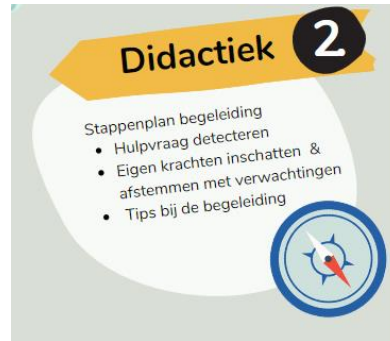


Module Krachtige digitale helper Thema: Didactiek

Totale lestijd: 2.5u



Doelstellingen:

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

- ✓ De digihelper heeft inzicht in de verschillende technieken om de hulpvraag en de noden te detecteren bij de digitarter
- ✓ De digihelper past de algemene basishoudingen toe om de digistarter te begeleiden
- ✓ De digihelper kan de gepaste handvaten toepassen ivf begeleiding

Leerpad:

Opdracht 0: ter voorbereiding van dit contactmoment: concrete handvaten herlezen

Opdracht 1: Herhaling vorige les + ervaringen delen

Opdracht 2: Hulpvraagdetectie - winnaarsbenadering

Opdracht 3: Hulpvraagdetectie - aard van de leervraag bepalen

Opdracht 4: Aanpak voorbereiden – eigen krachten inschatten

Opdracht 5: Didactische tips bij het begeleiden

Opdracht 6: Toepassing op casus + tips geven

Opdracht 7: Concrete handvaten voor een gepaste begeleiding

Materiaal

- ✓ materiaal 1 (bvb. powerpoint dia xx - xx., uitgeprinte casussen, stiften, post-its, ...)
- ✓ Set kaartjes didactische tips
- ✓ Formulieren met casus

Herhaling vorige les (5')



Methodiek

Het samenvattend schema eventueel nog eens terug halen en enkele vragen stellen:

- Wie kan eens vertellen wat we de vorige les gedaan hebben?
- Ben je al aan de slag gegaan met de tips? Zo ja, wat heb je gedaan? Zo nee, waarom niet?

1. Leer- of hulpvraagdetectie (10')

Winnaarsbenadering



Methodiek:

1. Wat zeg je, wat doe je als de digistarter zijn leervraag (probleem) stelt?

Winnaarsbenadering - Laat de digistarter weten dat :

- Hulp zoeken en vinden vaak al heel moeilijk is en daarom is jouw digistarter al een winnaar: Hij/zij heeft de weg naar jou gevonden en de moed bijgeschaapt om hulp te vragen. 1^e succes!
- Stel gerust dat het meer dan oké is om de gestelde vraag te stellen. Er bestaan geen domme vragen.
- Erken dat je zelf ook niet alles weet en kent in de digitale wereld, dat sommige apps en websites niet zo logisch of gebruiksvriendelijk gemaakt zijn, en dat er heel veel mensen zijn die digitaal niet zo goed meekunnen. Dit helpt om mensen op hun gemak te stellen.
- Digitaal vaardig zijn is geen aan/uit knop. Dit vraagt veel herhaling en inzicht die stapsgewijs steeds zal groeien.

Aard van de leervraag bepalen



Methodiek:

Heeft je cliënt een **specifieke leervraag** (vb. hoe doe ik een overschrijving met een bankapp)

-->

Heeft je cliënt een **zeer brede leervraag** (vb Ik heb een tablet cadeau gekregen, wat kan ik er mee?)

- probeer leervragen specifieker te maken (peil naar wat ze er graag mee zouden willen doen)
- verwijst indien relevant door naar een bestaand cursusaanbod (digidak/cvo/ligo/...)

2. Aanpak voorbereiden (5')



Methodiek

Digihelper schat eigen kennis en vaardigheden in

Hier is het belangrijk dat de digihelper zicht krijgt of hij/zij in staat zal zijn om de digistarter te kunnen helpen.

Aanpak voorbereiden =

- Eerst zelf de oplossing/ handeling helder krijgen.
- Indien je als digihelper niet zeker bent van de werkwijze ga je die best eerst zelf eens proberen zonder dat de digistarter dit kan volgen. Benoem deze testfase ook. Door dit vooraf te testen zorg je ervoor dat je geen verwarring creëert en direct alle handelingen duidelijk kan laten zien.
- Indien je als digihelper de oplossing niet kent, benoem je dit ook. Ofwel zoek je het op het moment zelf uit, ofwel zoek je het uit tegen de volgende les ofwel verwijst je door.

