



zusammen digital

Internet und Smartphone leicht gemacht.
Vor Ort. Für Alle.

Handout für Beratende

Elif Binici
Thomas Kupser

Stand August 2025



www.zusammen-digital.de

Ein Projekt des



Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales



INHALT

BERATUNGS-1X1 3

1. GRUNDSÄTZLICHES 3
2. WAS WOLLEN WIR ERREICHEN 5
3. VORBEREITUNG DER THEKE 5
4. BEGRÜßUNG 5
5. DIE FRAGE VERSTEHEN 6
6. GEMEINSAM LÖSUNGEN FINDEN 7
7. ENDE DER BERATUNG 10

GRENZEN DER BERATUNG 11

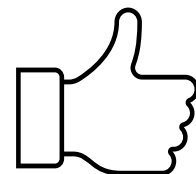
1. TECHNISCHE & FACHLICHE GRENZEN DER BERATUNG 12
2. GRENZEN BEI UNTERSCHIEDLICHEN WERTVORSTELLUNGEN 12

Dieses Handout ist ergänzend zu den **zusammen digital**-Schulungen zu verstehen. Es wird ständig weiterentwickelt. Falls ihr also Anregungen, Ergänzungen oder Wünsche haben solltet, meldet euch gerne bei uns.

Kontakt & Informationen zum Projekt findet ihr unter:

www.zusammen-digital.de

Viel Spaß bei der Beratung!



Beratungs-1x1

Wie ist die Beratung bei euch geplant?

1. Grundsätzliches



Die Beratung ist **persönlich, leicht verständlich** und **für alle Personen**, die Unterstützung in den Bereichen Internet und digitale Medien benötigen.



Die Beratung ist **kostenlos**, findet **regelmäßig** an barrierearmen Theken statt. Hierfür ist **keine Anmeldung notwendig**.



Ihr sollt euch bei der Beratung wohl fühlen!



Ihr solltet bei der Beratung **mindestens zu zweit** sein. Wichtig dabei ist, dass ihr euch an dem **Ort der Beratung wohl fühlt**. Zudem muss mindestens **eine volljährige Person** im Raum anwesend sein. Falls ihr euch unwohl fühlt, wendet euch an die Verantwortlichen vor Ort. Auch bei allen anderen Anregungen, Wünschen und Bedarfen könnt ihr euch an die Verantwortlichen vor Ort und an das zusammen digital Team wenden: zusammen-digital@jff.de



Wir machen **keine Hausbesuche**. Die Theken finden nur an den dafür vorgesehenen Orten statt. Falls ihr dennoch Hausbesuche plant, müsst ihr dafür ein gesondertes Schutzkonzept erarbeiten.



„Ich hätte da noch so einen Drucker zuhause...“
„Bringen Sie den gerne das nächste Mal mit.“

Wie gehen wir mit den Ratsuchenden um?



Der Umgang mit den Besucher:innen ist **freundlich, wertschätzend, geduldig** und **ruhig**. Die **Fragen** der Menschen müssen **ernstgenommen** werden, um die Situation der Menschen zu verstehen und passend darauf beraten zu können. Wir setzen die Unterstützung bei deren Kenntnisstand an.



„Nein, das ist keine doofe Frage! Es ist nicht einfach zu verstehen, aber wir können es gemeinsam versuchen.“

Was sind die Herausforderungen?

Achte bei der Beratung darauf, **wenig Fremdwörter, Fachbegriffe** zu benutzen. Dadurch drückst du dich für die Ratsuchenden verständlicher aus.

Berücksichtige gegebenenfalls die **körperlichen, und/oder altersbedingten Einschränkungen**, die eine Person mitbringt (z.B. Sehvermögen, Bewegung, Motorik).



Mit Medien unerfahrene Personen haben, teilweise **Angst etwas kaputt zu machen**, bzw. durch falsches Anklicken Kosten zu verursachen. Hier muss sensibel und geduldig unterstützt werden.

Bei den Ratsuchenden besteht häufig große Sorge um den **richtigen Umgang mit persönlichen Daten** sowie der **Datensicherheit** im Allgemeinen. Manche Daten werden für digitale Prozesse zwingend benötigt, andere sollten nicht preisgegeben werden. Hier einen souveränen Umgang zu finden, stellt ein Ziel der Beratung dar.

