



## Umsetzung des Workshops – Unsere Erfahrungen

### Erfahrungsberichte des Teams

Persönliche Erfahrungsberichte und Reflexionen über das Durchführen eines „enable digital“ Smartphone Workshops, sowie der Transfer des Gelernten auf zukünftige Herausforderungen.

## Inhaltsverzeichnis

1 Unser Projekt „enable digital“ .....	1
2 Unsere Erfahrungen .....	1
2.1 Reflexion Über die Workshop Erfahrung von Constantin Ulbrich .....	1
2.2 Reflexion Über die Workshop Erfahrung von Jakob Kozak .....	9
2.3 Reflexion Über die Workshop Erfahrung von Mike Schneider .....	12
2.4 Reflexion Über die Workshop Erfahrung von Ron Schneider .....	15
2.5 Reflexion Über die Workshop Erfahrung von Jonathan Gress .....	17
Quellenverzeichnis .....	22

## **1 Unser Projekt „enable digital“**

"enable digital" ist ein studentisches Projekt, das den Austausch zwischen Schülern, Studenten und Senioren unterstützen möchte. Die Digitalisierung ist inmitten der Gesellschaft angekommen und verändert wie wir arbeiten, interagieren und auch leben. Viele ältere Menschen kennen sich mit Smartphones oder Computern nicht aus, was sie innerhalb der Gesellschaft, im Alltag und innerhalb der eigenen Familie, isolieren könnte. Daher ist es das Ziel von „enable digital“ Workshops anzubieten, die der älteren Generation das Smartphone oder den Computer näherbringen. Dies soll dazu dienen, die digitale Wissenslücke der Senioren zu überwinden. Im Gegenzug können die jüngeren Referenten durch den Austausch mit den lebenserfahrenen Senioren viel lernen. Dies fördert die intergenerationelle Kommunikation während und nach dem Workshop für einen nachhaltigen Erfahrungsaustausch.

## **2 Unsere Erfahrungen**

### **2.1 Reflexion Über die Workshop Erfahrung von Constantin Ulbrich**

#### **Vor- und Nachbereitung des Smartphone Workshops Während des Semesters**

##### Zielsetzung unseres Teams

Am Anfang des Semesters hat sich unser Team zusammengefunden, um einen Smartphone Workshop für Senioren zu erstellen und abzuhalten. Anfangs setzten wir uns das Ziel, die Teilnehmer an das Smartphone heranzuführen und ihnen ein breites Basiswissen zu vermitteln. Zusätzlich wollten wir das Projekt professionalisieren und weiter optimieren. Dazu versuchten wir es Plattformähnlich aufzubauen, sodass die Verbreitung, wie auch die nachhaltige Weiterführung des Projektes vereinfacht wird. Hierzu planten wir, zusätzlich zur Vereinheitlichung der Lernmaterialien, einen Leitfaden über die Ausführung eines solchen Smartphone Workshops zu schreiben, wie auch eine Website und ein Erklärungsvideo zu erstellen. Dies sollte dazu dienen, dass auch andere, die helfen wollen, die digitale Wissenslücke der Senioren zu überwinden, mit Leichtigkeit einen Workshop halten können, sodass unsere Initiative „Enable Digital“ eine größere Dynamik annimmt.

Im Laufe der Vorbereitung haben meine Teammitglieder und ich dann noch weitere essentielle Ziele aus unseren Lernerfahrungen formuliert. Durch erste Gespräche mit dem

Mehrgenerationenhaus Oestrich-Winkel, wo wir den Workshop abhalten wollten, haben wir Informationen über die Kursteilnehmer bekommen. Wir stellten fest, dass es sehr wichtig ist, die Motivation der Senioren sich mit neuer Technologie auseinanderzusetzen zu wecken. Des Weiteren wollten wir, dass die Teilnehmer ihre Angst oder Unmut gegenüber dem Smartphone ablegen und es stattdessen als nützlichen Alltagshelfer wahrnehmen. Abschließend verfolgten wir das Ziel, die intergenerationelle Kommunikation während und nach dem Workshop durch unser Projekt zu stärken. Aus meiner Erfahrung vom vergangenen Semester, als ich mit Kommilitonen einen Computer Workshop hielt, habe ich festgestellt, dass viele Senioren große Freude empfinden, wenn etwas Abwechslung in ihren Alltag kommt.

#### Aufgabenbewältigung der Vor- und Nachbereitungszeit des Projektes

Um alle Ziele erreichen zu können, haben wir diese in kleine Aufgaben runtergebrochen und im Team verteilt. Mit Jakob, einem Teammitglied, teilte ich mir die Aufgabe, den Leitfaden für die Ausführung eines Smartphone Workshops zu schreiben, wie auch die Webseite für unser Projekt „Enable Digital“ zu bauen. Zusätzlich koordinierten wir das Projekt und kümmerten uns um die Kommunikation.

Wir haben zu Beginn sehr viele und ambitionierte Ziele gesetzt. Darüber hinaus besaß ich für die Aufgabe, eine Webseite zu erstellen gar nicht die Kompetenzen. Auch war ich anfangs nervös und hinterfragte, ob wir auch einen qualitativ hochwertigen Workshop halten könnten, sodass die Teilnehmer zufrieden sind und wir ihnen etwas beibringen können. Es war sehr hilfreich diese Sorgen in der Gruppe anzusprechen. Die Teamdynamik und die daraus entstandene gegenseitige Unterstützung erzeugte gute Fortschritte.

Im weiteren Verlauf des Projektes hat sich dann ein wachsendes Gefühl von Sicherheit und Vertrauen verbreitet. Ich teilte meine Aufgaben für mich nochmals in kleinere Ziele auf und arbeitete diese nacheinander ab. Häufige Treffen mit dem Team und kontinuierliches Feedback stellte sicher, dass wir unsere Ziele planmäßig verfolgten.

Zum Abschluss des Projektes habe ich mich sehr stolz gefühlt, da wir unsere Ziele erreicht hatten. Einerseits haben wir einiges an Material produziert, welches anderen hilft, auch solch ein Workshop zu erstellen. Darüber hinaus konnten wir einen positiven Einfluss bei unseren Kursteilnehmern bewirken, sodass Sie durch die Nutzung des Smartphones eine Erleichterung im Alltag erfahren. Zuletzt habe ich mich auch darüber gefreut, dass ich

einiges neues Lernen konnte und andere Fähigkeiten verbessert habe, wie das selbständige Lernen von fachfremden Kompetenzen oder das Planen und Koordinieren von größeren Projekten.

### Meine Lernerfahrungen

Die größten Lernerfahrungen habe ich gemacht, als ich mich aus meiner Komfortzone heraus bewegt habe und mich neuen Herausforderungen gestellt habe. Die zwei größten Herausforderungen waren einerseits fehlende Kompetenzen und andererseits die Koordinierung des Projektes. Das Ziel, eine Webseite für unser Projekt „Enable Digital“ zu bauen, war sehr hochgesteckt, da keiner von uns solide Vorkenntnisse in diesem Bereich hatte. Jakob und ich besprachen zuerst WordPress zu benutzen, um eine Webseite zu erstellen. Jedoch stellten wir fest, dass wir wegen zeitlicher Restriktionen nicht in der Lage sein würden, schnell genug Programmierfähigkeiten uns selbst anzueignen, um eine ansehnliche Webseite programmieren zu können. Auch mussten wir bedenken, falls wir das Projekt an andere Studenten weiterreichen würden, dass diese sehr wahrscheinlich auch keine Kompetenzen in diesem Bereich haben würden. Dennoch wollten wir das Ziel nicht aufgeben und suchten nach einer alternativen Lösung. Diese haben wir in *Website-Building-Tools* gefunden. Durch YouTube Tutorials, Blogbeiträge und andere Ressourcen brachten wir uns bei, wie man diese benutzt, um eine Webseite zu erstellen. Zusätzlich haben wir unser Wissen über den Umgang mit PowerPoint auf diese Aufgabe transferiert. Diese Herausforderung hatte mehrere Lernerfolge für mich. Zum einen hat es mir gezeigt, dass in solchen Aufgaben Durchhaltevermögen sehr wichtig ist. Selbst wenn man feststellt, dass eine Aufgabe für einen nicht machbar ist, sollte man versuchen, alternative Lösungswege zu finden. Hierbei ist es wichtig zu versuchen, seine eigenen Stärken auf diesen neuen Lösungsansatz zu transferieren. Auch förderte die Aufgabe das selbständige Lernen.

