



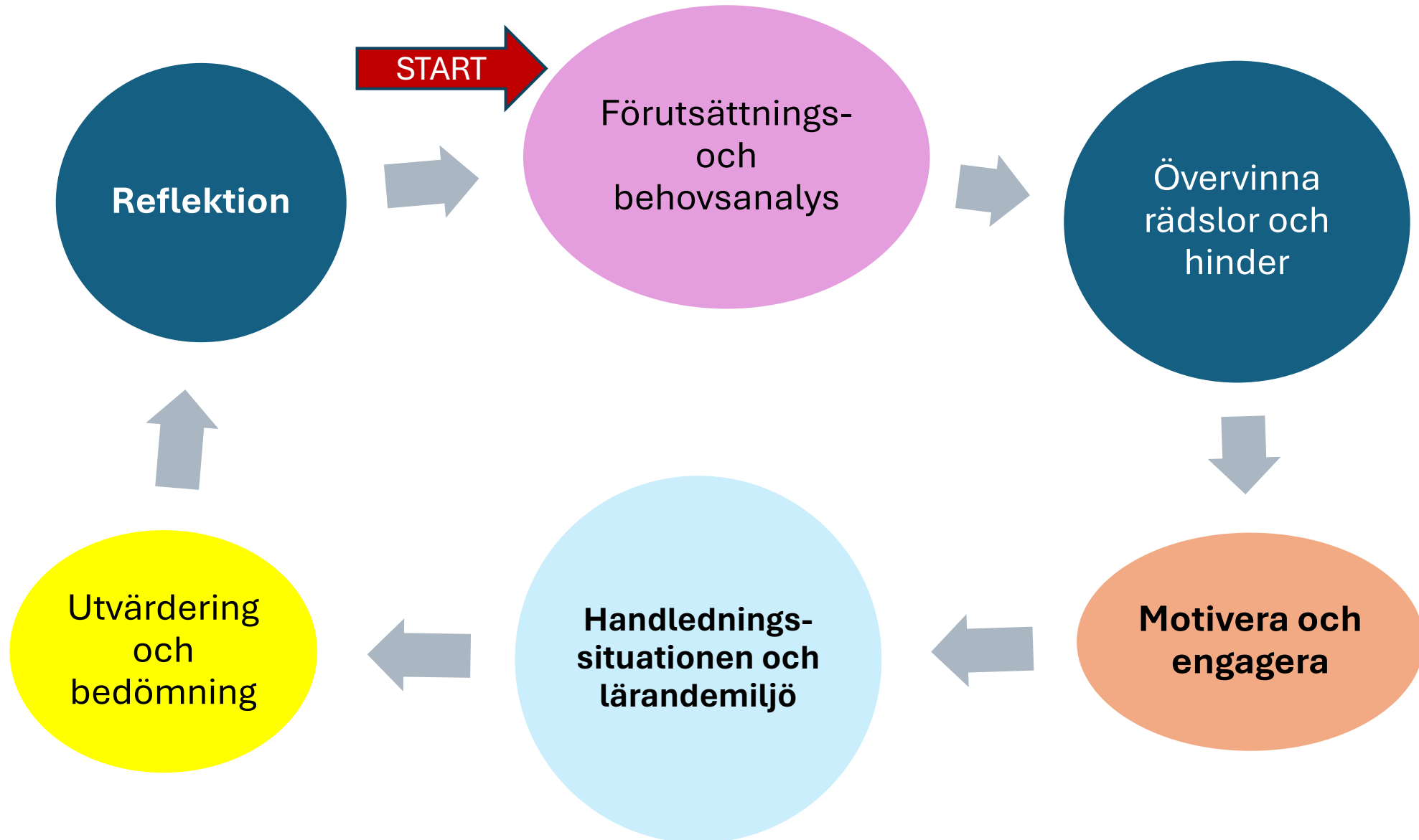
Digitalt stöd – Färdigheter för stödgivare

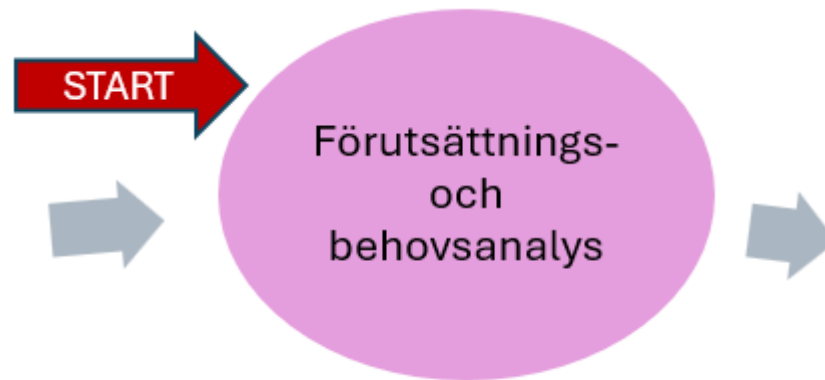


Pedagogiska plock från MDBs kurs:

<https://www.eoppiva.fi/koulutukset/digitalt-stod-fardigheter-for-stodgivare/>

Handledningsprocessen - innehåll





Hur bedömer jag kundens utgångsnivå?

- Lyssna på och iaktta kunden när denne beskriver och visar
- Fråga vad kunden brukar göra med apparaten
- Och vilka andra apparater kunden använder

Den digitala stödgivaren lyssnar och ger tid

Att lyssna är en av de viktigaste egenskaperna hos en digital stödgivare. När du lyssnar visar du att du tar till dig den andras upplevelse.

- Ge dina kunder en stund utan stress då det är tryggt för dem att beskriva sitt problem så noggrant som det behövs.
- Lyssna tills du förstår vad den andra menar och vad hens mål är. När du tror att du vet svaret på problemet fortsätter du att lyssna en stund till.
- Var på din kunds sida. Gör klart för kunden att ni löser problemet tillsammans.



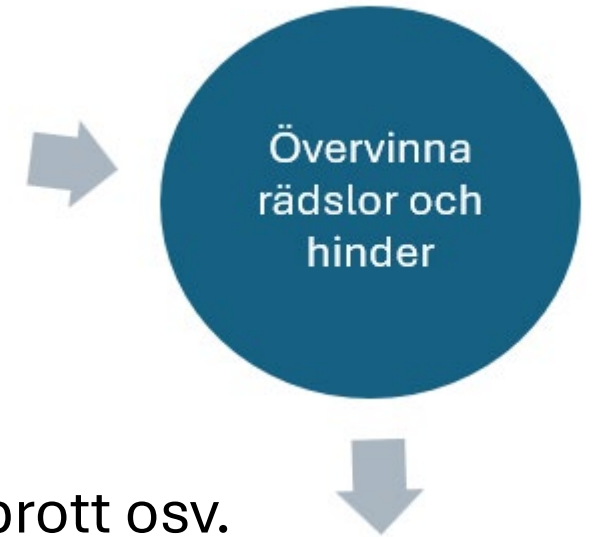
Hjälppfrågor för att definiera problemet

- Vad höll du på med när problemet uppstod?
- Kan du beskriva i vilken situation du oftast stöter på problemet?
- Hur syns problemet i din vardag?
- Vad tror du själv att problemet beror på?

Hjälppfrågor för att konkretisera

- Hur identifierade du problemet? Vad såg du? Vad hörde du?
- När uppstod problemet? Var var du då?

Övervinna rädslor och hinder




- **Acceptera kundens känslor**

- Många är rädda för att inte klara det, eller råka ut för brott osv.
- Känslor är inte rätt eller fel, och det är svårt att påverka dem, så därför måste man acceptera dem.
- Var inte rädd för att visa din egen okunskap. Sök efter information och lösningar tillsammans med kunden! Många gånger minskar det kundens nervositet inför att de egna kunskaperna är otillräckliga.

För att lära oss måste vi vara motiverade

- **Uppmuntra sådant som redan fungerar bra.** Kom ihåg att säga att för de flesta räcker det att finslipa de grundläggande kunskaperna och att alla inte behöver vara proffs.
- Hitta glädjen i lärandet! **Uppmärksamma framsteg** och uppmuntra till att lära nya färdigheter. På det sättet ser till du till att inläringen och användningen av digitala tjänster är förknippad med positiva känslor.
- Om du märker att den du ger handledning blir entusiastisk över en viss sak, **uppmuntra entusiasmen.** Äkta entusiasm leder ofta till nya inlärningsbehov och naturlig fördjupning av kunskaperna.
- När någon har lärt sig en färdighet, **ge tips på andra sammanhang** där man kan ha nytta av den.
- **Var inte rädd för att visa din egen okunskap.** Sök efter information och lösningar tillsammans med kunden! Många gånger minskar det kundens nervositet inför att de egna kunskaperna är otillräckliga.



Motivera och engagera

Handledningssituationen och lärandemiljö

- **Hur anpassar jag mitt språk till situationen?**

- Anta inte att alla som du handleder känner till de begrepp som du tycker är vanliga.
- Använd metaforer och liknelser från vardagen.



Handledningssituationen och lärandemiljö

- **Säkerställ lärande**

- Skulle du vilja visa mig en gång till hur du löser problemet?
- Hur känner du: Är du fortfarande osäker? Är du bekymrad över något?
- Skulle du kunna lära dina vänner hur man gör?



Utvärdering och bedömning



- **Utvärdering**

- Är du nöjd med det stöd du fick?
- Tycker du att det här var användbart?
- Fick du hjälp med ditt problem? Kunde jag ge dig rätt stöd i ditt problem?

- **Bedömning = beröm**

- Uppmärksamma framsteg och uppmuntra till att lära nya färdigheter. På det sättet ser till du till att inläringen och användningen av digitala tjänster är förknippad med positiva känslor.

Utvärdering
och
bedömning

Reflektion



Reflektion

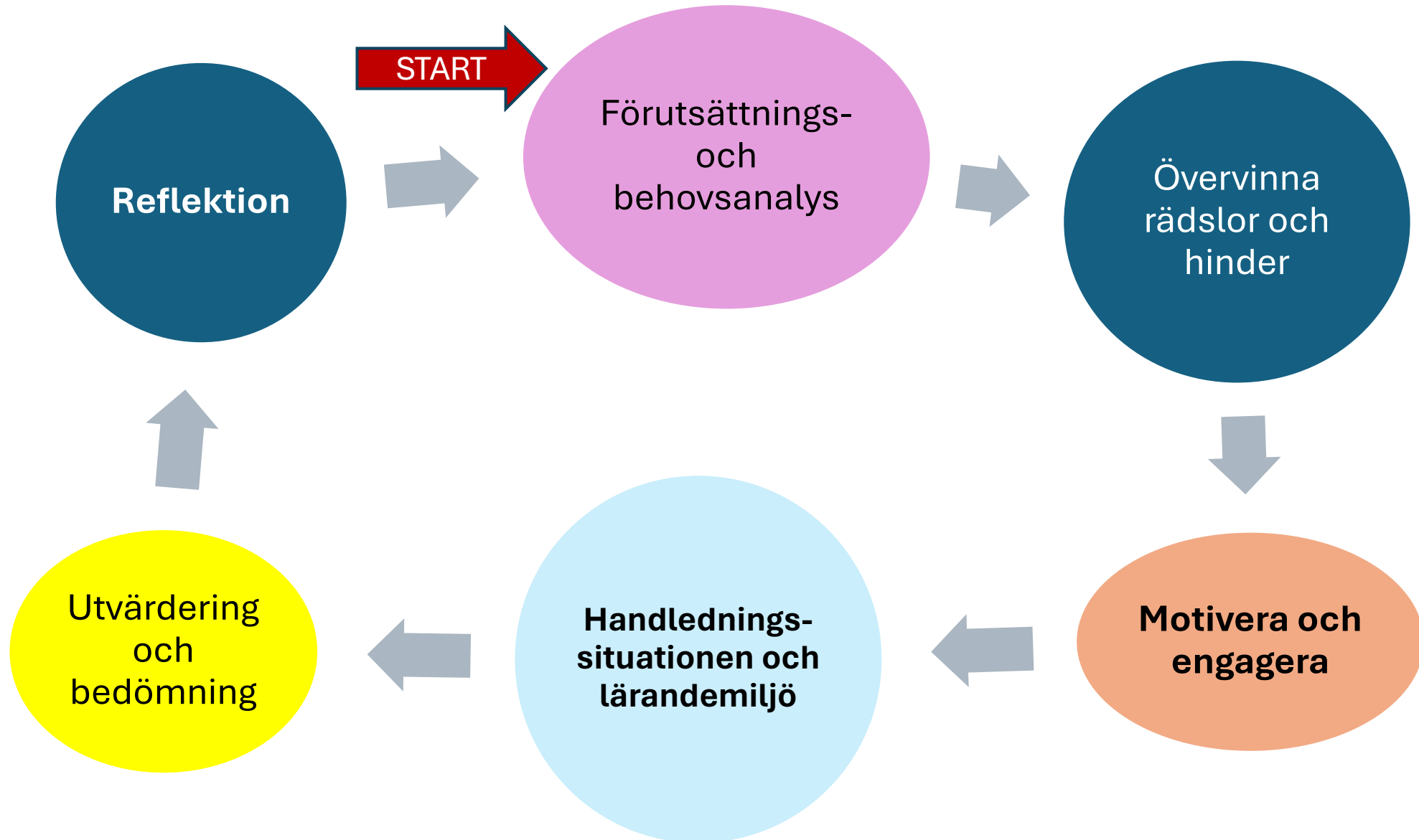
- Tänk genom, vad tycker du lyckats?
- Vad fungerade inte och varför?
- Försök se dig utifrån, stanna upp
- Uppnåddes målen
- Auskultering,

iaktta varandra och diskutera

Glöm inte att även uppmuntra och berömma dig själv. Tillit till det du själv gör syns i form av en positiv inställning, äkthet och entusiasm även för kunden.



Handledningsprocessen - innehåll



Var hittar jag kollegialt stöd och nätverk?

- Flera handledare per förening!
- Gå med i den öppna [gruppen för digitala stödgivare på Facebook!](#)
- Diskutera och följ diskussionen på Twitter under hashtagen [#digistöd](#) eller [#digituki](#).
- Kontakta nätverk i ditt eget område och tveka inte heller att bilda ett eget nätverk för digitalt stöd!

<https://dvv.fi/sv/natverket-for-digitalt-stod>