2. Was wollen wir erreichen



Wir wollen Menschen, die Interesse am Umgang mit Medien haben dabei unterstützen **Berührungsängste und inneren Hürden abzubauen**. Ihnen soll **Spaß und Sicherheit im souveränen Umgang mit Medien** vermittelt werden. Es ist nicht unser Ziel Menschen von der Mediennutzung zu überzeugen, die kein Interesse daran haben, sich unter Druck fühlen, oder von anderen geschickt werden. Das Angebot beruht auf Freiwilligkeit.

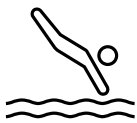


„Ihre Bedenken sind sehr gut nachvollziehbar. Wollen wir uns das mal gemeinsam ansehen?“

3. Vorbereitung der Theke



Bereite die Theke vor und **achte** dabei auch **auf dein eigenes Wohlbefinden**. Dies gilt auch für die Ratsuchenden.



Keine Angst...

Du musst nicht alles wissen und du **musst** und **kannst nicht auf alle Fragen** der Ratsuchenden super **vorbereitet sein**. Setze dich da nicht unnötig unter Druck.

4. Begrüßung



Eine freundliche Begrüßung ist wichtig, weil sie den **ersten Eindruck prägt** und eine positive, professionelle Grundlage für eine Interaktion schafft.

Solltest du bereits in einer Beratung sein, kannst du den neu kommenden Personen einen Sitzplatz anbieten und ihnen ggf. Dokumentationsmaterialien (Name, Ankunftszeit, etc.) übergeben.

5. Die Frage verstehen



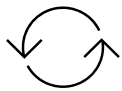
Frage, wie du behilflich sein kannst. Versuche dabei eine **ausführliche Beschreibung des Bedarfs** zu bekommen. Es ist wichtig die Frage zu erstmal richtig zu verstehen.

Sollten mehrere Probleme/Fragestellungen geschildert werden, versuche diese **gemeinsam nach Dringlichkeit zu sortieren**. **Anschließend solltest du diese einzeln nacheinander behandeln.**



Wir sind **nicht für alle Fragen** des Alltags **zuständig**. Falls nötig und möglich kann auch an **andere Stellen verwiesen** werden. **Wir unterstützen bei der Lösungsfindung** und sind kein klassischer Technik-Support. Es gibt **keine Garantie, dass wir die Frage auch beantworten können**.

Tipp

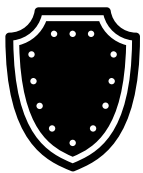


Wiederhole die Fragestellung **in eigenen Worten** und **lasse** die Ratsuchenden dabei **erkennen, wenn es viele unterschiedliche bzw. mehrere Baustellen gibt**.

6. Gemeinsam Lösungen finden



Bei dieser Lösungssuche verbleibt das Gerät in der Hand der Ratsuchenden. Dies ist nicht immer einfach und es muss hin und wieder **Geduld** dafür aufgebracht werden. Es ist aber die effektivste Art und Weise, Dinge zu lernen. Es geht dabei um **Hilfe zur Selbsthilfe**. Die Basis dessen liegt in der Arbeit am eigenen Gerät.



Haftung

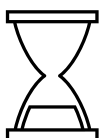
Das **Gerät bleibt in der Hand der Ratsuchenden**, damit es **keine Probleme mit der Haftung** gibt. Dadurch obliegt die Verantwortung, was gedrückt wird bei der Ratsuchenden Person.



Die Beratung ist kein klassischer Technik-Support. Wir unterstützen bei der Lösungsfindung. Es werden gemeinsam Lösungswege auf die Fragen gesucht. Die einzelnen Schritte sollten gut nachvollziehbar sein. Die Ratsuchenden sollen eigenständige Lösungsansätze ausprobieren und sich in erster Linie selbst mit den Problemen auseinandersetzen.



„Wie könnten wir das Problem angehen, haben Sie vielleicht eine Idee?“



Nimm dir Zeit für die Gespräche. Um die Aufnahmefähigkeit der Ratsuchenden nicht zu überfordern, sollte es **aber auch nicht zu lange** dauern. Ein **durchschnittliches Beratungsgespräch** dauert **30 Minuten**.



Wenn du eine Frage nicht beantworten kannst, kannst du dies ehrlich sagen.