Die Koordinierung des Projektes war die andere große Herausforderung. Das größte Problem war es, alle Materialien, die wir vorbereiten wollten, mit einem einheitlichen Sinnesfaden zu gestalten. Hierzu mussten Wünsche und Meinungen von verschiedenen Parteien zusammengeführt werden, so dass ein Kompromiss, der zufriedenstellend für alle war, entstand. Wir haben uns hierbei stark an den Kursteilnehmern orientiert, um den größten Mehrwert für Sie zu schaffen. Mit iterativen Arbeitsprozessen und einer Reihe von Treffen haben wir sichergestellt, dass die verschiedenen Materialien aufeinander abstimmt waren und ihr Ziel erfüllten. Hierbei wurde besonders meine Fähigkeit, in

einem Team zu arbeiten gestärkt. Klare und häufige Kommunikation war essentiell. Des Weiteren konnte ich meine Planungsfähigkeiten verbessern, da bestimmte Aufgaben aufeinander aufgebaut waren. Daher war es wichtig eine bestimmte Reihenfolge für die Ausführung einzuhalten.

### Transfer der Lernerfahrungen

Die Lernerfahrungen, die durch die Herausforderungen entstanden, sind wichtige Kompetenzen für das spätere Berufsleben. In einer dynamischen Welt gibt es immer Problemfelder, bei denen auch eine abgeschlossene akademische Ausbildung nicht helfen kann. Stattdessen bedarf es einer ständigen Bereitschaft zum lebenslangen Lernen (Bughin, Lund & Hazan, 2018). Hierbei ist es wichtig, dass man sich selbständig die nötigen Kompetenzen aneignet und nicht vor neuen Aufgaben zurückschreckt. Auch werden mich meine Lernerfahrung mit Bezug auf die Koordinierung des Projektes sehr in der Zukunft unterstützen. In meinen Praktika habe ich erlebt, dass viele Tätigkeiten im späteren Beruf projektbasiert sind und daher eine selbständige Planung verlangen, um die Ziele des Projektes zu erreichen.

## **Workshop Tag 1**

### Was ist vorgefallen?

Heute haben wir den ersten Teil unseres Smartphone Workshops gehalten. Vor dem Workshop war ich nervös, da ich nicht wusste, ob wir den Anforderungen der Kursteilnehmer gerecht werden würden. Meine größte Sorge war es, dass wir nicht all ihre Fragen beantworten könnten. Außerdem ist es immer zunächst aufregend, vor einer Gruppe von Fremden zu präsentieren. Wir starteten den Workshop mit einer kleinen Vorstellungsrunde, in der auch jeder seine Interessen, wie auch Stärken und Schwächen, im Hinblick der Nutzung des Smartphones erläuterte. Alle waren sehr freundlich und die erste Aufgabe wurde sehr gut aufgenommen. Dieses stärkte unser Vertrauen und die Nervosität legte sich. Darüber hinaus stellten wir fest, dass viele ihr Smartphone einfach von Angehörigen geschenkt bekommen hatten. Jedoch wurden Sie dann ohne weitere Erklärung mit dem Gerät allein gelassen, so dass es letztendlich nicht genutzt wurde.

Wir verfolgten eine zweifache Lernstrategie. Jedes neue Thema wurde zunächst im Stil des Frontalunterrichts erklärt und mit Hilfe von Lernvideos demonstriert. Danach gab es eine erste Fragerunde. Folglich sind wir in den praktischen Teil übergegangen. Hier

sollten die Teilnehmer das gerade Gelernte in einer praktischen Übung annehmen. Wir haben uns dabei aufgeteilt, dass jeder etwa drei Kursteilnehmer betreut hat. Schnell merkten wir, dass wir unsere Lernstrategie noch verbessern konnten. Die Teilnehmer bevorzugten den praktischen Teil mit persönlicher Hilfe, gegenüber dem Frontalunterricht. Also, haben wir mehr Zeit für die praktischen Teile aufgewendet und die frontale Präsentationsform nur noch benutzt, um allgemeine Fragen zu klären und Diskussionen zu leiten.

Eine weitere Herausforderung war der unterschiedliche Wissensstand der Kursteilnehmer. Vereinzelt gab es Senioren, die bereits ein sehr fundiertes Grundwissen hatten, jedoch die Mehrzahl waren Smartphone Neulinge. Dieses stellte uns vor die Aufgabe, den Unterricht so zu gestalten, dass niemand gelangweilt ist, aber auch niemand zurückgelassen wird. Hier nutzten wir die Veränderung in unserem Unterrichtsstil zu unserem Vorteil. Durch den höheren Fokus auf den praktischen Teil hatten wir mehr Zeit, um uns auf die individuellen Anliegen der Kursteilnehmer zu konzentrieren. Beispielsweise habe ich mit einer älteren Dame, die ein sehr solides Grundwissen besaß, den E-Mail Account auf dem Smartphone neu eingerichtet. Wohingegen ich einer anderen Dame mit weniger Kenntnissen WhatsApp erklärt habe und ihr zeigte, wie man Videoanrufe tätigen kann. Dieses war für sie sehr wichtig, da Sie gerne mit ihrer Enkelin, die zurzeit in Südamerika ist, kommunizieren wollte. Als Folge des unterschiedlichen Wissensstandes der Teilnehmer ergab sich die Möglichkeit des besseren Kennenlernens und des Erfahrungsaustausches. Zum Beispiel sah eine Kursteilnehmerin, dass ich meinen Hund als Hintergrundbild auf meinem Smartphone habe und fragte mich, ob ich ihr zeigen könnte, wie das funktioniert. Durch das Verbinden von persönlichen Aspekten mit dem Unterrichtsmaterial, konnten wir das Interesse der Senioren an dem Smartphone wecken. Bereits am Ende des ersten Tages, konnte ich erkennen, dass die Motivation der Senioren mit einem Smartphone sich auseinander zu setzen, deutlich gestiegen war. Darüber habe ich mich sehr gefreut, denn es zeigte mir, dass wir einen Unterschied bewirkten. Auch habe ich gefühlt, dass die Senioren die mentale Herausforderung etwas Neues zu lernen mochten und gerne mit uns über zeitrelevante Themen diskutierten.