3. Didactische tips bij het begeleiden ('45)

Video's over gepaste didactische handelingen

Methodiek:



1. Bekijk klassikaal de video

Video Silver Surfers:

<https://www.vrt.be/vrtnu/a-z/iedereen-beroemd/2022-2023/iedereen-beroemd-d20220902/>

2' 42" - 8' 06"



2. Reflecteer over de video.

Welke vragen kunnen gesteld worden?

- Wat is de winst voor de digistarters?
- Wat neem je mee uit deze video?
- Wat gebeurt er goed?
- Wat kan beter?

3. Voorbeelden uit de praktijk (eigen video)

- Wat is de winst voor de digistarters?
- Wat neem je mee uit deze video?
- Wat gebeurt er goed?
- Wat kan beter?



Methodiek

4. In kleine groep video analyseren adhv enkele richtvragen

- hierbij maken we gebruik van eigen video's, maar ook onderstaande video's kunnen iets betekenen:

[Ervaring digivragers digipunten](#)

https://www.linkedin.com/posts/district09_lokalebesturen-beleid-digipunten-activity-6962729621121339392-E4p7/?originalSubdomain=be

[Ouderen krijgen in Roosendaal hulp bij aanmaken QR code](#)

4. Stellingenspel ('45)



1. Methodiek:

Stellingen in vakken akkoord vd niet akkoord

De cursisten krijgen een stelling te horen. Het lokaal is in twee kampen ingedeeld. Het is de bedoeling dat elke cursist een kant kiest (akkoord links van het lokaal, niet akkoord rechts van het lokaal). Ze verduidelijken nadien hun keuze. Beide kampen aan het woord laten. Ze geven antwoorden op: Hoe pak jij dit aan? Waarom pak jij dit zo aan?

De lesgever geeft de didactische tips bij het antwoord op de stelling. Het kernwoord noteert hij/zij op het schema.

Na de interactie krijgen ze een nieuwe stelling. schuiven ze door naar een andere cursist en krijgen ze een nieuwe stelling

Stellingen: zie presentatie in Canva



- Methodiek

- Laat de digistarter zoveel mogelijk zelf doen.
 - Als je snel oplost, leert de digistarter niets.
- Benadruk wat de winst kan zijn voor de digistarter. nut ervan
 - Waarom is de digitale toepassing nuttig in diens leven, waar zit de winst. Bv. Tijd, contact met vrienden/familie, geld, meer zelfstandigheid
- Kleine stappen nemen, begin met allersimpelste. Bv. Als iemand vraagt om Whatsapp te gebruiken. Vraag je eerst: Kan je je smartphone aanzetten? Of als iemand een document moet doorsturen, vraag je best eerst of hij/zij een emailadres heeft. Zo vermijd je dat mensen al meteen een (voor hen) heel moeilijke vraag krijgen. Kan de digistarter vlot antwoorden, dan kan je grotere stappen nemen.
- Deconstrueer je eigen leerproces
 - Dingen die we goed kunnen hebben we vaak geautomatiseerd. We zijn ons niet meer bewust van alle stappen die we zetten.
Denk aan het schakelen tijdens de autorit: je doet het bijna automatisch, maar je zet heel wat onbewuste stappen:
 - Je kijkt naar je snelheidsmeter/toerental (of luistert naar je motor)
 - Je laat de gaspedaal los
 - Je drukt je koppeling in
 - Je zet de versnellingspook op de juiste plaats
 - Je laat de koppeling los
 - Je drukt op de gaspedaal.

Met computervaardigheden gaat het net hetzelfde, sla geen stappen over in het leerproces: denk goed na over elke stap die je zet.