„Ich weiß es nicht! Vielleicht finden wir gemeinsam eine Lösung?“

„Ich weiß es nicht! Da suchen Sie sich am besten professionelle Hilfe.“



Neben der konkreten Beratung können neue Funktionen, Angebote und eigenes **Wissen weitergegeben** werden.



„Kennen Sie schon die Übersetzungsapp ...? Das könnte Ihnen vielleicht helfen.“



Falls man selbst nicht weiterhelfen kann, gerne **an andere Einrichtungen und Angebote in der Umgebung verweisen**. Hierzu gehören rechtliche Fragen, psycho-soziale Probleme, Fragen zu analoger, Software- bzw. Hardware-Technik.



„Vielleicht kann Ihnen da XY besser weiterhelfen als ich?“



Wir geben aktiv keine direkten Kaufempfehlungen. Falls es bei der Beratung um ein neues Gerät oder Vertrag gehen sollte, können Ratsuchende selbst Angebote einholen. Im Beratungsgespräch kann darauf eingegangen werden, indem über Anforderungen der Nutzung und ggf. passende Geräte gesprochen wird. Eigene Erfahrungen können geteilt werden.

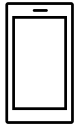


„Ich kann Ihnen leider keinen direkten Tipp geben. Wir können aber gerne Ihre Angebote gemeinsam ansehen.“

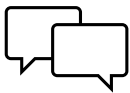
Tipps



Einzelne **Schritte** gemeinsam mit Ratsuchenden **ausführlich festhalten** und ggf. an wichtigen Stellen **kleine Skizzen** von Icons, Seiten oder Funktionstasten **anfertigen**.



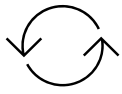
Ggf. Screenshot-Funktion von Endgeräten **nutzen**. Diese **lassen** sich z. B. mit Notizen ergänzen.



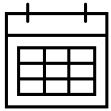
Die Ratsuchenden die **gelernte Abläufe** in eigenen Worten **beschreiben und erproben lassen**.



7. Ende der Beratung



Leite das Ende des Beratungsgesprächs für beide Seiten verständlich ein. Wiederhole, welche Schritte genommen wurden und **welche Baustellen bewältigt worden sind**. Dadurch wird veranschaulicht, dass sich der Besuch (in den meisten Fällen) gelohnt hat.



Neben der Einladung, jederzeit gerne noch einmal das Angebot wahrnehmen zu können, **kann auch auf zukünftige Veranstaltungen oder abgesagte Termine** (z. B. Feiertage) **hingewiesen werden**.



Sollten Bilder, Videos, Tonaufnahmen etc. entstanden sein, sollten die Besucher:innen **unbedingt befragt werden, ob die Inhalte auch veröffentlicht werden dürfen**.

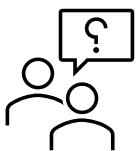


Gib ggf. eine Postkarte mit und notiere die Öffnungszeiten darauf. **Verabschiede die Besucher:innen freundlich**.

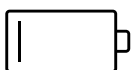


Notiere die Uhrzeit, zu der die Beratung geendet hat. Damit lässt sich im Anschluss nachvollziehen, wie lange die Sprechstunden vor Ort waren.

Tipps



In manchen Fällen gibt es noch Anschlussfragen oder es zeigt sich, dass ein **weiterer Beratungstermin nötig** ist, weil sich kein Ende der Fragestellung abzeichnet. Das **sollte** auch von dir als Berater:in **offen kommuniziert werden**.



Signalisiere, dass die **Beratung nicht endlos** weitergehen kann und auch **eigene Auffassungsgabe nach bestimmter Zeit abnimmt**. **Verweise auf das Zeitlimit oder auf wartende Personen**.



Manche Personen reagieren lediglich auf **eindeutige körperliche Signale** (z. B. Aufstehen der Berater:in, Öffnen der Tür).

Grenzen der Beratung

Was macht ihr,
wenn ihr euch
nicht wohl fühlt?



Es gibt **Grenzen bei der Beratung**. Wenn diese überschritten sind, sollte die Beratung abgebrochen werden. Zudem solltet ihr gemeinsam eine **Exit-Strategie vorbereitet** haben. Diese sollte jede Person in eurem Beratungsteam verinnerlicht haben. Achtet auf euren Wohlbefinden.