### Was bedeutet dies?

Die Senioren haben ein starkes Gefühl, dass sie in der digitalen Gesellschaft zurückgelassen werden. Sie merken, dass ihr fehlendes Wissen im Bezug auf digitale Technik, beginnt sie in einigen Bereichen des Alltags einzuschränken. Dies scheint zu

einem Gefühl der Überforderung zu führen, welches in Angst resultiert. Daher scheitert es sehr häufig, wenn Senioren Smartphones einfach von Angehörigen, ohne weitere Erklärung, geschenkt bekommen. Sie benötigen persönliche Einführung in die Benutzung eines Smartphones im Alltag. Daher war es sehr wichtig, dass wir unseren Unterrichtstil an die Bedürfnisse der Kursteilnehmer angepasst haben. Einerseits um die Grundkenntnisse besser zu vermitteln, andererseits um persönlich Themen über digitale Technologie anzusprechen, die die Senioren interessierten. Dadurch konnten wir das Gefühl abgehängt zu sein minimieren, da nun die Senioren mitreden konnten. Deshalb ist es sehr wichtig, dass die intergenerationelle Kommunikation aufrechterhalten wird, um zu einem reichen bi-direktionalen Erfahrungsaustausch zu kommen.

### Was machen wir nun mit diesen Erkenntnissen?

Ich habe gelernt, dass man beim Präsentieren die Reaktionen von den Zuhörern lesen muss und flexibel mit seiner Planung sein sollte. Wir wollten die Motivation der Teilnehmer wecken, zukünftig aus Eigeninitiative mit dem Smartphone zu arbeiten. Jedoch bemerkten wir beim Präsentieren, dass wir die Aufmerksamkeit der Zuhörer verloren. Bei den praktischen Aufgaben waren sie jedoch sehr engagiert bei der Sache. Schnelles Adaptieren des Unterrichtsformates ermöglichte uns, besser auf die Bedürfnisse der Kursteilnehmer einzugehen. Diese Fähigkeit, ad hoc die Zuhörer zu lesen und flexibel auf sie einzugehen, ist sehr wichtig für weitere Präsentationen in der Universität, aber auch im Arbeitsleben. Es trägt zu einem überzeugenderen Auftreten maßgeblich bei (O'Hara, 2014). Darüber hinaus hilft es, Rapport zu den Zuhörern aufzubauen.

Im zweiten Teil des Workshops, würde ich gerne den individuellen Unterrichtsbezug noch weiter ausbauen. Ich denke, dass dieser den Lerneffekt der Kursteilnehmer deutlich steigert und Sie auch motiviert, sich untereinander zu helfen.

## **Workshop Tag 2**

### Was ist vorgefallen?

Heute haben wir den zweiten Teil unseres Smartphone Workshops gehalten. Ich war nicht mehr so nervös wie am Tag zuvor, da ich die Teilnehmer kannte und sich unsere Änderungen in den Abläufen positiv bewährt haben.



Sofort ist mir die Entwicklung der Teilnehmer aufgefallen. Während sie am Tag zuvor nicht wagten, ihr Smartphone zu benutzen, bevor der Kurs begonnen hatte, spielten Sie heute bereits eigenständig mit diesem. Augenscheinlich hatten sie ihre Angst gegenüber dem Smartphone abgelegt und erkannten die Vorteile der Nutzung. Im Laufe des Workshops habe ich auch beobachtet, dass sich die Teilnehmer zunehmend untereinander geholfen haben, bestimmte Funktionen zu erklären. Dieses war sehr erfreulich für uns, da wir sehen konnten, was für eine Wirkung unsere Arbeit erbrachte. Auch bot es den Vorteil, dass wir uns noch mehr auf individuelle Anliegen fokussieren konnten, da sich die Teilnehmer bei einfacheren Fragen untereinander halfen. Beispielsweise hatte ich dann genug Zeit, einem Teilnehmer zu erklären, wie Nahverkehrs-Apps funktionieren. Er hatte sich bei mir beklagt, dass an Bushaltestationen zunehmend die Fahrpläne fehlen oder unleserlich sind. Daher wollte er lernen, wie er das Smartphone nutzen konnte, um seine Fortbewegung zu planen. Er war fasziniert, dass die App auch selbständig komplexe Nahverkehrsverbindungen raussuchen konnte. Andere Kursteilnehmer zeigten auch Interesse dieses zu lernen. Also besprachen wir es im Plenum und zeigten zusätzlich die Funktionen von GoogleMaps. Des Weiteren hat mich begeistert, dass die Teilnehmer immer detailliertere und komplexere Fragen gestellt haben. Sie wollten die technischen Hintergründe zu den verschiedenen Funktionen des Smartphones nachvollziehen. Zum Beispiel fragten Sie nach den Unterschieden zwischen WIFI und Mobilfunknetz und was genau das Datenvolumen in einem Vertrag ist. Ich fand es ziemlich herausfordernd, solche Fragen sehr einfach und in einer nicht zu technischen Sprache zu beantworten. Jedoch war es großartig zu sehen, wie die Senioren ein immer stärkeres Interesse an der Technik entwickelten.

Das abschließende gemeinsame Mittagessen mit den Kursteilnehmern war auch eine bereichernde Erfahrung. Ich saß neben einem Herrn, der ein sehr aufregendes und vielseitiges Leben führte und dies in seiner Autobiographie festgehalten hat. Wir sprachen unter anderem über das jetzige Hochschulbildungssystem, aber auch über meine zukünftigen Pläne und die Vor- und Nachteile eines Masterstudienganges im Vergleich zum sofortigen Einstieg in das Berufsleben. Er erzählte mir von seinen Erfahrungen als junger Erwachsener und seinen Reisen, die er unternommen hatte. Er riet mir, dass es sehr wichtig sei, alle möglichen (Weiter-)Bildungschancen zu nutzen. Jedoch sollten diese aus eigenem Antrieb wahrgenommen werden und nicht weil es die Gesellschaft verlange.

Am Ende des Workshops habe ich mich gut und stolz gefühlt. Alle Teilnehmer waren sehr zufrieden. Wir konnten direkt sehen, dass Sie ihr Gelerntes anwendeten. Damit hat sich die Vorbereitung gelohnt. Auch hat es mich gefreut, dass sich die Senioren für uns, unsere Erlebnisse und unsere Zukunft interessiert haben. Gleichzeitig konnte ich von ihren Erfahrungen profitieren.

### Was bedeutet dies?

Die positive Entwicklung der Teilnehmer hat gezeigt, dass es vielen Senioren an intrinsischer Motivation fehlt, sich mit neuer Technik auseinander zu setzen. Dies ist oftmals auf schlechte Erfahrungen mit digitaler Technologie oder mangelnder Hilfe zurückzuführen. Dadurch nutzen sie jedoch nicht das Potenzial der Technologie, welches ihr Alltagsleben vereinfachen könnten. Mehr noch, einige Funktionen ermöglichen sogar länger, ein selbstbestimmtes Leben im Alter zu führen. Ein sehr gutes Beispiel ist der Wunsch des einen Kursteilnehmers, der lernen wollte, Nahverkehrs-Apps zu benutzen. Durch dieses Wissen ist er nun in der Lage, weiterhin selbstständig über seine Mobilität zu verfügen. Auch kann er sich nun in Gebieten fortbewegen, die ihm nicht bekannt sind. Insgesamt sehe ich großes Potenzial im Bereich Internet der Dinge, wie auch in der Informationstechnologie und der Robotik, um ein selbstbestimmtes und würdevolleres Altern zu ermöglichen. Dafür müssen Senioren jedoch an die digitalen Technologien herangeführt werden, so dass sie auch bereit sind, das Angebot zu nutzen. Hierbei muss man beachten, dass dies einen großen Einfluss auf das Individuum haben kann, da es alte Gewohnheitsmuster durch neue ersetzen muss. Dies ist ein erheblicher Eingriff und bedarf daher eine persönliche Einführung für die Akzeptanz.