- Vermijd het woord 'gewoon'. Voor de digistarter is niets gewoon in het werken met technologie.
- **Spreektempo** aanpassen bij het uitleggen. – link met algemene basishouding.
- Regelmatig **checken** of digistarter nog mee is. Dat doe je best door de digistarter te laten doen of te laten herhalen ipv te vragen 'begrijp je het?'.
 - Niet duidelijk? Probeer op een andere manier uit te leggen.
- Gebruik **vergelijkingen**, zoals de mappenstructuur bij een huis of zoals een account dat je vergelijkt met een kast met belangrijke spullen in.
- Leg niet meer dan **1 methode** uit ook al zijn er meerdere opties.
 - Er zijn vaak 3/4/5 manieren een handeling uit te voeren (zoals bv knippen en plakken).
 - Kies er één uit.
 - Bij voorkeur een manier die de cursist al kent (ook al ken je zelf een snellere manier)

- Overdracht van bestaande kennis naar een nieuwe app gaat sneller en werkt minder verwarrend.
- Bekijk of het zinvoller is dat je het **zelf** (deels) **doet** of het **aanleert** aan de digistarter. Dringend = weinig mentale ruimte bij de digistarter om te leren, dan beter het probleem oplossen en later leerkansen zoeken. Voordeel = drempel verlagen en vergroot je de kans om opnieuw te komen met een nieuwe vraag.
 - Ingewikkelde eenmalige zaken neem je vaak zelf op. Het is demotiverend als je de starter probeert aan te leren hoe je het zelf moet doen. Betrek de digistarter bij elke handeling die je doet.
 - Niet eenmalige zaken laat je de digistarter zelf doen. Je stelt gerichte vragen zodat de digistarter aandachtig naar eigen scherm kijkt en zelf probeert om tot de juiste handeling te komen. Indien dit te hoog gegrepen is, kan je instructies geven of zaken aanwijzen maar het is essentieel dat de digistarter de handelingen zelf uitvoert. Door toe te kijken leert iemand veel minder dan door het zelf te doen.
- **Herhaling** inbouwen met elke keer wat minder hulp.
- Bied genoeg **oefenkansen**
 - Je leert meer met doen dan met weten.
 - Oefen in met de cursisten
 - Beperk papieren instructies: grootste deel van de cursisten neemt cursussen niet meer vast, veel van wat er op je papier staat, zal snel verouderd zijn.
 - Doe voor welke stappen je zet: verwoord bij elke stap wat je doet.
 - Laat de cursist zelf de handeling herhalen: laat hun ook de stappen verwoorden die ze nemen. Vraag ook steeds waarom ze die stap nemen.
- Baken af wat je wel en niet doet. Technische zaken wel. Bv. iets installeren (app), iemand aanleren hoe je een app gebruikt, een login aanmaken en tonen hoe je een formulier invult. Wat je niet doet is helpen bij inhoudelijk zaken. Bv. Invullen van belastingformulieren, online overschrijvingen enzo. Als er nadien zaken niet in orde blijken, kan je hier last mee krijgen.
 - Digistarters blijven zelf verantwoordelijk voor hun online aankopen, voor online betalingen, voor de aanvraag van bepaalde documenten, voor het verwijderen van zaken op hun toestel, ... Je kan ondersteuning bieden, maar de eindverantwoordelijkheid ligt bij hen. Laat het hen daarom zelf doen.
- Zoek naar **intrinsieke** motivatie, waarom kom je langs, waarom is dit een meerwaarde voor jou? Probeer de oefeningen zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de leefwereld/motivatie van de digistarter.
- Gebruik **vakjargon**, maar pas je taalgebruik aan bij de woorden als inloggen, account, cloud hebben starters bijkomende uitleg nodig. Zeg welke alternatieven er bestaan (bijvoorbeeld 'inloggen, aanmelden, registreren, ...' of 'winkelmandje, winkelkarretje, ...'). Dit omdat er heel vaak Engelse termen worden gebruikt en niet iedereen begrijpt de Engelse taal.
- Tips om te **motiveren**
 - Vraag naar iemands levenssituatie zoals kinderen en werksituatie, vrije tijd en zoek naar een link met de digitale wereld. Los van het doel waarvoor hij/zij de cursus volgt. Bv; als iemand graag gaat vissen, laat dan zien dat er veel informatie te vinden is op het internet over vissen.
 - Ga samen in gesprek over welke uitdagingen iemand ervaart en maak een lijstje van voordelen die digitaal vaardig worden opleveren.
 - Toon met voorbeelden aan dat digitalisering niet meer weggaat uit de samenleving en dat wie niet mee is, als maar meer uitgesloten geraakt.
 - Maak duidelijk dat jij je cursisten alle tijd geeft bij het leren. Creëer urgentie maar ook rust en vertrouwen dat het gaat lukken.
 - Vraag na wat iemand al kan en hoe die dat geleerd heeft. Gebruik dit om die persoon positief te stemmen over eigen leervermogen.

