

Module Krachtige digitale helper

Thema: Warm welkom

Totale lestijd: 2.5u



Doelstellingen:

De digihelper kan gepaste gesprekstechnieken toepassen die afgestemd zijn op de doelgroep.

- ✓ De digihelper heeft inzicht in de verschillende doelgroepen en in de factoren die hen kwetsbaar kunnen maken.
- ✓ De digihelper past de algemene basishoudingen toe om in gesprek te gaan met de digistarter.
- ✓ De digihelper kan de gepaste handvaten toepassen ifv een warm welkom

Leerpad:

Opdracht 0: ter voorbereiding van dit contactmoment: online vragenlijst mediaprofielen en digitaal intakeformulier invullen

Opdracht 1: Ijsbreker

Opdracht 2: Intake met elkaar

Opdracht 3: Tijdslijn opleiding

Opdracht 4: Digistarter & Digihelper

Opdracht 5: Verschillende doelgroepen

Opdracht 6: Enkele cijfers van digitale uitsluiting

Opdracht 7: Kenmerken kwetsbare doelgroep

Opdracht 8: Gevolgen digitale uitsluiting

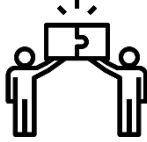
Opdracht 9: De kwetsbare doelgroep in de praktijk

Opdracht 10: Concrete handvaten voor een warm welkom

Materiaal:

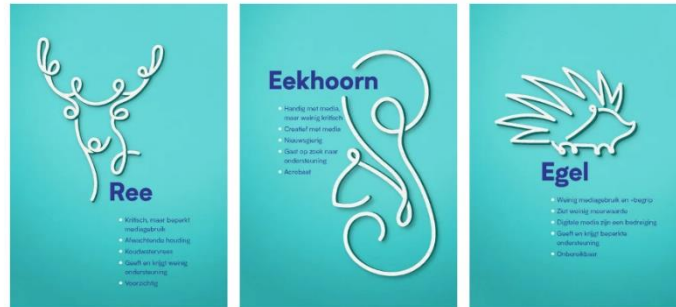
- ✓ Intakeformulier
- ✓ Mediaprofielen
- ✓ Brochures 'Aan de slag als digihelper'
- ✓ Tijdslijn opleiding
- ✓ Presentatie
- ✓ Filmpje good practices warm welkom

Ijsbreker (10-15')



Methodiek

Cursisten krijgen een afgedrukte fiche van het dier dat volgens het mediaprofiel past bij hun mediagebruik. Elke cursist gaat bij iemand zitten met een ander mediaprofiel. Dus bij iemand die **niet** hetzelfde dier heeft.



Kennismaking a.d.h.v. intake-gesprek met elkaar (15' + 10')

Methodiek



1. Cursisten krijgen per twee de instructie om elkaar in te taken. Ze krijgen hiervoor een vragenlijst maar moeten de bevraging doen in een gespreksvorm. Ze vullen de antwoorden van hun gesprekspartner in op de vragenlijst en bezorgen deze, na de opdracht, aan de lesgever.



2. De lesgever stelt vervolgens enkele vragen klassikaal waarbij de digihelper de vraag beantwoordt voor zijn buurman of buurvrouw. Het is niet nodig om alle vragen aan iedereen te stellen.

Inhoud vragenlijst intake:

1. Wat is jouw naam?
2. Hoe lang ben je al digihelper als vrijwilliger?
3. Waar ben je digihelper?
4. Wat doe je graag als digihelper?
5. Waar loop je tegenaan als digihelper?
6. Welke positieve ervaring als digihelper zal je nooit vergeten?
7. Welk dier blijkt je te zijn volgens de mediaprofielen?
8. Herken je jezelf in de kenmerken van dit dier? Waar ben je mee akkoord, waar ben je niet meer akkoord?
9. Met welke verwachtingen kom je naar deze opleiding?



3. De lesgever vraagt vervolgens aan de cursisten wat ze hebben opgemerkt aan hun eigen non-verbale communicatie. Dit kan gebeuren a.d.h.v. volgende vragen:
- Was je nerveus tijdens het gesprek?
 - Wat deed je met je handen en voeten?
 - Maakte je oogcontact?
 - Hoe was je stemgebruik (luid, stil, trillen, ...)?
 - Kon je je focussen op de inhoud of werd je afgeleid door andere zaken?
 - ...

