Max Paradox

PROBLEM? BLEIB LOCKER. DU SCHAFFST DAS!

Oma bekam ein Smartphone, ich bekam Bereitschaftsdienst

Wie du einem älteren Menschen die wichtigsten Funktionen des Smartphones beibringst, ohne ihm alles abzunehmen



Oma bekam ein Smartphone, ich bekam Bereitschaftsdienst

Wie du einem älteren Menschen die wichtigsten Funktionen des Smartphones beibringst, ohne ihm alles abzunehmen

Max Paradox

Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

ISBN: 9788384907535

ALL-IN Rafał Płonkowski



INHALTSVERZEICHNIS

INTRO 5

Kapitel 1 - Oma ist keine Anfängerin. Sie ist Anfängerin mit diesem Telefon 11

Kapitel 2 - Warum Oma nach fünf Minuten wieder dieselbe Frage stellt 21

Kapitel 3 - Eine Meldung auf dem Bildschirm ist kein Urteil 33

Kapitel 4 - Der familiäre Helpdesk: fünf Personen und sechs verschiedene Anleitungen 46

Kapitel 5 - Der Retterreflex: Warum du Oma ständig das Telefon aus der Hand nimmst 61

Kapitel 6 - Das Telefon muss auf den Alltag vorbereitet werden, nicht auf eine Vorführung seiner Möglichkeiten 71

Kapitel 7 - Der Finger ist keine Maus: Wie du den Touchscreen vertraut machst 84

Kapitel 8 - Wenn das Telefon nicht mehr mitspielt, muss man nicht sofort den Enkel rufen 95

Kapitel 9 - Das erste selbstständige Telefonat: Ein Telefon ist schließlich zum Telefonieren da 109

Kapitel 10 - Nachrichten, Fotos und Sprachnachrichten: Digitale Gespräche ohne Missverständnisse 120

Kapitel 11 - Videoanrufe: Wie du deine Enkel sehen kannst, ohne eine Reise organisieren zu müssen 132

Kapitel 12 - Karten, Standort und der Weg zum Ziel: Wie du dich nicht im eigenen Telefon verirrst.....143

Kapitel 13 - Die Kamera: Wie du ein Foto machst, bevor alle „Cheese!“ sagen können 156

Kapitel 14 - Kalender, Erinnerungen und Notizen: Ein Telefon, das für dich mitdenkt.....169

Kapitel 15 - Wenn Oma sagt: „Dafür bin ich einfach zu alt“ - Was tun, wenn das Lernen nicht nach Plan verläuft.....180

Kapitel 16 - Wenn Augen, Ohren und Hände nicht mit dem Smartphone zusammenarbeiten.....193

Kapitel 17 - Wenn die Technik wirklich Widerstand leistet: Nicht alles lässt sich mit Geduld reparieren..... 205

Kapitel 18 - Wie du verhinderst, zum lebenslangen Berater zu werden: Selbstständigkeit ohne tägliche Schulungen erhalten.....218

Kapitel 19 - Das Smartphone nach einigen Monaten: Wie du nicht alles verlierst, was ihr euch gemeinsam erarbeitet habt 231

Kapitel 20 - Gib der Besitzerin ihr Telefon zurück: Wie du den familiären Bereitschaftsdienst mit Stil beendest ...244

INTRO

Das Telefon sollte ein Geschenk sein. Ein schönes, modernes Gerät mit großem Bildschirm und einer Kamera, die angeblich bessere Fotos macht als so manches Familienalbum. In den ersten fünf Minuten waren alle zufrieden. Oma betrachtete das Gerät von allen Seiten, sagte, dass es wirklich hübsch sei, und fragte anschließend, wo man denn damit Anrufe entgegennehme. Du zeigtest ihr den grünen Hörer. Dann riefst du sie an, damit sie es gleich ausprobieren konnte. Sie nahm ab. Erfolg. Die Angelegenheit hätte als erledigt gelten können, wäre nicht kurz darauf die Frage gekommen: „Und wie rufe ich dich jetzt an?“ In diesem Moment wurde dir klar, dass ihr kein Telefon gekauft hattet. Ihr hattet ein Familienprojekt gestartet, dessen Leitung du übernommen hattest, ohne vorher überhaupt zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen worden zu sein.

In den folgenden Tagen treffen weitere Meldungen ein. Der Bildschirm ist plötzlich schwarz. Das Internet funktioniert nicht. Ein Foto ist verschwunden. Irgendetwas ist aufgetaucht, und Oma weiß nicht, ob sie etwas gedrückt oder das ganze Gerät kaputt gemacht hat. Das Telefon spricht mit einer fremden Stimme zu ihr, und sie antwortet ihm mit der Würde eines Menschen, der sich von einem Stück Plastik nicht einschüchtern lassen will. Du kommst vorbei, nimmst das Gerät in die Hand und nach wenigen Sekunden funktioniert wieder alles. Problem gelöst - zumindest bis zum nächsten Mal. Oma weiß immer noch nicht, was eigentlich passiert ist, du kennst inzwischen den Weg durch ihre Einstellungen auswendig, und das Familiengeschenk beginnt, einem rund um die Uhr

erreichbaren Kundendienst mit nur einem einzigen Mitarbeiter zu ähneln.