### Was machen wir nun mit diesen Erkenntnissen?

Im zweiten Teil des Workshops wurde meine Fähigkeit gefordert, sehr komplizierte Prozesse und Dinge auf einfache Art und Weise zu erklären. Hierzu war es nötig, die Komplexität in kleine, besser zu verstehenden Teilen, runter zu brechen und diese durch anschauliche Metaphern zu erklären. Auf ersten Blick scheint dies kein wichtiger Lernerfolg, doch bei genauerer Betrachtung ist es in vielen Bereichen sehr wichtig. Jedes Mal, wenn man seine Gedanken und Ideen jemand anderem mitteilen möchte, ist es hilfreich diese in verständlichen Gedankenblöcken zu kommunizieren, um Missverständnisse zu vermeiden (Baldoni, 2009). Besonders, wenn man fachspezifische Präsentationen in der Universität oder später im Beruf hält, ist es essentiell, dass man die

Kernaussagen verständlich mitteilt. Des Weiteren wurde unsere Arbeit von den Kursteilnehmern viel durch informelle Gesten bekräftigt. Diese gaben mir das Gefühl, dass wir wirklich etwas für Sie bewirkt haben. Schon im letzten Semester war ich fasziniert von der Stärke von informellen Gesten, um Andere zu motivieren. Während es Workshops ist mir dieses wieder aufgefallen und ich konnte es bei verschiedenen Teilnehmern beobachten. Ich werde versuchen, zukünftig diese Fähigkeit mit den neu gewonnenen Eindrücken weiter zu verbessern. Diese kann man sehr gut in Projekt- oder Gruppenarbeiten einsetzen, um Menschen nur mit Worten, Taten und Gesten zu motivieren.

## **2.2 Reflexion Über die Workshop Erfahrung von Jakob Kozak**

### **Vor- und Nachbereitung**

#### Was habe Ich gemacht?

Da wir eine fünfköpfige Gruppe sind, haben wir die Vorbereitungsarbeit für den Workshop aufgeteilt. Zusammen mit einem Kommilitonen habe ich den Leitfaden geplant, der das Projekt Interessierten vorstellen soll. Wir kamen zu dem Schluss, dass der Leitfaden große und wichtige Themen wie die Digitalisierung und den demographischen Wandel besprechen soll, um darauffolgend einen möglichst praxisnahen Leitfaden zu geben, wie man am besten einen Smartphone Workshop auf die Beine stellt. Außerdem waren wir mit der Konzeption und Erstellung der Projekt-Website betraut. Das Ziel unserer gesamten Anstrengungen ist es das Projekt Smartphone Workshop zu einem Erfolgsmodell für andere aufzubauen, sprich eine Art Franchisemodell für Smartphone Workshops zu etablieren. Daher haben wir uns über einen Namen des Projekt Gedanken gemacht und kamen schließlich auf „enable digital“, weil es die Quintessenz ist von dem, was wir erreichen wollen, nämlich älteren Menschen den Zugang zur digitalen Welt zur ermöglichen.

Aber auch in der konkreten Vorbereitung für den Workshop habe ich mitgeholfen, als wir alle zusammen als Team die Workshop-Themen, die wir vorstellen wollten, besprochen haben.

Meine Erwartungen an den Workshop waren, dass wir im Mehrgenerationenhaus eine Gruppe an Teilnehmern treffen werden, die schon minimale bis mittlere Kenntnisse der Bedienung eines Smartphones mitbringen würden. Das Mehrgenerationen Haus ist kein

stationäres Seniorenheim, sondern ein Treffpunkt für selbstständig lebende Senioren. Daher habe ich auf erwartet, dass die Senioren aufnahmefähiger sein werden, als wenn der Workshop in einem Seniorenheim stattfinden würde. Aufgrund dieser Erwartungshaltung haben wir auch die Gestaltung des Workshops gewählt, der Phasen des Frontalunterrichts hatte, in denen Funktionsweisen mithilfe von kurzen Videos und unseren Erklärungen dazu eingeführt wurden, und wir erst danach zu den Teilnehmern gegangen sind und diese das Gesehene praktisch umsetzen sollten.

### Was habe ich gelernt?

In der Vorbereitung des Workshops war es wichtig und richtig, dass wir die Zuständigkeiten ganz zu Anfang geklärt haben und Verantwortung aufgeteilt haben. So konnte jeder das machen, was ihm am meisten zusagt. Zudem wurde so ein möglicher Konflikt im Nachhinein über die erbrachten Leistungen von vornherein vermieden, da die Arbeit für die Vorbereitung und Nachbereitung des Workshops klar verteilt wurde.

Ein weiteres Learning ist, dass wir sehr bewusst für unsere Zielgruppe geplant haben, die wir schon vorher abgeschätzt haben. Wir hatten durch Gespräche mit der Leiterin des Mehrgenerationen Hauses erfahren, welchen Wissensstand die Teilnehmer ungefähr mitbringen würden und konnten anhand dieser Angaben besser planen, welche Themen wir zu welchem Zeitpunkt vorstellen werden.

### Was nehme ich mit für die Zukunft?

Die Learnings wie eine gute Gruppenarbeit funktioniert, nämlich mit klaren Verantwortungsbereichen, kann ich für die Zukunft im Master Studiengang und im Berufsleben anwenden.

## **Workshop**

### Was habe ich gemacht?

Gleich zu Beginn des Workshops haben wir durch eine Vorstellungsrunde erfahren welchen Wissensstand die Teilnehmer ihrer Ansicht nach haben und welche Fragen sie mitbringen. Damit wurde recht schnell deutlich, dass fast alle Teilnehmer bereits sehr grundlegende Kenntnisse haben. Trotzdem gab es auch Ausnahmen. Eine ältere Dame hatte ihr Smartphone von ihrer Enkelin erhalten, die wollte, dass die Oma digital mit ihnen kommuniziert. Die Dame war vom Smartphone nicht überzeugt, sie machte auch keinen Hehl aus ihrer skeptischen Haltung gegenüber der Technik und sagte immer

wieder, dass sie so etwas im Grunde gar nicht brauche. Sie erzählte, dass sie sich zuhause oft mit ihrer Enkelin wegen dem Smartphone streite. Offensichtlich hat die Enkelin nicht ausreichen mit ihrer Großmutter zum Thema Smartphone kommuniziert und die Vorteile deutlich gemacht, sowie die Nutzung verständlich geschult. Somit war das Smartphone für die Großmutter sehr schwierig zu bedienen und keine Hilfe im Alltag, sondern eine Bürde, die nur zu Streit mit ihrer Familie führte.

#### Was habe ich gelernt?

Der Fall der älteren Dame, die sich wegen dem Smartphone mit ihrer Enkelin streitet, zeigt mir, dass Kommunikation sehr wichtig ist, um Menschen mit neuen Dingen in Berührung zu bringen. Ich habe versucht der Dame zu vermitteln, dass sie schon sehr viel mit dem Smartphone machen kann und dass das sehr nützlich in ihrem Alltag sein kann. Ich habe versucht sie mitzunehmen und habe einige Funktionsweisen Schritt für Schritt erklärt und so gemerkt wie die Zurückhaltung gegenüber dem Smartphone bei der Dame sichtlich abgenommen hat.