Na het opsommen van de kenmerken kan je duidelijk maken dat het een meerwaarde kan bieden om op deze houding te letten bij de eerste ontmoeting met een digistarter. Je kan je eigen houding hierop afstemmen. Een voorbeeld hiervan is spiegelend gedrag. Een open houding zorgt voor meer vertrouwen en de andere persoon gaat ook sneller zelf die open houding aannemen.

Tijdslijn opleiding (5' - 10')



Methodiek

Vanuit de antwoorden van hun verwachtingen bruggetje maken naar de tijdslijn van de opleiding. Belangrijk hierbij is de verwachting van de digihelpers koppelen aan de thema's. Bv. Digihelper x heeft veel vragen over de manier van overbrengen van informatie. Verwijs hier dan naar thema 2 waar de pedagogische en didactische tips belicht worden.



Digistarter & digihelper (2')



Methodiek

Terminologie duidelijk maken.

Digistarter is iemand die moeite heeft om bij te blijven met de digitale evolutie en het gevoel heeft over onvoldoende digitale vaardigheden te beschikken.

Digihelper is iemand die digistarters helpt bij digitale vragen. Dit kan: als vrijwilliger of als professional, individueel of in groep, thuis of op een andere plaats. De focus van deze opleiding ligt op de individuele hulp en de hulp die wordt aangeboden in een digipunt.

Verschillende doelgroepen (5')

Methodiek



1. Bekijk klassikaal het filmpje:

[Week van de Geletterdheid 2021](#)



2. Welke verschillende doelgroepen herken je in dit filmpje?

Mogelijke antwoorden:

- Anderstaligen
- Kort geschoolden
- Ouderen
- Jongeren
- Lage sociaal economische status
- Niet actieven
- 1ste generatie migranten
- ...

Kenmerken kwetsbare doelgroep (10')



Methodiek

Brainstorm: 'Hoe komt het dat mensen bang zijn van hun computer/smartphone?'

Met andere woorden: Wat maakt hen kwetsbaar?

- Angst om fouten te maken
- Onzekerheid
- Weerstand tegen digitalisering door angst dat digitale diensten niet veilig zijn
- Nooit geleerd hebben te werken met digitale media, niet op school en niet op het werk
- Gaat te snel om te leren, digitale wereld blijft evolueren
- Faalangst en gebrek aan digitaal zelfvertrouwen (wil pc niet kapot maken, schrik om documenten te wissen, ...)
- Laaggeletterdheid, moeite met lezen, schrijven of informatie interpreteren maakt het moeilijk om te werken met pc/smartphone
- Moeite met de Nederlandse taal
- Digitaal-arme omgeving (weinig kansen om digitaal te oefenen)
- Vermijdingsgedrag, proberen om onder digitalisering uit te komen, excuses verzinnen
- Beperkt budget (pc, smartphone en internet zijn een grote kostenpost)
- Ze doen het niet zelf waardoor ze het niet zelf leren, geven het uit handen bv. Kinderen die het dan voor hen doen, maar het snel doen zodat de digistarter het zelf nog niet leert
- Angst voor digitale criminaliteit
- ...

Enkele cijfers van digitale uitsluiting (10')

Methodiek

Digitale uitsluiting en digitale inclusie, wat is dat?



1. Overloop de verschillende domeinen waarop ingezet kan worden om iedereen mee te krijgen op die digitale sneltrein. Laat de cursisten deze pagina nemen in de brochure. (Brochure 'Aan de slag als Digihelper', pg. 2)

4 verschillende voorwaarden om niet digitaal uitgesloten te zijn:

- **Toegang:** door kwalitatieve toegang tot hardware, software en internet te hebben
- **Inclusion by design:** websites en app's die gebruiksvriendelijk zijn opbouwen en waarbij gebruikt wordt gemaakt van eenvoudige taal.
- **Vaardigheden:** over de kennis (het weten), de vaardigheden (het kunnen) en attitudes (willen en durven) beschikken die ervoor zorgen dat je actief, creatief, kritisch en bewust kan bewegen in een digitale maatschappij.
- **Netwerk:** een netwerk hebben van mensen die kunnen helpen om die digitale competenties te versterken of erbij te helpen.