Es muss, gerade bei minderjährigen Personen im Team ein **Schutzkonzept** ausgearbeitet werden. **Tauscht euch im Team vor Ort über alle Konfliktsituationen direkt aus**. Sollte dies im Team direkt nicht möglich sein wendet euch an andere Bezugspersonen.

Es kommen hin und wieder auch Personen zur Beratung mit **komplett anderen Themen**. Hier ist wichtig, dass die Beratungstheke nicht bei sozial-emotionalen Themen unterstützen kann.



Das Beratungsgespräch kann zu jeder Zeit unterbrochen werden!!!

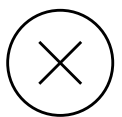


„Leider kann ich Ihnen da nicht weiterhelfen.“

Tipps



Beratungskontext sollte geklärt werden: Warum ist die/der Besucher:in in der Beratungssituation? Worum geht es in der Beratung von **zusammen digital**?



Außerdem kann darauf hingewiesen werden, dass das **Beratungsverhältnis unverbindlich** ist und von beiden Seiten jederzeit beendet werden kann.

1. Technische & fachliche Grenzen der Beratung



Es gibt auch technische und fachliche Grenzen bei der Beratung, da die **Themenvielfalt** im Bereich Medien und Digitales **sehr groß** ist. Ihr müsst nicht bei allen Themen unterstützen können.

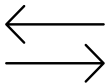
Tipps



Hole dir **Unterstützung im Team**, falls du nicht weiterkommst.

Sucht **gemeinsam** mit der ratsuchenden Person einen **Lösungsweg**.

Biete den Besucher:innen möglicherweise auch an, sich bis zum **nächsten Termin** zu informieren.



Weise die Besucher:innen darauf hin, wenn es **für spezielle Themen bessere Ansprechpartner:innen** (Technik-Supports, Bank, etc.) gibt.

2. Grenzen bei unterschiedlichen Wertvorstellungen



Respektloses, rassistisches, sexistisches, generell diskriminierendes oder abwertendes Verhalten wird nicht toleriert.

Es kann vorkommen, dass deine Wertevorstellungen von denen der/des Besucher:in abweicht. Dies muss die Beratungssituation aber nicht direkt beeinflussen.



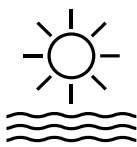
Sollte aber deine persönliche Grenze überschritten werden, kannst du dies **klar formulieren und die Beratung beenden. Du sollst dich während der Beratung jederzeit sicher und wohl fühlen!**

Was machst du, wenn du einer anderen Meinung bist?



Tipps

Du darfst **deine eigenen Werte und Vorstellungen äußern**.



Bewahre die „professionelle“ Distanz und behalte das Ziel und die Aufgabe der Beratung im Blick.

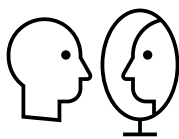


Starte **keinen Gegenangriff**, sondern versuche, die **Situation in Ruhe zu lösen** und **Ruhe bewahren**.



Möglicherweise kannst du eine andere Beratung vorschlagen oder einen **anderen Lösungsvorschlag überlegen**.

Du kannst offen ansprechen, was du wahrgenommen hast. Frage nach, ob die Besucher:innen verstehen, dass ihr Verhalten abwertend oder verletzend wahrgenommen wird und **ob dies ihre Absicht ist**.



Es kann helfen, die Situation den Besucher:innen zu spiegeln und ihnen zu **verdeutlichen, mit welchem Ziel die Beratung angeboten wird und dass sie jederzeit gehen können**, wenn sie das Angebot so nicht wahrnehmen möchten.

Mache klar, **dass die Beratung in dieser Form nicht fortgeführt werden kann**, wenn das abwertende Verhalten fortgesetzt wird.

Elif Binici

Thomas Kupser

Unterstützt durch:

Benedikt Aigner

Katharina Jäntschi

Stand 30. Mai 2025

Mehr Informationen zum Projekt unter:
www.zusammen-digital.de

Das Handout ist entstanden im Rahmen von zusammen digital. Ein
Projekt des JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis.
Gefördert durch das Bayerische Staatsministerium für Digitales.



Medienpädagogik in
Forschung und Praxis

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales

