll wenn während einem Zoom-Meeting auf der Hardware eines Teilnehmers etwas gezeigt werden soll

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Newsletter

CleverReach ist ohne lange Eingewöhnung nutzbar

Teilnehmer aus deiner Adress-Datei werden einzeln angeschrieben (kein CC oder BCC) - Datenschutz

bis 250 Newsletter/Monat kostenlos

Teilnehmer können den Newsletter abbestellen

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Lerngruppe

angenehme Umgebung mit notwendiger Ausstattung (Beamer, Kabel,...)

max 6-7 Personen (oder zusätzlichen Trainer)

Lösungen zeigen – nachvollziehen lassen – üben, üben, üben

Vorsichtig mit Fachausdrücken umgehen

Pausen einplanen (evtl. mit Getränken und/oder Keksen)

Auf Risiken (wie z.B. beim einkaufen im Internet) hinweisen ohne Angst zu schüren

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Aus Erfahrung lernen

Eigene Kontaktdaten nur gezielt herausgeben

Bei digitalen Themen helfen – nicht Kummerkasten / Kaffeekränzchen

Bei Anfragen zu Einzelterminen auch NEIN sagen

Wir wissen nicht alles – manchmal ist es besser etwas zu klären als die „Halbwahrheit“ zu sagen

Wie kommuniziere ich sicher mit einer kleinen Gruppe?

Eigene Absicherung

Versicherung und Haftung

Als Digital-Botschafterinnen und -Botschafter sind Sie über den Projektträger haftpflichtversichert. Um sich zusätzlich abzusichern, sollten Sie zu Beginn des **Besuchs eine Vereinbarung zwischen Ihnen als Digital-Botschafterin oder -Botschafter und der ratsuchenden Person treffen, die grob beinhaltet, was Sie als Hilfe anbieten und dass Sie nicht für eventuelle Schäden haften.**

Quelle: DigiBo-Handbuch