#### Was nehme ich mit für die Zukunft?

Die Erzählungen der alten Dame, die sich mit ihrer Enkelin wegen dem Smartphone stritt, transferierte ich gedanklich recht schnell in das Umfeld eines Unternehmens. Auch in einem Unternehmen kommt es oft, aktuell vermehrt aufgrund der Digitalisierung, zu Situationen in denen Mitarbeiter mit neuen Anforderungen konfrontiert werden. Auch hier kann es verhängnisvoll sein, wenn es das Management des Unternehmens versäumt die Gründe und konkreten Ziele der Transformationen überzeugend zu kommunizieren (Beatty, 2015; Henretta & Chopra-McGowan, 2017; Sanchez, 2018). Henretta und Chopra-McGowan (2017) bringen es auf den Punkt, in dem sie sagen, dass Menschen, bevor sie von einer neuen Initiative überzeugt sind, drei simple Fragen für sich befriedigend beantworten müssen: Warum? Was? Wie? Im Falle der älteren Dame scheint es ihre Enkelin gewesen zu sein, die es versäumt hat, die Gründe (Warum) für die Nutzung des Smartphones, als auch die konkreten Ziele (Was?), die mit der Smartphone Nutzung erreicht werden sollen, zu kommunizieren. Sie hätte zum Beispiel die fehlende Kommunikation mit ihrer Großmutter, wenn sie beide gerade nicht zuhause sind als Grund nennen können, warum das Smartphone sinnvoll ist. Auch hätte die Enkelin dann täglich mit ihrer Großmutter über WhatsApp kommunizieren können, um sie praktisch an die Nutzung heranzuführen und um klare Ziele zu benennen (z.B. indem die Enkelin

beim Einkauf nachmittags ihre Großmutter per WhatsApp fragt, ob ich sie ihr etwas mitbringen soll (Wie)). Das Ziel ist also den Einkauf effizient zu gestalten mithilfe der Kommunikation per Smartphone.

### **2.3 Reflexion Über die Workshop Erfahrung von Mike Schneider**

Als neues Mitglied des Smartphone Workshop Team hatte ich zuvor noch keine Erfahrung in der Erstellung, der Durchführung oder der Nachbearbeitung eines solchen Workshops. Auch waren meine einzigen Erfahrungen im sozialen Bereich mit Kindern oder Menschen mittleren Alters. Daher war das gesamte Projekt eine durchweg neue Erfahrung mit spannenden Eindrücken und vielen persönlichen Lerninhalten.

In der Vorbereitung auf den Workshop bestand meine Aufgabe in der Erstellung von Handouts, die den Inhalt der Workshop Präsentation gezielt ergänzen und als Nachschlagewerk für die wichtigsten Themen fungieren sollten. Da meine Teammitglieder einen ähnlichen Workshop bereits durchgeführt hatten, wussten wir um die Wichtigkeit von Informationen über die Teilnehmer und deren verschiedenen Smartphones. Deshalb befragten wir die Teilnehmer bereits im Vorfeld mit dem Ergebnis, dass bis auf einen, alle Teilnehmer über Geräte mit Android als Betriebssystem verfügten und nur einer ein Iphone nutzte. Des Weiteren waren die meisten Geräte vom Hersteller Samsung. Dieses Wissen war für die Erstellung der Handouts essentiell, da wir den Inhalt der Handouts über Screenshots des Smartphone Displays zeigen wollten. Dadurch wurde das Handout zu einer Schritt-für-Schritt Anleitung, welche die wichtigsten Funktionen des Smartphones ergänzend zur Workshop Präsentation erklärt. Da die große Mehrheit der Teilnehmer über Samsung Smartphones verfügten, entschieden wir uns die Screenshots für die Handouts auch mit einem Samsung Gerät zu erstellen, um das Verständnis für die Teilnehmer zu vereinfachen. Jedoch können selbst beim gleichen Hersteller die Bildschirm Interfaces unter den verschiedenen Modellen stark variieren. Auf solche individuellen Unterschiede konnten wir durch persönliche Hilfestellung im Workshop selber gezielt eingehen. Die Erstellung der Handouts hat gezeigt, wie wichtig es ist, sich speziell mit den Teilnehmern im Vorfeld auseinanderzusetzen umso die Qualität des Angebots zu erhöhen und potenzielle Schwierigkeiten zu minimieren. Dieses Learning kann auf jede beliebige Serviceleistung in der Wirtschaft angewandt werden.

Der Workshop selber bot vielfältige persönliche Lernmöglichkeiten. Übergeordnet betrachtet war es von essentieller Wichtigkeit, die Unterschiede zwischen den Generationen festzustellen um diese anschließend im Workshop zu überbrücken. Dabei mussten wir uns zuerst in die ältere Generation hineinversetzen. Diese ist, im Gegensatz zu uns, nicht mit technologischen Medien aufgewachsen und der digitale Wandel ist teilweise an ihnen vorbeigegangen. Auch ist es im gehobenen Alter schwierig, sich neuen Technologien zu öffnen um diese dann in den eigenen Alltag einzubauen. Auf dieser Grundlage aufbauend war es uns besonders wichtig, den Workshop so zu gestalten, dass wir neben dem technischen Verständnis auch die Bedeutung des Smartphones und der digitalen Medien auf unser alltägliches Leben und die Gesellschaft als solches vermitteln. Dabei ergab sich ein mögliches Konfliktfeld in der unterschiedlichen Wahrnehmung zur Bedeutung des Smartphones für die Gesellschaft. Für Menschen, die nicht mit dieser Technologie aufgewachsen sind und diese daher nicht als unverzichtbares Element des gesellschaftlichen Zusammenlebens sehen, dürfte die Bedeutung des Smartphones eine gänzlich andere als für unsere junge, technologieaffine Generation sein. Dadurch lässt sich auch eine unterschiedliche Nutzung im Allgemeinen und Gewichtung der Funktionen im Einzelnen ableiten. Dieser Problematik wissend, haben wir die in unserem Workshop zu erklärenden Funktionen und Anwendungen des Smartphones anhand unserer Einschätzung zur Bedeutung für unsere Zielgruppe ausgewählt. Der Workshop war auf zwei Tage aufgeteilt. Wir haben uns bewusst dazu entschieden, für den ersten Tag noch keine individuellen Themen Wünsche vorab in das Programm aufzunehmen, da wir es als wichtig erachteten, zuerst alle Teilnehmer auf den gleichen Wissensstand zu bringen. Dies gestaltete sich wie erwartet als nicht so einfach, da die Gruppe sehr heterogen in ihren Vorkenntnissen war. Um diese Herausforderung zu überwinden entschieden wir, nach jeder kurzen Erklärung, die über die Präsentation vorgetragen wurde, den einzelnen Teilnehmern individuell die Funktionen an ihren persönlichen Smartphones zu erklären. Dies funktionierte außerordentlich gut, da auf jedes Teammitglied in etwa zwei Teilnehmer kamen. Da wir trotzdem auch individuelle Fragestellungen aufnehmen wollten, ließen wir am Ende des ersten Tages jeden Teilnehmer die persönlichen Interessenschwerpunkte vortragen, um so die für die Mehrheit an relevantesten Themen für den zweiten Tag vorzubereiten. Dies war besonders wichtig, da jeder Teilnehmer mit einer unterschiedlichen Erwartungshaltung in den Workshop geht. Für einige waren die in der Präsentation und auch im Handout behandelten Themen eine Wiederholung ihrer bisherigen Kenntnisse. Da wir uns jedoch

immer Zeit für individuelle Hilfe und Tipps genommen haben, konnten wir den erfahreneren Teilnehmern im individuellen Gespräch Tipps und Inhalte vermitteln, die über die Basisfunktionen vom Smartphone hinausgingen.

Für viele Teilnehmer war es schwierig die technischen Grundlagen zu verstehen, die notwendig sind, um die Funktionsweise des Smartphones zu begreifen. Beispiele dafür waren der Unterschied zwischen WLAN und mobilen Daten, die Beschaffenheit von mobilen Daten oder aber auch das Prinzip einer Flatrate. Dieses Wissen ist für unsere Generation einfach zu erschließen, da wir uns seit jungen Jahren täglich damit auseinandersetzen. Dagegen sind diese abstrakten technischen Mechanismen und Konzepte für die ältere Generation nicht intuitiv zu verstehen. Jedoch ist dieses Wissen essentiell um beispielsweise einzuschätzen, welche Menge an mobilen Daten eine Internetflatrate für einen selbst haben sollte. Beim erklären dieser Konzepte wie zum Beispiel der Größeneinheit von mobilen Daten mussten wir das abstrakte greifbar machen und in einfachen Worten erklären. Dabei war es wichtig, die eigene Sprache der Zielgruppe anzupassen und mit der Einstellung zu erklären, dass selbst geläufige Anglizismen nicht als Basis der Erklärung genutzt werden sollten.

Vor allem das Überbrücken der Unterschiede zwischen meiner und der älteren Generation haben mich weitergebracht und mein Leben um eine wertvolle Erfahrung bereichert. Diese Erfahrung, gepaart mit dem gelernten konzeptuellen und praktischen Wissen kann auf viele andere Themenbereiche adaptiert werden. Das Überbrücken von altersbedingten oder gesellschaftlichen Unterschieden ist eine Fähigkeit, die in der heutigen Geschäftswelt von essenzieller Bedeutung ist. Richtig angewandt trägt es für Firmen dazu bei, die Bedürfnisse einer bestimmten Kundengruppe zu verstehen. Gerade in einer Zeit des immer schneller beschleunigenden Gesellschaftlichen Wandels müssen Unternehmen es schaffen, nicht nur die sich mitentwickelnde jüngere Generation, sondern auch und vor allem, die Gesellschaftsgruppen, denen es schwerer fällt diesem Wandel zu folgen. Bezogen auf das Beispiel unseres Workshops lässt sich herleiten, dass vor allem Smartphone- und Softwarehersteller von den Erkenntnissen eines solchen Workshops profitieren könnten, da dort genau die wichtigsten und relevantesten Punkte für die Zielgruppe herausgearbeitet werden. Soziale Implikationen weißt unser Projekt in Form eines wichtigen Dialogs zwischen den Generationen auf. Dabei handelt es sich um beidseitiges Lernen. Wir, als jüngere Generation, profitieren vom ungemeinen Erfahrungsschatz und Lebenswissen der Älteren. Gleichzeitig erschaffen wir einen



inklusiven Weg in die Mitte der Gesellschaft und helfen, die Basis für das moderne gesellschaftliche Leben und Miteinander zu vermitteln.

## **2.4 Reflexion Über die Workshop Erfahrung von Ron Schneider**

Eine große Herausforderung vor der Durchführung des Workshops war die Unwissenheit über die Wissensstände der einzelnen Teilnehmer. Es kann vorher nur schwer abgeschätzt werden, wie viel Wissen die einzelnen Teilnehmer über das Smartphone besitzen, wie viele und welche Funktionen sie bereits kennen, und welche Erwartungen sie an den Workshop haben. Aufgrund dessen bauten wir den Workshop so auf, dass mit grundlegenden Basics gestartet wird und im weiteren Verlauf mehr fortgeschrittene Funktionen erklärt werden. Um zu garantieren, dass alle Teilnehmer mit neu erworbenem Wissen aus dem Workshop gehen, bereiteten wir zusätzliche, fortgeschrittene Lerninhalte für Teilnehmer vor, welche schon ein größeres Wissen über die Nutzung eines Smartphones besaßen. Diese Lerninhalte wurden individuell während des Workshops vermittelt. Auch wenn der Smartphone Workshop als „Beginner“ Workshop durchgeführt wurde, sollte zusätzlicher Lerninhalt für bereits weiter fortgeschrittene Teilnehmer vorbereitet werden. Meine Gefühlslage vor dem Workshop war eher durchmischt. Ich wusste nicht wirklich worauf ich mich einzustellen habe, wie die älteren Teilnehmer auf die jungen „Lehrer“ reagieren würden, und wie ich selbst mit der neuen Rolle des Lehrers zurechtkommen würde. Meine Bedenken haben sich jedoch während des Workshops relativ schnell als unbegründet herausgestellt. Meine anfänglichen Zweifel, wie die ältere Generation uns Studenten als „Lehrer“ aufnehmen würden, verstummten schnell. Die Teilnehmer des Workshops waren über jede Auskunft und erklärte Frage glücklich, und zeigten sich extrem dankbar über die Bereitwilligkeit der Studenten, ihnen die Nutzung des Smartphones nahezulegen, da die meisten niemand anderen haben, der diese Rolle übernimmt. Als Student bin ich hauptsächlich die Rolle des „Belehrten“ gewohnt und war anfangs skeptisch, wie der Rollentausch zum „Lehrenden“ funktionieren würde. Dies gelang jedoch ohne Probleme, da eine hohe Akzeptanz seitens der Teilnehmer herrschte und diese ein enorm hohes Maß an Dankbarkeit zeigten. Der Workshop hat mir somit die Möglichkeit gegeben in eine andere Rolle schlüpfen zu können und die mir zuvor unbekannt Seite des „Lehrers“ kennenzulernen.

Vor der Durchführung des Smartphone Workshops war ich in dem Glauben, dass in dem heutigen technischen Zeitalter jeder gewisse Grundkenntnisse über die Nutzung eines Smartphones hat. Die Nutzung eines Smartphones ist für mich selbstverständlich, was mich annehmen lies, dass diese auch für alle anderen Menschen selbstverständlich ist. Ebenfalls war ich in dem Glauben, dass Menschen, welche keine Kenntnisse über Smartphones haben, nicht an neuen Technologien wie dem Smartphone interessiert seien und dessen Nutzung abweisen. Der Smartphone Workshop hat mir allerdings gezeigt, dass die Nutzung moderner Technologien wie beispielsweise dem Smartphone für die ältere Generation keineswegs selbstverständlich ist. Der Workshop hob hervor, dass viele ältere Menschen nicht in der Lage waren den Anschluss im heutigen, sich schnell ändernden Zeitalter der Digitalisierung zu halten und somit mehr oder weniger auf der Strecke gelassen wurden. Die Schuld liegt hierbei nicht bei der älteren Generation, sondern bei der Gesellschaft. Wir, als Teil der jüngeren Generation, sind mit der Nutzung von Smartphones aufgewachsen. Für die ältere Generation hingegen, traten Smartphones plötzlich in ihr Leben und sie hatten niemanden, der ihnen die Nutzung erklärt. Die jüngere Generation nutzt das Smartphone jeden Tag beispielsweise für Kommunikation, während die ältere Generation dazu nicht in der Lage ist. Dies hat dazu geführt, dass die Kommunikation zwischen der älteren und der jüngeren Generation abgenommen hat und es zu einem Split in der Gesellschaft gekommen ist. Entgegengesetzt zu meinen vorherigen Erwartungen sind viele ältere Menschen, welche keine Kenntnisse über neue Technologien wie dem Smartphone haben, nicht unwillig die Nutzung dieser zu erlernen, sondern teilweise sehr stark an diesen interessiert und konnten die Nutzung eines Smartphones nur noch nicht erlernen, weil sie niemanden hatten, der es ihnen beigebracht hat. Der Smartphone Workshop übernimmt genau diese Funktion und ist ein erster Schritt die ältere und die jüngere Generation wieder zusammenzuführen. In meinen Augen ist es ebenfalls die Verantwortung der jüngeren Generation, die ältere Generation zu unterstützen, Anschluss an die digitale Welt zu finden. Die ältere Generation brachte uns die fundamentalen Lehren des Lebens bei, weshalb es nun unsere Verpflichtung ist, etwas zurückzugeben, und ihnen die Nutzung neuer Technologien nahelegen und es ihnen zu ermöglichen, im digitalen Zeitalter zu partizipieren.