Als digihelper kan je ondersteuning bieden op vlak van **vaardigheden versterken** en op vlak van hun **netwerk verbreden**. Wat **toegang** betreft, kan je wel informatie geven. Geef altijd tips, maar ga nooit iets aankopen voor/met hen. **Inclusion by design**, wij zijn doorverwijzers naar makkelijke

apps. Bijvoorbeeld, indien een QR-code-scanner geïnstalleerd moet worden, kies er een met zo weinig mogelijk reclame.



2. Door gebrek aan toegang of gebrek aan vaardigheden zijn een grote groep mensen digitaal uitgesloten. Stel eerst onderstaande vragen alvorens de brochure te openen. (Brochure 'Aan de slag als Digihelper', pg. 3)

Laat cursisten raden over hoeveel % het gaat.

Hoeveel procent van de Belgische bevolking denk je.....

- is digitaal kwetsbaar? 40%
- heeft thuis geen internetverbinding? 10%
- maakt nooit gebruik van het internet? 8%
- heeft slechts zwakke digitale vaardigheden? 32%



3. Iedereen kan in deze situatie terecht komen.
Welke factoren kunnen ervoor zorgen dat sommige groepen kwetsbaarder zijn?

- Inkomensniveau
- Opleidingsniveau
- Leeftijd
- Gezinsamenstelling
- Geboorteland
- Medisch verleden (handicap)
- Levensloop - 'rugzak'
- ...

Gevolgen digitale uitsluiting (25')

Methodiek



1. Groep opdelen in kleine groepjes, ieder groepje krijgt 1 video (<https://www.youtube.com/@weekvandegeletterdheid8381>) van een getuigenis te zien. Ze moeten onderstaande vragen beantwoorden:
- Welke uitdagingen en beperkingen kwam de digistarter tegen in de maatschappij omdat hij niet digitaal mee is/was?
 - Hoe heeft de digistarter de hindernis wel of niet overwonnen?
 - Denk je dat de hindernissen die mensen tegenkomen nog zullen vermeerderen of net zullen verminderen? Hoe zie je dit evolueren? Wordt de kloof nog groter of net niet?



2. Afsluitend vertel je de digihelpers hoe een grote meerwaarde zij kunnen bieden in dit verhaal zodat digistarters terug kunnen deelnemen aan de maatschappij. Ze zorgen voor meer e-inclusie.

Kwetsbare doelgroep in de praktijk (25')

Methodiek



Brainstorm:

Stel dat er een digistarter binnenkomt in een digipunt:

- Wat doe je als er een nieuwe digistarter binnenkomt? Geef een voorbeeld.
- Zou je iets anders doen bij die persoon dan tijdens het warm welkom gesprek met je buurman/buurvrouw? Zo ja, wat? Waarom doe je dat wel/niet?
- Hoe stel jij mensen op hun gemak? Geef een voorbeeld.
- Heb je aandacht voor non-verbale communicatie? Geef een voorbeeld.

Video good practice 'warm welkom' → Zie presentatie



1. Vraag die gesteld worden na het zien van de video:

Wat doet de digihelper om zich aan te passen aan de doelgroep?

Eventuele antwoorden:

- ontvangst digistarter (zelf aanspreken, rechtstaan en naar de digistarter bewegen, vragen wat zijn/haar naam is, verwelkomen, plaats laten nemen, ...)
- oogcontact, 'open' lichaamstaal
- geruststellen (a.d.h.v. humor)
- vragen waarvoor ze langskomen, om in te schatten hoeveel tijd het in beslag zal nemen
- actief luisteren
- toestel 'op tafel laten leggen', nog niet te veel verwachten, inschatten beginsituatie
- 'hoe vaak'- vragen, veiliger om te antwoorden, indien nooit: waarom nooit?
- doorvragen
- zelf laten illustreren wat de vraag is indien mogelijk

2. Welke concrete handelingen voert de digihelper uit?

Tips bij het ontvangen van een digistarter:

- Mensen op hun gemak stellen dmv basishouding aan te nemen:
Basishouding: oogcontact, als digihelper zelf gesprek beginnen en niet wachten tot er een vraag komt. Actief luisteren is een belangrijk element van een goed onthaal en een goede basishouding
- Elk succes benadrukken, kleine stapje benoemen als succes (theorie van de 'trap': als digihelper sta je al bovenaan de trap, maar wij hebben zelf al wat stappen ondernomen om daar te geraken, digistarters moeten trap per trap nemen en niet verwachten dat ze meteen mee bovenaan staan. Je vergeet nogal snel hoeveel treden je zelf al genomen hebt om daar te geraken...)
- Tijd nemen
- Zo eenvoudig mogelijk spreken
- Geen tarzan-taal (bv. Correct Nederlands blijven spreken)
- Herhaal, leg uit met andere woorden (bv. Verlof, vakantie)
- Combineer woord en beeld indien mogelijk
- Help anderstalige personen tijdens het gesprek
 - o Geef tijd om te zoeken
 - o Corrigeer op een positieve manier bv. In hoeveel stationen stop de trein? In vijf stations.
 - o Maak oogcontact
 - o Controleer altijd of de boodschap is begrepen, niet door de vraag te stellen, maar door acties te laten doen of laten verwoorden
- Aanpassen aan de taal van de digihelper, klare taal/dialect/rustig taalgebruik/...
- Specifieke vraagstelling (bv. Hoe vaak stuur je een WhatsApp berichtje) Bij wie het vaak doet kan je vragen om een berichtje te sturen, bij iemand die het nooit doet kan je vragen waarom die persoon het nooit doet. Geen zin in? Nederlands te moeilijk? Weet je niet hoe het moet?



Methodiek

Rollenspel – situatiespel, ze spelen zichzelf in een situatie- lesgever speelt digistarter

Keuze geven, wil je graag dat ik een makkelijke of een moeilijke klant speel?

Eventueel extra: laat de digihelpers ook digistarter spelen

Concrete handvaten voor een Warm welkom (20')



Methodiek

Dit schema is een samenvatting van de zaken waarop je kan letten tijdens een eerste ontmoeting met een digistarter. In de linkerkolom vind je de basishouding en het tweede schema vind je links de kwetsbaarheden, daarnaast lees je tips en in de laatste kolom staan concrete handelingen beschreven. Deze tabel kan door een klasgesprek opgebouwd worden, maar kan evengoed ingevuld uitgedeeld worden en zo besproken worden.



Tijd te kort? Handvaten meegeven als samenvatting en materie te lezen tegen volgende les.

CONCRETE HANDVATEN VOOR EEN GEPASTE BASISHOUDING OM IN GESPREK TE GAAN

Basishouding	Tip	Concrete handeling
Start zelf het gesprek	<p>Zoek zelf de digistarter op.</p> <p>Wacht niet tot iemand naar je toe stapt met een vraag.</p>	<p>Dit kan eerst via non-verbale communicatie. Kijk, lach.</p> <p>Spreek iemand die binnenkomt direct aan en wees duidelijk over de werking. Kan je die persoon direct helpen, zeg dat dan. Kan je die persoon niet direct helpen, communiceer daarover. Zeg tegen mensen wanneer ze aan de beurt komen. Een eenvoudige/snelle leervraag kan je snel oplossen en kan je er eventueel tussen nemen.</p>
Stel mensen op hun gemak	<ul style="list-style-type: none"> - Haal het taboe van het thema en probeer rekening te houden met mogelijke angst en schaamte. - Wees altijd vriendelijk, ook al heb je maar beperkt tijd per digistarter omdat het druk is. De digistarter weet niet hoe druk of moeilijk jij het al gehad hebt. 	<ul style="list-style-type: none"> - geef mee dat jij ook niet alles weet en kent in de digitale wereld - geef mee dat je alles op alles gaat zetten om hen te helpen - geef mee dat sommige apps en websites niet gebruiksvriendelijk gemaakt zijn. - geef mee dat ze niet de enige zijn met deze uitdaging en dat meer mensen met dezelfde leervragen zitten - geef mee dat fouten (meestal) niet fataal zijn. - gebruik zinnen zoals: "Goed dat je langskomt", "Deze vraag krijg ik vaak", "Dat is inderdaad ingewikkeld".
Stel gerichte vragen om de leefwereld en leervraag van de cursist in te schatten	<ul style="list-style-type: none"> • "hoe-vaak" vragen helpen om rijkere informatie te winnen over wat iemand al wel en nog niet goed kan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe vaak gebruikt je de pc? - Hoe vaak kijk je naar een filmpje op YouTube? - Hoe vaak stuur je een WhatsApp- berichtje? - Hoe vaak koop je iets op het internet?

	<p>“hoe vaak” vragen zijn veiliger om te beantwoorden voor een digistarter.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij de dingen die de digistarter nooit doet, kan je vragen naar het waarom. • Bij de dingen die de digistarter vaak doet, kan je vragen om het eens voor te doen. • Vraag door nadat de digistarter zijn vraag heeft gesteld om een zicht te krijgen waarvoor hij/zij dit nodig heeft (in zijn leven). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe vaak stuur je iemand een e-mail - Heb je er geen zin in? - Is het Nederlands te moeilijk? - Weet je niet hoe het moet? <p>- bijvoorbeeld:</p> <p>E-mail: Hoe vaak gebruik je e-mail? Waarvoor gebruik je e-mail allemaal? Van wie ontvang je e-mails?</p>
<p>Luister actief</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Neem de tijd om te luisteren en geef tijd om hen zelf te laten beantwoorden of te zoeken naar woorden. - Luister, vat samen en vraag door. Actief luisteren is de digistarter vertellen hoe je zijn boodschap begrijpt. - Herken je zaken? Probeer toch naar hun specifieke situatie te polsen. Blijf nieuwsgierig. - Vermijd papegaaireacties door de opmerking van andere te herhalen in dezelfde of bijna dezelfde woorden. 	<p>Ondersteun door actief te luisteren met je lichaam (open houding, oogcontact, knikken)</p> <p>Ondersteun door actief te luisteren met je hoofd (doorvragen, checken, samenvatten)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat bedoelt u met... - Hoe zou u willen dat het ging ... - Hoe is dat voor jou? <p>Ondersteun door actief te luisteren met je hart (benoemen van gevoelens)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Geef conclusies over de betekenis achter de woorden van de digistarter. - Bagatelliseer of negeer de gevoelens niet van de digistarter 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe beleef/ervaar je dat? - Hoe voel je je daarbij? - Wat doet dat met jou? - Ik kan me voorstellen dat je daar ... van wordt, klopt dat? - Bv. Ik moet de hele dag voor de kinderen zorgen, alsof ik gevangen zit en alsmaar hetzelfde moet doen. "ja, de kinderen houden je wel bezig hé."
<p>Inlevingsvermogen hebben</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zet je middenklasse bril af! Niet iedereen heeft aangeleerd beleefd dingen te vragen en netjes te wachten,... - Denk aan de behoeftepiramide Als je primaire behoeften zoals eten/drinken/een dak boven je hoofd/financiële zekerheid niet voldaan zijn, is leren moeilijker. Hou hier rekening mee. - Iedereen kan leren, maar niet iedereen leert even snel. Laat de cursist op zijn/haar eigen snelheid leren. - Wees geduldig en mild. - Toon empathie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Wees duidelijk over regels die er zijn. - Communiceer met ongeduldige digistarters. - Als je merkt dat iemand snel iets nodig heeft, help hen dan eerst verder indien mogelijk. Het verkleint de drempel om de volgende keer terug te komen. - Als je merkt dat iemand nu niet klaar is om het hele stappenplan onder de knie te krijgen, kan je dit via een eenmalige handeling zelf doen en beperkt uitleggen. Later kan de uitgebreidere uitleg nog gegeven worden.

CONCRETE HANDVATEN OM OM TE GAAN MET KWETSBAARHEDEN

Kwetsbaarheid	Tip	Concrete handeling
Taal	<p>Klare taal hanteren, eenvoudige taal die is aangepast aan de doelgroep.</p> <p>Bij woorden als 'inloggen', account, apps en cloud hebben starters bijkomende uitleg nodig. In de digitale wereld komen veel Engelse termen voor. Niet iedereen verstaat Engels. Vertaal of omschrijf wat het inhoudt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kies voor een duidelijke en logische structuur en begin met het belangrijkste. - gebruik korte, actieve zinnen - kies voor korte eenvoudige woorden - gebruik consequent hetzelfde woord voor één begrip - combineer woord en beeld (foto's, picto's, tekeningen) - spreek duidelijk en langzaam - wees voorzichtig met formele taal, afkortingen, dialect - spreek met correcte zinnen, geen Tarzan-taal - moedig aan om Nederlands te spreken - corrigeer taalfouten op een positieve manier. bv. in hoeveel stationen* stopt de trein? In vijf stations. - herhaal en herformuleer bv. verlof, vakantie - controleer of de boodschap is begrepen - vermijd jargon en beeldspraak - gebruik vergelijkingen. bv een mappenstructuur kan je vergelijken met een huis, waar je in elke kamer de spullen legt die bij de kamer horen. Als je de haardroger in de keuken legt, dan vind je hem later niet meer terug.
Angst voor digitale wereld	Hulp vragen/zoeken. Netwerk aanspreken van mensen die kunnen helpen om die digitale competenties te versterken of erbij te helpen. Weten waar je terecht	<ul style="list-style-type: none"> - Benoemen van de aanwezigheid: De digistarter is een winnaar. Hulp zoeken en vinden is vaak moeilijk. Hij/zij heeft de weg naar jou gevonden en de moed bijeen

	kan is niet altijd zo eenvoudig. Geef daarin tips.	<p>geschraapt om hulp te vragen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - andere hulpbronnen oplist. (zie fiche met fysieke en online plekken waar je terecht kan)
Onzekerheid	<p>Succes vieren;</p> <p>Een kleine stap voor jou is een wereldstap voor de starter.</p> <p>Zorg dat iedereen snel na de start een succeservaring heeft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Deel de weg naar een leerdoel op in kleine stukjes zodat er snel succeservaring is en maakt het minder zwaar. - maar alle voortgang zichtbaar door eventueel certificaten uit te delen en iets als het afgerond is.
Beperkt budget	informereren over digipunten/aanbod internet	<ul style="list-style-type: none"> - Help de digistarter met zoeken naar lokale digipunten of informeer over basispakket internet. (zie fiche met fysieke en online plekken waar je terecht kan)
Hoge tempo evolutie digitalisering	<p>Hou rekening met de leefwereld van de digistarter. Iedereen kijkt door een andere bril.</p> <p>Ter illustratie: Als je geen expert bent in schaken, zie je waarschijnlijk vooral een schaakbord en schaakstukken. Een expert put uit het langetermijngeheugen en ziet een variant van de Siciliaanse opening. Dat is een bekende beginopstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iedereen kan leren, maar niet iedereen leert even snel. Laat de digistarter op zijn/haar eigen snelheid leren. - Begin bij het allersimpelste bv. als iemand vraagt om Whatsapp te leren gebruiken. Kan je je smartphone aanzetten? Of als iemand een document wil doormailen. Heb je een e-mailadres en ken je het? - Vermijd het woord gewoon. Niets is gewoon voor de digistarter in het werken met technologie. - toon met voorbeelden aan dat digitalisering niet meer weggaat uit de samenleving en dat wie niet mee is, alsmar meer uitgesloten

	<p>in het schaakspel, die je zeker herkent als je een expert bent. Je kunt deze parallel ook trekken met de lessituaties. Een leerling ziet de leerstof anders dan de leraar. De leerling ziet het schaakbord en schaakstukken, jij als expert ziet de Siciliaanse opening. Wat je weet bepaalt wat je ziet en niet omgekeerd.</p>	<p>geraakt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creëer urgentie maar ook rust en vertrouwen dat het gaat lukken.
<p>Weerstand Uit handen geven</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relevantie voor digistarter aantonen - Zoek naar intrinsieke motivatie bij de digistarter. - Geef voorbeelden van wat voor jou de meerwaarde is geweest van de digitale wereld of laat iemand die de les al volgde vertellen hoe dit hem of haar vooruit geholpen heeft. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vertrek vanuit voorbeelden uit hun leefwereld om aan te tonen dat digitale vaardigheden een voordeel kunnen opleveren. Vraag naar iemands levenssituatie (kinderen, werksituatie, vrijetijdsactiviteiten) en zoek een link met de digitale wereld. <ul style="list-style-type: none"> - doktersafspraken - online betalen - online inschrijven - contacten terugvinden - veel foto's terugvinden over hobby's - ...