Genau darin liegt die Falle des Helfens. Wenn jemand mit seinem Smartphone nicht zurechtkommt, scheint es am schnellsten zu gehen, einfach alles selbst zu erledigen. Du nimmst das Gerät, tippst auf die richtige Stelle, gibst das Passwort ein, suchst den Kontakt und reichst das Telefon mit den Worten zurück: „So, erledigt." Damit erkaufst du dir drei Minuten Ruhe, manchmal sogar einen ganzen Abend. Selbstständigkeit entsteht dadurch allerdings nicht. Stattdessen baust du ein System auf, in dem jede Schwierigkeit automatisch bei dir landet. Je schneller du die Probleme löst, desto häufiger wirst du gebraucht, um sie zu lösen. Eine ziemlich eigenartige Belohnung für Kompetenz: Je besser du jemandem etwas beibringst, desto mehr Arbeit erledigst du am Ende selbst.

Das bedeutet keineswegs, dass ein älterer Mensch nicht lernen kann, ein Smartphone zu bedienen. Es bedeutet lediglich, dass er möglicherweise anders lernt, mehr Wiederholungen braucht oder ganz andere Sorgen hat als jemand, der seit Jahren mit dem Finger über einen Bildschirm wischt. Für dich ist das Kamerasymbol selbstverständlich, weil du es schon tausendmal gesehen hast. Für Oma ist es vielleicht eines von einem Dutzend ähnlicher Zeichen, deren Bedeutung ihr noch niemand in Ruhe erklärt hat. Du weißt, dass man eine Meldung schließen, zurückgehen oder ignorieren kann. Sie sieht eine Warnung und denkt, dass eine einzige falsche Berührung sämtliche Fotos, Kontakte oder sogar das ganze Telefon löschen könnte. Manchmal hat sie gar keine Angst vor der Technik selbst. Sie hat Angst vor den Folgen eines Fehlers.

Außerdem sollte man nicht vergessen, dass ein Smartphone ein persönlicher Gegenstand ist. Darauf befinden sich Gespräche, Fotos, Nachrichten und Informationen, die der Besitzer möglicherweise nicht mit der ganzen Familie teilen möchte. Hilfe bedeutet nicht automatisch, dass du alles durchsehen, sämtliche Einstellungen nach deinen Vorstellungen verändern oder die Kontrolle über das Gerät übernehmen darfst. Selbst mit den besten Absichten kann die Grenze zwischen Unterstützung und der Verwaltung des Lebens eines anderen Menschen schnell überschritten werden. Ein älterer Mensch hat das Recht, etwas nicht zu wissen, sein eigenes Lerntempo zu haben, bestimmte Funktionen nicht zu mögen und sich bewusst gegen deren Nutzung zu entscheiden. Das Ziel ist nicht, aus ihm einen begeisterten Anhänger neuer Technologien zu machen. Das Ziel ist, ihm zu ermöglichen, das Smartphone für die Dinge zu nutzen, die er tatsächlich braucht.

Deshalb sollte das Lernen nicht mit einer vollständigen Besichtigung aller Möglichkeiten des Geräts beginnen, sondern mit einem Gespräch über den Alltag. Was ist am wichtigsten? Angehörige anrufen? Anrufe entgegennehmen? Fotos verschicken? Nachrichten lesen? Eine Karte verwenden, wenn man irgendwohin muss? Oder einfach erkennen können, wer gerade anruft, ohne dafür jemanden um Hilfe bitten zu müssen? Die Funktionsliste in der Werbung für ein Smartphone mag beeindruckend sein, aber sie ist noch lange kein Lernplan. Wenn jemand seine Tochter problemlos anrufen und einen Anruf aus der Arztpraxis entgegennehmen möchte, muss er am ersten Tag weder die Cloud noch Synchronisierung, Widgets und siebzehn verschiedene Möglichkeiten zum Teilen von Dateien

kennenlernen. Ein Smartphone soll dem Menschen dienen und ihn nicht zu einer Aufnahmeprüfung zwingen.

Die wichtigste Veränderung muss allerdings bei der Person stattfinden, die hilft. Sie muss akzeptieren, dass Lernen länger dauert als eine kurze Vorführung. Eine Tätigkeit einmal zu zeigen, ist erst der Anfang. Danach muss man dem anderen Menschen die Gelegenheit geben, sie selbst auszuführen, auch wenn er langsamer vorgeht, mitten im Ablauf stehen bleibt oder auf die falsche Stelle tippt. Genau dann beginnt der eigentliche Unterricht. Wenn du das Telefon bei jedem Zögern sofort wieder an dich nimmst, nimmst du Oma gleichzeitig die Gelegenheit, zu verstehen, was sie gerade tut. Du kannst einen Hinweis geben, auf ein Symbol zeigen und den nächsten Schritt erklären. Du musst ihn aber nicht sofort mit deinem eigenen Finger ausführen. Ein kleiner Fehler, den man problemlos rückgängig machen kann, ist manchmal lehrreicher als fünf perfekte Vorführungen.

Hilfreich ist auch eine andere Art zu sprechen. „Drück mal da“ ist keine Anleitung, wenn der andere Mensch nicht weiß, wo dieses „da“ überhaupt ist. „Geh in die Einstellungen“ bedeutet ebenfalls nicht viel, wenn auf dem Bildschirm mehrere Symbole zu sehen sind und keines davon aussieht wie eine Tür mit der Aufschrift EINSTELLUNGEN. Statt eine ganze Reihe von Befehlen hintereinander zu geben, solltest du beschreiben, was ihr beide gerade seht, und die Handlung in kurze, logisch aufeinanderfolgende Schritte aufteilen. Gleichzeitig solltest du aus eurem Treffen keine betriebliche Schulung mit Teilnehmerliste und Anwesenheitskontrolle machen. Es ist immer noch ein Gespräch mit einem Menschen, der dir nahesteht. Man darf sich irren, darüber lachen, eine Pause machen und später

weitermachen. Geduld bedeutet nicht, so zu tun, als würde dich überhaupt nichts ärgern. Geduld bedeutet, den eigenen Ärger nicht zum Problem des anderen Menschen zu machen.

In diesem Buch betrachten wir das Smartphone als ein Werkzeug, dessen Bedienung man Schritt für Schritt lernen kann, und nicht als geheimnisvolles Artefakt, für das die Familie einen eigenen IT-Spezialisten benötigt. Wir konzentrieren uns auf die Funktionen, die im Alltag wirklich wichtig sind, auf die Art, sie verständlich zu erklären, auf Wiederholungen und auf Situationen, in denen etwas nicht so funktioniert wie geplant. Wir beschäftigen uns auch damit, wie man das Telefon vorbereitet, damit es das Lernen nicht unnötig erschwert, wie man über Sicherheit sprechen kann, ohne Angst zu verbreiten, und wie man reagiert, wenn dieselbe Frage zum achten Mal auftaucht. Denn sie wird auftauchen. Das Gedächtnis funktioniert nicht wie eine automatische Bildschirmaufzeichnung, und ein Mensch, der gestern etwas richtig gemacht hat, kann heute durchaus wieder eine Erinnerung benötigen. Das ist kein Beweis für ein Scheitern. Es ist ein ganz normaler Teil des Lernens.

Ich verspreche dir nicht, dass Oma nach der Lektüre sämtliche Einstellungen selbstständig konfigurieren, jede Benachrichtigung erkennen und dir anschließend erklären wird, wie ihr Smartphone funktioniert. Vielleicht möchte sie das nie können. Es ist auch möglich, dass manche Tätigkeiten für sie schwierig bleiben und sie dich gelegentlich weiterhin um Hilfe bitten wird. Es geht um etwas wesentlich Realistischeres: Sie soll mehr Dinge selbst erledigen können, die grundlegenden Schritte verstehen und wissen, was sie tun kann, wenn auf dem Bildschirm etwas Unbekanntes erscheint. Und du sollst ihr helfen können,

ohne jedes Mal das Gerät an dich zu nehmen und ohne das Gefühl zu haben, gerade einen weiteren unbezahlten Bereitschaftsdienst angetreten zu haben.

Der beste Lernmoment kommt nicht dann, wenn das Telefon unter deinen Fingern perfekt funktioniert. Er kommt dann, wenn Oma es selbst in die Hand nimmt, den richtigen Kontakt findet, anruft und das Gespräch beendet, ohne dass du eingreifen musst. Vielleicht verwechselt sie unterwegs ein Symbol. Vielleicht fragt sie noch einmal, ob sie wirklich richtig getippt hat. Das macht nichts. Entscheidend ist, dass sie es selbst geschafft hat. Dann wird aus dem Geschenk endlich wieder ein Geschenk, und du bekommst deinen Platz als Familienmitglied zurück. Ohne Bereitschaftsdienst. Zumindest bis zum nächsten Update.

Kapitel 1 - Oma ist keine Anfängerin. Sie ist Anfängerin mit diesem Telefon

Es gibt eine ganz besondere Form familiären Optimismus, die immer dann auftritt, wenn einem älteren Menschen ein neues Smartphone überreicht wird. Alle sind überzeugt, dass von jetzt an alles einfacher wird. Das Telefon hat einen großen Bildschirm, eine gute Kamera, jede Menge Speicherplatz und ist angeblich so intuitiv, dass sogar ein Kind damit zurechtkommt. Jemand aus der Familie ergänzt, dass man nur ein bisschen üben müsse. Oma nickt, betrachtet das Gerät und fragt anschließend, ob man damit auch ganz normal telefonieren könne. Alle lachen, aber in dieser Frage steckt mehr Vernunft, als man zunächst vermuten würde. Oma braucht keine technologische Revolution. Sie braucht ein Telefon, mit dem sie die Dinge erledigen kann, die ihr wichtig sind.

Der erste Fehler besteht in der Annahme, dass ein älterer Mensch beim Lernen bei null anfängt. Das ist eine bequeme Schublade, denn so kann man eine einheitliche Anleitung vorbereiten und die Schulung nach den eigenen Vorstellungen durchführen. Das Problem ist nur, dass Menschen nicht dieselben Erfahrungen mitbringen, selbst wenn sie ungefähr gleich alt sind. Eine Person hat vielleicht über viele Jahre ein Handy mit echten Tasten benutzt, kennt die Telefonnummern ihrer Angehörigen auswendig und kommt problemlos mit einem Telefonbuch zurecht. Eine andere hat ein einfaches Mobiltelefon ausschließlich zum Telefonieren verwendet und sämtliche Nachrichten lieber persönlich überbracht. Wieder jemand anderes besitzt ein Tablet, schaut Videos im Internet, macht Fotos und nutzt

Messenger, aber das neue Smartphone ist für diese Person trotzdem ein völlig anderes Gerät.

Das Alter sagt nur wenig darüber aus, was jemand konkret lernen muss. Viel mehr erfährst du, wenn du nach den bisherigen Erfahrungen fragst. Dabei solltest du allerdings Fragen vermeiden, die wie eine Prüfung klingen. „Weißt du, wie man das Internet benutzt?“ kann eine Antwort wie „Ein bisschen“ hervorrufen, mit der du bei der Planung nicht wirklich weiterkommst. Besser sind Fragen wie: „Hast du schon einmal etwas auf deinem Telefon gesucht?“ oder „Hast du früher schon jemandem ein Foto geschickt?“. Eine konkrete Tätigkeit weckt eine konkrete Erinnerung. So kannst du erkennen, was die betreffende Person bereits versteht und was ihr noch nicht vertraut ist.

Diese Unterscheidung ist wichtig, weil manche Schwierigkeiten tatsächlich auf fehlende Erfahrung zurückzuführen sind, während andere entstehen, weil sich das neue Gerät anders verhält als das alte. Jemand, der jahrelang ein Telefon mit Tasten benutzt hat, versteht möglicherweise vollkommen, was ein Anruf, ein Kontakt oder eine Nachricht ist. Was diese Person nicht versteht, ist, warum es auf dem Bildschirm keine Tasten mehr gibt und weshalb das Hörersymbol manchmal grün ist und manchmal an einer anderen Stelle auftaucht. Du musst ihr nicht von Grund auf erklären, was ein Telefongespräch ist. Du musst ihr zeigen, wie eine bekannte Tätigkeit in einer neuen Umgebung funktioniert.

Beim ersten Gespräch solltest du deshalb drei Dinge herausfinden: Was kann die Person bereits? Was möchte sie selbstständig erledigen? Und was bereitet ihr die größte Sorge? Du musst dafür weder einen Fragebogen erstellen noch eine familieninterne Forschungs- und

Entwicklungsabteilung eröffnen. Ein ganz normales Gespräch am Küchentisch reicht völlig aus. Frag, was sie gerne mit dem Telefon machen würde, wenn alles so funktionieren würde, wie sie es sich vorstellt. Vielleicht ist die Antwort ganz einfach: die Enkelin anrufen, Fotos anschauen und Nachrichten verschicken. Vielleicht möchte sie aber auch Fahrpläne überprüfen, Karten verwenden oder Termine vereinbaren. Geh nicht davon aus, dass du ihre Bedürfnisse bereits kennst, nur weil du ein Gerät mit einem bestimmten Funktionsumfang gekauft hast.

Das Telefon muss konkrete Bedürfnisse erfüllen

In vielen Familien beginnt die Einführung mit dem, was die Angehörigen für nützlich halten. Einer installiert einen Messenger, jemand anderes fügt eine Foto-App hinzu, eine weitere Person zeigt das Wetter, Nachrichten und Online-Shopping. Innerhalb einer Stunde ist das Telefon mit so vielen Möglichkeiten ausgestattet, dass sein Besitzer den Eindruck bekommen könnte, statt eines Geräts einen neuen Arbeitsplatz mit verpflichtender Einarbeitung erhalten zu haben.

Dabei ergibt sich der Nutzen einer Funktion nicht daraus, wie beliebt sie ist. Entscheidend ist, ob sie ein tatsächliches Problem eines bestimmten Menschen löst. Wenn Oma nicht gerne Nachrichten schreibt, hat es wenig Sinn, mit langen Texten anzufangen. Vielleicht sind kurze Sprachnachrichten viel angenehmer für sie. Wenn sie sich nicht für das Surfen im Internet interessiert, musst du ihr keinen Browser zeigen, nur weil sich auf dem Bildschirm ein entsprechendes Symbol befindet. Wenn sie gerne Familienfotos anschauen möchte, solltest du genau damit anfangen und nicht mit einem vollständigen Katalog sämtlicher Kamerafunktionen.

Es ist sinnvoll, die Bedürfnisse in drei Gruppen einzuteilen. Die erste umfasst Tätigkeiten, die für den täglichen Gebrauch des Telefons notwendig sind, beispielsweise Anrufe entgegennehmen, telefonieren und Kontakte erkennen. Zur zweiten Gruppe gehören Dinge, die den Alltag deutlich erleichtern, etwa Fotos verschicken oder Nachrichten lesen. Die dritte Gruppe besteht aus zusätzlichen Funktionen, die warten können. Du musst diese Gruppen nicht einmal ausdrücklich benennen. Wichtig ist nur, dass du nicht jede Funktion für gleich dringend hältst.

In der Praxis bedeutet das auch, dass du akzeptieren musst, dass manche Möglichkeiten des Smartphones niemals genutzt werden. Ein Telefon verliert nicht an Wert, nur weil sein Besitzer die Hälfte der installierten Apps nie öffnet. Schließlich hast du kein Abonnement abgeschlossen, das zur verpflichtenden Nutzung sämtlicher Symbole verpflichtet. Du hast ein Werkzeug gekauft, das nützlich sein soll.

Bitte den älteren Menschen auch darum, selbst die wichtigsten Situationen zu beschreiben. Du könntest fragen: „Stell dir vor, du bist allein zu Hause und möchtest mich anrufen. Was würdest du dann gerne machen können?“ Oder: „Du bekommst ein Foto von der Familie. Was möchtest du damit machen?“ Solche Fragen helfen dabei, über abstrakte Funktionsbezeichnungen hinauszugehen. Du bringst nicht die Bedienung einer App um ihrer selbst willen bei. Du bereitest jemanden auf eine konkrete Handlung vor, die im Alltag tatsächlich eine Bedeutung hat.

Geh nicht davon aus, dass das Problem ausschließlich im Kopf des Nutzers liegt

Wenn jemand Informationen auf dem Bildschirm nicht lesen kann, liegt die Vermutung nahe, dass er sich einfach

nicht genug anstrengt. Dabei kann das Problem durchaus am Gerät selbst liegen. Zu kleine Schrift, geringer Kontrast, ein unhandliches Gehäuse, ein zu empfindlicher Touchscreen oder eine komplizierte Anordnung der Symbole können selbst einfache Tätigkeiten erschweren.

Bevor du mit dem Unterrichten beginnst, solltest du dir deshalb ansehen, unter welchen Bedingungen der ältere Mensch das Telefon benutzen wird. Kann er die Beschriftungen gut erkennen? Kann er das Gerät bequem halten? Reagiert der Bildschirm zuverlässig auf seine Berührungen? Erkennt er die seitlichen Tasten? Ist der Ton laut genug? Kann er seinen Gesprächspartner hören, ohne das Telefon in einer unnatürlichen Position halten zu müssen?

Das sind keine unwichtigen technischen Kleinigkeiten. Es sind Faktoren, die darüber entscheiden, ob das Lernen ohne unnötige Anstrengung überhaupt möglich ist. Du kannst stundenlang erklären, wo sich eine Taste befindet. Wenn ihre Kennzeichnung aber kaum zu erkennen ist und der Bildschirm schlecht auf Berührungen reagiert, wird das Problem auch durch die zehnte Demonstration nicht verschwinden.

Achte deshalb auf die Einstellungen zur Barrierefreiheit. Je nach Telefonmodell lassen sich die Schrift vergrößern, die Elemente der Benutzeroberfläche vergrößern, der Kontrast verändern, Untertitel aktivieren oder die Bedienung des Bildschirms anpassen. Auch die Lautstärke des Klingeltons, die Gesprächslautstärke und die Darstellung eingehender Anrufe solltest du überprüfen. Die Bezeichnungen und die Verfügbarkeit einzelner Optionen hängen vom Betriebssystem und vom Hersteller ab. Du

solltest also nicht davon ausgehen, dass jedes Telefon dieselben Menüs besitzt.

Dabei gilt allerdings eine wichtige Regel: Nehmt Änderungen gemeinsam vor. Stelle nicht heimlich alles so ein, wie du es für richtig hältst, nur weil du glaubst, es besser zu wissen. Frag, ob die größere Schrift angenehmer ist, ob der ausgewählte Ton dem Besitzer gefällt und ob die Darstellung der Informationen für ihn passt. Eine Einstellung, die du für ideal hältst, kann sich für jemand anderen als unpraktisch erweisen. Das Telefon muss für seinen Besitzer bequem sein und nicht für dein Gefühl, eine besonders gelungene Konfiguration vorgenommen zu haben.

Ähnlich verhält es sich mit der Auswahl der Entsperrmethode. Passwort, PIN, Fingerabdruck oder Gesichtserkennung haben unterschiedliche Vorteile und Einschränkungen. Es ergibt wenig Sinn, eine Lösung ausschließlich deshalb auszuwählen, weil sie am modernsten ist. Berücksichtigt werden müssen der Bedienkomfort, die Sicherheit, die technischen Möglichkeiten des Geräts und die Vorlieben seines Besitzers. Außerdem solltest du sicherstellen, dass der Nutzer weiß, wie er sein Telefon entsperrt und wo er die dafür notwendigen Informationen sicher aufbewahren kann.

Technisches Wissen gibt dir nicht das Recht, die Kontrolle zu übernehmen

In Familien entsteht leicht eine Situation, in der ein Angehöriger zum inoffiziellen Administrator des Smartphones eines anderen wird. Alles beginnt ganz harmlos. Jemand richtet das Gerät ein, fügt Kontakte hinzu, installiert Apps und wählt ein Hintergrundbild aus. Später kommen Passwörter, Konten, Datenschutzeinstellungen und Entscheidungen darüber hinzu, wer den Besitzer des

Telefons kontaktieren darf. Irgendwann muss der Mensch, der eigentlich ein Gerät zur selbstständigen Nutzung bekommen sollte, um Erlaubnis bitten, wenn er seine eigenen Einstellungen ändern möchte.

Das muss nicht so laufen. Technische Hilfe sollte nicht bedeuten, dem Besitzer das Recht auf eigene Entscheidungen zu nehmen. Bevor du eine Änderung vornimmst, solltest du erklären, worum es geht. Wenn du einen Kontakt hinzufügst, erkläre, welche Informationen du speicherst. Wenn du eine App installierst, zeige, wozu sie dient und welche Berechtigungen sie möglicherweise benötigt. Wenn eine Aufforderung erscheint, dem Zugriff auf Fotos, den Standort oder das Mikrofon zuzustimmen, solltest du nicht automatisch auf „Akzeptieren“ drücken, nur damit das Fenster endlich verschwindet.

Besonders wichtig sind Passwörter und Zugangsdaten. Du kannst bei der Einrichtung helfen, solltest aber nicht ohne Not sämtliche Informationen auf deinem eigenen Gerät speichern oder sie wie einen gemeinsamen Familienbesitz behandeln. Der Besitzer des Telefons sollte wissen, welches Konto verwendet wird, wie er den Zugang wiederherstellen kann und an wen er sich bei Problemen wenden kann. Ein gemeinsamer Zettel mit einer Anleitung kann hilfreich sein, sollte aber keine Passwörter enthalten, die für beliebige Personen zugänglich sind. Besser ist es, eine sichere Möglichkeit zur Aufbewahrung der Zugangsdaten zu vereinbaren.

Auch bei familiären Scherzen ist Vorsicht angebracht. „Gib her, ich mache das, sonst machst du wieder etwas kaputt“ kann mit einem Lächeln gesagt werden, muss aber nicht unbedingt als Scherz ankommen. Wenn ein älterer Mensch mehrmals hört, dass er mit Technik nicht

zurechtkommt, beginnt er möglicherweise, eigene Versuche zu vermeiden. Dann wird jede weitere Schwierigkeit zur Bestätigung einer bereits entstandenen Überzeugung: „Ich bin dafür einfach nicht geeignet."

Besser ist es, über eine konkrete Tätigkeit zu sprechen als über die allgemeinen Fähigkeiten eines Menschen. Statt „Du kannst kein Telefon bedienen" solltest du sagen: „Das Verschicken von Fotos haben wir noch nicht gemeinsam geübt." Der Unterschied ist enorm. Der erste Satz bewertet einen Menschen. Der zweite beschreibt eine Fähigkeit, die man erlernen kann.

Finde heraus, wo der tatsächliche Ausgangspunkt liegt

Stell dir vor, Oma hat ein Smartphone bekommen, erklärt aber von Anfang an, dass sie vor allem Anrufe entgegennehmen und Fotos anschauen möchte. Schreiben interessiert sie nicht, soziale Netzwerke möchte sie nicht nutzen und Apps selbst zu installieren ist für sie ebenfalls nicht notwendig. Dafür erinnert sie sich noch sehr gut daran, wie sie ihr vorheriges Telefon bedient hat. Sie kann eine Telefonnummer erkennen, das Kontaktverzeichnis verwenden und zwischen eingehenden und ausgehenden Anrufen unterscheiden.

In dieser Situation beginnst du nicht damit, ihr zu erklären, was ein Telefon ist. Du hast bereits eine Grundlage. Du zeigst ihr die Unterschiede zwischen dem alten und dem neuen Gerät und lässt sie anschließend konkrete Tätigkeiten üben. Du verschwendest keine Zeit mit Dingen, die sie nicht braucht, und stellst ihre bisherigen Fähigkeiten nicht infrage, nur weil sich der Bildschirm verändert hat.

Lege dir eine einfache Liste mit Beobachtungen an, am besten nur für deinen eigenen Gebrauch. Notiere, welche

Tätigkeiten bereits beherrscht werden, bei welchen eine Erinnerung nötig ist und welche völlig neu sind. Vergib keine Punkte und erstelle keine Rangliste der Fortschritte. Es geht darum, dass du nicht bei jedem Treffen wieder ganz von vorne anfängst und nicht jeden Fehler als Beweis dafür wertest, dass das gesamte Lernen sinnlos ist.

Achte auch auf Situationen, in denen Schwierigkeiten nur unter bestimmten Bedingungen auftreten. Vielleicht kann Oma einen Anruf entgegennehmen, wenn das Telefon auf dem Tisch liegt, aber nicht, wenn es in ihrer Handtasche klingelt. Vielleicht findet sie einen Kontakt in einer ruhigen Situation problemlos, verliert aber den Überblick, wenn jemand neben ihr steht und darauf wartet, dass sie den Anruf tätigt. Solche Unterschiede sind wichtig, denn eine Tätigkeit unter kontrollierten Bedingungen ausführen zu können, bedeutet nicht automatisch, dass man sie auch im alltäglichen Trubel beherrscht.

Ziehe außerdem keine voreiligen Schlüsse aus einem einzelnen Fehler. Wenn jemand einmal das richtige Symbol nicht findet, bedeutet das nicht, dass er das ganze Telefon nicht versteht. Überlege stattdessen, was genau das Problem verursacht hat. War das Symbol schwer zu erkennen? Hat jemand seine Position verändert? War die Erklärung unklar? Oder ist die lernende Person vielleicht einfach nervös geworden? Eine gute Einschätzung des Problems ermöglicht es dir, die passende Unterstützung anzubieten.

Am wichtigsten ist, dass du nach diesem ersten Gespräch nicht versuchst, alles gleichzeitig zu verbessern. Du musst weder sofort eine mehrstündige Schulung organisieren noch sämtliche Einstellungen verändern oder Anleitungen für jede einzelne Funktion erstellen. Es reicht zunächst, wenn du

weißt, wo du anfangen solltest, welche Einschränkungen es gibt und was für den Besitzer des Telefons wirklich wichtig ist.

Dann bringst du nicht länger einem abstrakten Smartphone die Bedienung bei. Du hilfst einem konkreten Menschen dabei, ein konkretes Gerät zu benutzen. Das ist ein wesentlich besserer Ausgangspunkt als die Vorstellung, dass alle Menschen ihre Smartphones auf dieselbe Weise bedienen sollten, nur weil ihre Geräte ähnlich aussehen.

Kapitel 2 - Warum Oma nach fünf Minuten wieder dieselbe Frage stellt

Es ist Freitag. Du zeigst Oma, wie man ein Foto über einen Messenger verschickt. Du wählst das Bild aus, tippst auf das entsprechende Symbol, wählst den Kontakt und anschließend die Schaltfläche zum Senden. Oma beobachtet jede deiner Bewegungen. An den passenden Stellen nickt sie sogar. Am Ende sagt sie, dass sie alles verstanden hat. Zur Sicherheit bittest du sie, es selbst auszuprobieren. Es klappt. Das Foto erreicht die richtige Person, und alle sind zufrieden. Am Samstag klingelt das Telefon. „Sag mal, wie kann ich dieses Foto eigentlich verschicken?“ Für einen Moment fragst du dich, ob die gestrige Unterrichtsstunde wirklich stattgefunden hat oder ob du lediglich Zeuge einer familiären Bildungsinszenierung geworden bist.

Das ist einer der frustrierendsten Momente, wenn man einem nahestehenden Menschen die Bedienung eines Smartphones beibringt. Du hast das Gefühl, etwas erklärt, geübt und verständlich vermittelt zu haben, und trotzdem scheint am nächsten Tag alles wieder auf dem Stand von vorher zu sein. Schnell entsteht der Eindruck, dass die andere Person nicht aufgepasst, nichts behalten oder das Lernen nicht ernst genommen hat. Manchmal stimmt das tatsächlich: Vielleicht war die Konzentration nicht ausreichend. Viel häufiger liegt das Problem jedoch im Unterschied zwischen dem Wiedererkennen einer Tätigkeit und der Fähigkeit, sie selbstständig auszuführen.

Wenn du jemandem zeigst, wie etwas funktioniert, übernimmst du den größten Teil der gedanklichen Arbeit. Du wählst die richtige App aus, erkennst das Symbol, weißt,

was eine Meldung bedeutet, und kannst bereits vorhersehen, welcher Bildschirm als Nächstes erscheint. Oma sieht den fertigen Ablauf, versteht aber möglicherweise nicht alle Zusammenhänge. Vielleicht weiß sie, dass nach dem Drücken einer bestimmten Schaltfläche ein Foto erscheint. Sie weiß aber nicht, woher diese Schaltfläche kommt oder wie sie sie beim nächsten Mal wiederfinden kann.

Das ist ein bisschen so, als würde dir jemand eine Autofahrt durch eine ganze Stadt zeigen und dabei selbst am Steuer sitzen. Du kannst dir einige markante Stellen merken und den Eindruck bekommen, dass du den Weg kennst. Wenn du am nächsten Tag aber selbst hinter dem Lenkrad sitzt, stellt sich heraus, dass du dich nur an einzelne Abschnitte erinnerst. Du hast die Strecke wiedererkannt, musstest aber keine eigenen Entscheidungen treffen. Beim Smartphone funktioniert es ganz ähnlich. Eine korrekte Bedienung zu beobachten ist nicht dasselbe, wie sie selbstständig wiederholen zu können.

Wiedererkennen ist noch keine selbstständige Fähigkeit

Während einer Vorführung führt der Bildschirm den Menschen durch die einzelnen Schritte. Du sagst, wo er tippen soll, und die andere Person erkennt das gezeigte Element. Alles wirkt einfach, weil sie nicht selbst nach einer Lösung suchen muss. Sie braucht lediglich deinen Anweisungen zu folgen.

Sobald sie jedoch allein ist, muss sie mehrere zusätzliche Schritte bewältigen. Zunächst muss sie sich daran erinnern, was sie eigentlich tun möchte. Anschließend muss sie die richtige Stelle finden, das passende Symbol erkennen, überprüfen, ob sie sich auf dem richtigen Bildschirm befindet, und entscheiden, welche Handlung als Nächstes

notwendig ist. Jeder dieser Schritte erfordert Aufmerksamkeit. Wenn auch nur ein Element unklar ist, kann der gesamte Ablauf ins Stocken geraten.

Deshalb ist die Frage „Hast du es verstanden?“ eine ziemlich schlechte Methode, um den Lernerfolg zu überprüfen. Viele Menschen werden mit Ja antworten, weil ihnen in diesem Moment tatsächlich alles verständlich erscheint. Außerdem möchten sie nicht den Eindruck erwecken, dass sie nicht mitkommen. Manchmal bestätigen sie das Verständnis auch aus Höflichkeit, damit das Treffen nicht unnötig lange dauert. Das bedeutet nicht, dass sie absichtlich etwas vortäuschen. Es bedeutet lediglich, dass du anhand dieser Bestätigung nicht erkennen kannst, ob sie die Tätigkeit wirklich beherrschen.

Viel mehr erfährst du, wenn du deine eigenen Hände vom Gerät nimmst und sagst: „Zeig mir jetzt bitte, wie du dieses Foto verschicken würdest.“ Gib nicht sofort Hinweise. Beobachte, womit die andere Person beginnt, an welcher Stelle sie stehen bleibt und was sie ohne nachzudenken erledigt. Wenn ein Fehler passiert, solltest du das Telefon nicht sofort an dich nehmen. Frag zunächst, was sie eigentlich machen wollte und was sie nach dem Antippen des jeweiligen Elements erwartet hat.

Auf diese Weise überprüfst du nicht nur das Gedächtnis, sondern auch das Verständnis des gesamten Ablaufs. Vielleicht erinnert sich Oma daran, dass man Fotos aus der Galerie verschickt, weiß aber nicht, wie man den Empfänger auswählt. Oder sie kennt alle Schritte, verwechselt jedoch das Symbol zum Teilen mit dem Symbol zum Löschen. Jede dieser Situationen erfordert eine andere Erklärung. Die gesamte Anleitung wieder von vorne zu wiederholen, ist nicht immer sinnvoll.

Warum zu viele Informationen auf einmal das Lernen erschweren

Ein Smartphone ist voller Elemente, die für erfahrene Nutzer kaum noch wahrnehmbar sind. Die Zurück-Taste, die Benachrichtigungsleiste, App-Symbole, Systemmeldungen, Textfelder und zusätzliche Menüs. Du bewegst dich automatisch durch diese Umgebung, weil du ihre Regeln über Jahre hinweg gelernt hast. Für einen Anfänger kann dagegen jeder Bildschirm ein neues Rätsel sein.