Des Weiteren befähigt der Workshop die ältere Generation moderne Kommunikationsfunktionen wie beispielsweise SMS oder Whatsapp zu nutzen und verbessert so die Kommunikation zwischen der älteren und der jüngeren Generation. Was

mich der Workshop ebenfalls gelehrt hat ist, welchen enormen Einfluss Funktionen des Smartphones, welche für mich alltäglich sind, auf den Alltag anderer Menschen haben können. So sind Funktionen wie beispielsweise das Videotelefonieren für mich selbstverständlich und „normal“, für andere hat diese jedoch eine deutlich größere Bedeutung. So sind die Teilnehmer des Workshops nachher in der Lage, das Gesicht ihrer Enkel und Enkelinnen, welches sie über einen längeren Zeitraum nicht mehr gesehen haben, über Videotelefonie zusehen und mit ihnen zu kommunizieren. Der Workshop hat mir somit gezeigt, dass selbst ein persönlich sehr kleiner Aufwand einen großen, positiven Einfluss auf das Leben anderer haben kann.

Darüber hinaus hat der Workshop das Denken der Teilnehmer in Bezug auf moderne Technologien zum Positiven verändert. Teilnehmer, welche sich vor der Teilnahme am Workshop nicht getraut haben eigenständig neue Funktionen auszuprobieren und gar die Angst hatten sie seien „zu alt“ für ein Smartphone, haben durch den Workshop den Mut und das Vertrauen bekommen sich selbstständig mit neuen Funktionen des Smartphones zu beschäftigen und in Zukunft keine Angst mehr vor dem eigenständigen Nutzen moderner Technologien haben zu müssen.

## **2.5 Reflexion Über die Workshop Erfahrung von Jonathan Gress**

Während des Sommersemesters 2019 habe ich zusammen mit einer Gruppe von vier Kommilitonen einen Smartphone Workshop für Senioren im Mehrgenerationenhaus in Oestrich-Winkel organisiert und durchgeführt. Dieses soziale Projekt bestand aus zwei fundamentalen Komponenten. Zunächst musste das Projekt vor- und nachbereitet werden. Als erster Schritt für die Vorbereitung des Workshops haben wir die Leiterin des Mehrgenerationenhauses kontaktiert um zu erfahren, ob ein generelles Interesse bei Senioren besteht, an solch einem Workshop teilzunehmen. Die Leiterin war fasziniert, sodass sie diese Idee an Senioren kommunizierte und sich 14 Senioren für den Workshop angemeldet haben. Als nächsten Schritt der Vorbereitungsphase haben wir als Gruppe eine PowerPoint Präsentation sowie ein Handout erstellt. Die PowerPoint Präsentation umfasste mehrere Screenshot Videos, welche die fundamentalen Funktionen eines Smartphones illustrierten. Zudem konzentrierten wir uns auf Android Smartphones, da die meisten Teilnehmer angaben, dass sie Android Smartphones für den Workshop verwenden würden. Das Handout sollten die Senioren mit nach Hause nehmen, sodass

sie die erlernten Kenntnisse einfach wiederholen können. Außerdem haben wir einen Feedback Bogen erstellt, sodass wir die Erfahrung der Senioren nach dem Workshop auswerten konnten. Neben der Vorbereitung von relevanten Materialien für den Workshop haben wir uns als Gruppe jedoch auch darauf vorbereitet, wie sich die Senioren während des Workshops verhalten könnten, welche Konflikte aufkommen könnten, und wie wir uns am besten verhalten sollten. Zum Beispiel war uns bewusst, dass die Senioren nicht mit PowerPoint vertraut sind. Daher planten wir fest ein, eine gewisse Funktion lediglich 5 Minuten zu präsentieren und anschließend diese Funktion mit den Senioren auf deren Smartphone zu üben. Zudem waren wir uns bewusst, dass die Senioren viele individuelle Fragen haben könnten aufgrund von verschiedenem Vorwissen und Lernkurven. Dementsprechend haben wir uns als Gruppe mit einigen relevanten Smartphone Funktionen auseinandergesetzt, um gegenüber den Senioren professional und vertrauensvoll zu erscheinen. Zudem haben wir über potentielle Konflikte diskutiert, da einige Teilnehmer enttäuscht und sauer werden könnten, wenn sie gewisse Funktionen des Smartphones nicht so schnell verstehen wie andere. Daher haben wir uns vorgenommen, immer höflich und geduldig zu bleiben und die Smartphone Funktionen so einfach wie möglich zu erklären. Als Nachbereitung des Workshops haben wir zunächst den Feedback Bogen ausgewertet und festgestellt, dass das Feedback sehr positiv ausgefallen ist. Zudem haben wir uns entschlossen, dieses soziale Projekt zu skalieren indem wir einen Leitfaden für die Durchführung dieses Projektes erstellen und eine Website aufsetzen. Als Teil der Website haben wir uns entschlossen, ein Video zu erstellen, welches das Projekt erklärt und Impressionen aus dem Workshop veranschaulicht. Das Erstellen des Videos war meine Aufgabe.

Anhand der ausführlich beschriebenen Aufgaben für die Vor- und Nachbereitung des Smartphone Workshops für Senioren wird deutlich, dass man signifikante Organisationsfähigkeiten sowie Fähigkeiten im Bereich Projektmanagement benötigt. Die Planung und Nachbereitung dieses Workshops ermöglichten mir, die Theorie des Projektmanagements, welche ich während meines Studiums an der EBS Universität für Wirtschaft und Recht erlernte, in Praxis anzuwenden. Da das Projekt sehr umfassend war, konnte ich erkennen wie man ein solches Projekt erfolgreich plant, umsetzt, und skaliert. Zudem lernte ich, dass ich für die Planung des Projektes verschiedene Dimensionen des Workshops in Betracht ziehen musste, da wir nicht nur das Unterrichtsmaterial vorbereiten mussten, sondern auch die Interaktion mit den Senioren. Dies sind wertvolle

Erfahrungen für meinen weiteren Berufsweg, da Projektarbeit essentiell ist und erste praktische Erfahrung helfen, um die eigenen Fähigkeiten der Projektarbeit zu optimieren. Zudem zeigte mir die Vor- und-Nachbereitung des Workshops auf, dass solch ein Projekt auf die Zielgruppe maßgeschneidert werden muss. Wir mussten als Gruppe sehr viel diskutieren, wie wir am besten mit den Senioren umgehen und wie wir am besten verschiedene Smartphone Funktionen vermitteln, um die Durchführung des Workshops möglichst erfolgreich zu gestalten. Auch diese Erfahrung ist wichtig für meine Zukunft, da sie mir aufzeigt, dass Projektarbeit, speziell im Kontext von Marketing und Kundenberatungen, immer durch die Perspektive der Zielgruppe initiiert werden sollte, um eine Projektarbeit möglichst erfolgreich zu gestalten. Weiterhin wurde mir durch die enge Zusammenarbeit mit den Teammitgliedern noch deutlicher, dass der Austausch mit anderen Personen zu einem insgesamt besseren Ergebnis führt. Im Rahmen der Vor- und Nachbereitung des Workshops haben wir stets miteinander diskutiert, sodass jedes Gruppenmitglied eigene Ideen einbringen konnte und das soziale Projekt im Ganzen sehr erfolgreich war. Zudem hatten wir gemischte Gefühle während der Vor- und-Nachbereitung. Beispielsweise war ich während der Vorbereitung aufgeregt, da ich hoffte, dass die Senioren den Smartphone Workshop mögen und ich bisher noch nicht vor Senioren präsentiert haben. Da wir jedoch als Gruppe agierten, konnten wir uns stets gegenseitig stärken, sodass sich die Stärken und Schwächen der Team Mitglieder ergänzten. Letztlich konnte ich durch das Erstellen des Videos über den Smartphone Workshop wichtige „Hard Skills“ für meinen späteren Beruf erlangen. Beispielsweise ist es durchaus üblich, dass man als Abschluss eines Projektes ein zusammenfassendes Video für die Öffentlichkeit erstellt, welches das Markenimage eines Unternehmens stärken soll.

Neben der Vor- und- Nachbereitung des Workshops repräsentierte die Durchführung des Workshops einen weiteren essentiellen Teil des gesamten sozialen Projektes. Der Workshop selbst lief so ab wie von uns geplant und vorbereitet. Wir stellten unsere PowerPoint Präsentation vor, in welcher wir immer kurze Video Screenshots zeigten, um eine gewisse Funktion des Smartphones zu erklären. Das Präsentieren teilten wir unter der Gruppe auf, sodass jeder einmal vorstellte. Nach der Präsentationsphase teilten wir uns auf und halfen den Senioren bei der praktischen Anwendung auf deren Smartphones. Wie bereits erwartet hatten die Teilnehmer einen unterschiedlichen Kenntnisstand, sodass während der individuellen Beratung auch viele individuelle Fragen durch unser Team

gelöst wurden. Insgesamt hat mir die Zusammenarbeit mit den Senioren sehr viel Spaß gemacht, da diese lernwillig, wissbegierig, offen, nett und begeistert waren. Viele der Teilnehmer kannten sich noch überhaupt nicht mit den diversen Funktionen eines Smartphones aus, sodass diese fasziniert und dankbar waren, die Funktionalität eines Smartphones kennen zu lernen. Zudem war ich zufrieden, dass ich die Vielzahl der Fragen der Senioren gut beantworten konnte, auch wenn ich am Ende des Workshops sehr erschöpft war aufgrund der intensiven individuellen Beratung. Zusammenfassend bin ich stolz, dass wir es als Gruppe geschafft haben, den Nutzen von Smartphones für Senioren zu maximieren. Wir haben sehr positives Feedback bezüglich der Organisation und unseres Auftretens erhalten, was mich in meinen Fähigkeiten und meiner Persönlichkeit bestätigt hat.

Auch durch die Durchführung des Smartphone Workshops konnte ich einige wertvolle Erfahrungen und Lerneffekte generieren. Zunächst musste ich meine Wohlfühlzone verlassen, da ich relativ gesehen zu Präsentationen in der Universität vor einem anderen Publikum präsentieren musste. Für einen Smartphone Workshop für Senioren ist es wichtig, dass man sympathisch, höflich und überzeugend ist, da Senioren eher skeptisch gegenüber Smartphones und anderen Innovationen sind. Der Workshop ermöglichte es mir, diese Fähigkeiten in der Praxis anzuwenden. Aufgrund von individuellem Feedback der Teilnehmer bin ich überzeugt, dass ich diese „soft skills“ erfolgreich aufzeigen konnte, sodass ich diese Fähigkeiten in meinem späteren Beruf effektiver und effizienter einsetzen kann. Weiterhin war die Durchführung des Workshops eine gute Übung für eine potentielle Position als Manager in der Zukunft. Speziell gegenüber jungen Managern hat die ältere Generation eines Unternehmens oft eine kritische Meinung, da junge Manager eventuell nicht so viel Wissen im Vergleich zu den erfahrenen Mitarbeitern im Unternehmen haben. Daher ist es als junger Manager essentiell zu wissen, wie man mit verschiedenen Generationen in einem Unternehmen interagiert und arbeitet. Zudem muss ein Manager vor verschiedenen Generationen in einem Unternehmen präsentieren, von welchen unterschiedliche Fragen gestellt werden können. In diesem Kontext verlieh der Smartphone Workshop für Senioren einen interessanten Einblick, wie man vor einer anderen Generation effektiv präsentiert und wie man mit einer anderen Generation zusammenarbeitet. Weiterhin ermöglichte es mir der Workshop meine Unterrichtsfähigkeiten anzuwenden und zu verbessern, da ich die Teilnehmer individuell betreut habe. Auch Manager müssen neue Mitarbeiter in das Team integrieren

und Ihnen die Methoden und Abläufe erklären. Zudem ist es die Aufgabe von Managern, Änderungen im Rahmen von Change-Management im Unternehmen zu verbreiten und die betroffenen Mitarbeiter entsprechend zu unterrichten. Somit stellt das Unterrichten eines Smartphone Workshops für Senioren eine weitere nützliche Erfahrung für meine spätere Karriere dar. Letztlich musste ich einige Senioren während des Workshops motivieren, da die Senioren teilweise enttäuscht waren, wenn sie etwas nicht verstanden haben. Beispielsweise hat ein Senior nicht verstanden, wie man die RMV App downloadet und verwendet, mit welcher man Bus und Bahn Verbindungen in Hessen abrufen kann. Nachdem er es nicht geschafft hat, die Anwendung im Appstore individuell zu finden, wollte er aufgeben und meinte, dass dies nicht so wichtig wäre. Allerdings habe ich ihm geholfen und motiviert, es weiter zu versuchen. Schlussendlich konnten wir die Anwendung gemeinsam runterladen und der Senior konnte die App problemlos verwenden. Dementsprechend repräsentiert diese Tätigkeit eine weitere wichtige Erfahrung des Workshops für meine zukünftige Rolle als Manager.

Zusammenfassend fällt mein Fazit für die Vor- und- Nachbereitung sowie die Durchführung des Smartphone Workshops für Senioren äußerst positiv aus. Das gesamte Projekt ermöglichte mir, theoretische Kenntnisse meiner Universitätszeit praktisch anzuwenden, sowie einige Soft und Hard-Skills, welche als Position eines Managers in einem Unternehmen entscheidend sind, zu applizieren. Aus diesem Grund kann ich anderen Studenten oder Schülern nur weiterempfehlen, sich für ähnliche soziale Projekte zu engagieren, da die erlangten Erfahrungen wesentliche Fähigkeiten für den späteren Beruf entwickeln und stärken.

## Quellenverzeichnis

Baldoni, J. (2009). Five Ways to Sharpen Your Communication Skills. Harvard Business Review (online Artikel). Zugriff am 10. Juni 2019, von <https://hbr.org/2009/04/five-things-leaders-can-do-to>

Beatty, C. A. (2015). Communicating During an Organizational Change. Retrieved from <https://irc.queensu.ca/sites/default/files/articles/communicating-during-an-organizational-change.pdf>

Bughin, J., Lund, S. & Hazan, E. (2018). Automation Will Make Lifelong Learning a Necessary Part of Work. Harvard Business Review (online Artikel). Zugriff am 10. Juni 2019, von <https://hbr.org/2018/05/automation-will-make-lifelong-learning-a-necessary-part-of-work>

Henretta, D., & Chopra-McGowan, A. (2017). 5 Ways to Help Employees Keep Up with Digital Transformation. Retrieved from <https://hbr.org/2017/09/5-ways-to-help-employees-keep-up-with-digital-transformation>

O'Hara, C. (2014). The Right Way to Present Your Business Case. Harvard Business Review (online Artikel). Zugriff am 10. Juni 2019, von <https://hbr.org/2014/07/the-right-way-to-present-your-business-case>

Sanchez, P. (2018). The Secret to Leading Organizational Change Is Empathy. Retrieved from <https://hbr.org/2018/12/the-secret-to-leading-organizational-change-is-empathy>