Stell dir vor, du bringst Oma während einer einzigen Unterrichtsstunde bei, Fotos zu verschicken, Nachrichten zu empfangen, Kontakte hinzuzufügen, die Kamera zu benutzen und die Lautstärke einzustellen. Alles erscheint logisch. Schließlich hängen diese Funktionen miteinander zusammen, und wenn ihr das Telefon ohnehin gerade in der Hand habt, könnt ihr doch gleich noch ein paar zusätzliche Dinge zeigen. Nach einer Stunde kann Oma ungefähr sagen, wo sich die einzelnen Apps befinden. Sie ist sich aber nicht sicher, wie sie irgendeine der Tätigkeiten ohne Hilfe ausführen soll.

Das passiert unter anderem deshalb, weil das Arbeitsgedächtnis nur eine begrenzte Kapazität besitzt. Es ist kein Lagerraum, in den man unbegrenzt neue Informationen stellen kann. Wenn ein Mensch gleichzeitig mehrere Elemente verfolgen, neue Begriffe verstehen, die Reihenfolge von Bewegungen behalten und auf einen sich verändernden Bildschirm reagieren muss, kann die Menge der Informationen schnell das Maß überschreiten, das er bequem verarbeiten kann.

Für dich mag der Wechsel von der Galerie zum Messenger eine einzige einfache Handlung sein. Für den lernenden Menschen besteht er aus mehreren einzelnen

Entscheidungen. Er muss wissen, wo sich das Foto befindet, wie er es markiert, was das Teilen-Symbol bedeutet, warum plötzlich eine Liste von Apps erscheint und welchen Kontakt er auswählen soll. Wenn du währenddessen auch noch erklärst, wie das Internet funktioniert und warum das Foto nicht physisch im anderen Telefon liegt, entsteht eine zusätzliche Belastung.

Das bedeutet nicht, dass du mit einem älteren Menschen wie mit einem Kind sprechen sollst. Du solltest lediglich die Anzahl der neuen Informationen begrenzen, die du in einem bestimmten Moment vermittelst. Erkläre eine Tätigkeit, lass sie ausführen und gehe erst danach zur nächsten über. Wenn die betreffende Person Fragen hat, beantworte sie natürlich. Nutze aber nicht jede Gelegenheit, um ein weiteres Thema zu eröffnen. Lernen ist kein Wettbewerb darum, wie viele Informationen man innerhalb einer Stunde vermitteln kann.

Eine gute Regel ist, bei jedem Treffen ein zentrales Ziel im Blick zu behalten. Wenn ihr das Telefonieren übt, konzentriert euch auf das Telefonieren. Du kannst dabei erklären, wo sich die Kontaktliste befindet, denn ohne sie kann das Tätigen eines Anrufs schwierig sein. Es ist aber nicht notwendig, bei dieser Gelegenheit auch noch die Kameraeinstellungen, den Browserverlauf und das Ändern des Hintergrundbildes zu erklären. Jedes zusätzliche Thema erhöht die Menge an Informationen, die verarbeitet werden muss.

Das Telefon ändert während des Spiels die Regeln

Eine weitere Ursache für Verwirrung ist die Tatsache, dass ein Smartphone nicht immer denselben Bildschirm anzeigt. Je nachdem, was zuvor geöffnet wurde, sieht der Nutzer möglicherweise ein anderes Menü, eine andere

Meldung oder eine neue Benachrichtigung. Manchmal genügt eine einzige unbeabsichtigte Wischbewegung, damit der Bildschirm völlig anders aussieht als während der letzten Übung.

Für einen erfahrenen Nutzer ist das eine Kleinigkeit. Er geht einfach einen Schritt zurück oder öffnet die App erneut. Für einen Anfänger kann das bedeuten, dass er die Orientierung verliert. Er erinnert sich daran, dass sich das Foto während der Übung an einer bestimmten Stelle befand, sieht jetzt aber etwas völlig anderes. Er weiß nicht, ob er sich in der falschen App befindet oder vielleicht etwas gelöscht hat. Schließlich beginnt er, wahllos auf verschiedene Elemente zu tippen, in der Hoffnung, wieder zur vertrauten Ansicht zurückzukehren.

Deshalb ist es wichtig, nicht ausschließlich die Reihenfolge der Tastendrücke zu vermitteln. Man muss auch zeigen, wie der Nutzer erkennen kann, an welcher Stelle eines Ablaufs er sich gerade befindet. Wenn ihr gemeinsam ein Foto verschickt, solltest du darauf aufmerksam machen, woran man erkennt, dass das Bild bereits ausgewählt wurde und woran man das Teilen-Menü erkennt. Erkläre, wo der Name des Empfängers steht und wie der Bildschirm aussieht, bevor die Nachricht abgeschickt wird.

Solche Details schaffen Orientierung. Der lernende Mensch beginnt dadurch nicht nur zu verstehen, was er drücken muss, sondern auch, warum er sich gerade auf einem bestimmten Bildschirm befindet. Das erhöht die Chance, dass er auch dann zurechtkommt, wenn etwas ein wenig anders aussieht.

Vorsicht ist außerdem bei Veränderungen geboten, die andere Personen am Telefon vornehmen. Wenn nach jedem Familienbesuch jemand die Symbole verschiebt, das Layout