- Geef voorbeelden wat voor jou wat de meerwaarde is van de digitale wereld. Of laat iemand die de les al volgde vertellen hoe dit hem/haar vooruit heeft geholpen.
- Zorg voor veiligheid
 - Stel een duidelijk einddoel en verdeel in subdoelen. Zodat er tussentijdse succeservaringen kunnen worden beleefd. Zorg dat iedereen snel na de start zo'n succeservaring heeft.
 - Maak alle vooruitgang zichtbaar. Vier elk succes.
 - Creëer een sfeer waarin fouten niet als mislukking maar als leerkans worden gezien.

5. Toepassen op casus (15') ---> dit verschuift naar les 3 wegens tijdsgebrek (fysieke les in week 5)

Methodiek



1. Casus per 2 of 3

De groepjes krijgen een casus op papier en trachten de verschillende stappen van de oplossing in kaart te brengen. Ze moeten voor elke nieuwe stap een opsommingsteken gebruiken. Met deze oefening willen we ervoor zorgen dat ze heel gericht gaan nadenken over de stappen die ze willen zetten om tot de oplossing te komen. Hierbij kan het zijn dat ze ervaren dat ze stappen vergeten zijn, wat aantoont dat het zinvol is om hier vooraf over na te denken.

Casus

video-gesprek op Teams:

Digistarter komt binnen en wil deelnemen aan een video-vergadering op Teams. Hiervoor zit er een link in zijn/haar mail maar de digistarter heeft nog nooit zijn mail open gedaan.

Mogelijke stappen die de digihelper kan ondernemen:

- Op welk toestel wil je de vergadering volgen?
- Op welk email komt de link binnen? Ken je het emailadres?
- Ken je het paswoord?
- Kan je je mailbox eens laten zien?
- Kan je de email terugvinden in je mailbox?
- Welke actie zou je nu ondernemen om deel te nemen aan de vergadering?
 - o De verschillende stappen in kaart brengen (klik op link, annuleren, doorgaan via browser)
 - o Belangrijk dat de digistarter goed leert lezen wat er van hem/haar wordt verwacht
- De nodige aandacht schenken aan de werking van Teams. Vraag hierbij aan de digistarter wat hij/zij wil doen in de vergadering om in te schatten welke functionaliteiten best worden uitgelegd. Belangrijk om de digistarter niet te overladen met een teveel aan nieuwe informatie.
 - o Om deel te kunnen nemen:
 - Pictogram microfoon en camera
 - Bolletjes die aangevinkt kunnen worden
 - Knoppen om deel te nemen of te annuleren of te beëindigen.
 - o Tijdens de vergadering:
 - Picto's personen, chat, reactie, camera, microfoon, delen

- Beëindigen van de vergadering
 - Hoe kan hij/zij de vergadering verlaten.



2. Nadien krijgen alle groepjes een set met kaartjes waar de tips op staan. Ze nemen 1 kaartje en ze bespreken op welke manier en waar in hun stappenplan ze deze tip gaan toepassen.

Andere casussen:

- Ik kreeg geen mails meer binnen in mijn Gmail en ik krijg berichten dat mijn Google Drive vol is.
- Ze zeggen dat ik mijn kind digitaal moet inschrijven voor de kinderopvang.
- Ik moet mijn energiepremie online aanvragen. Zie [video](#).

6. Concrete handvaten voor een gepaste begeleiding (20')

Zie tabel hieronder.

Deze tabel kan stapsgewijs samen opgebouwd/ingevuld worden, of kan aan het einde van de les als samenvattend geheel meegegeven worden.

CONCRETE DIDACTISCHE TIPS

Basishouding	Tip	Concrete handeling
Neem de handeling niet over	Laat de digistarter zoveel mogelijk zelf doen.	<p>Vertel stapsgewijs wat de digistarter moet doen en geef tijd om dit uit te testen.</p> <p>Laat de cursist zelf de handeling herhalen: laat hen ook de stappen verwoorden die ze nemen. Vraag ook geregeld waarom ze die stap nemen.</p>
Meerwaarde digitale wereld aangeven	Benadruk wat de winst kan zijn voor de digistarter.	<p>Bv. Tijdwinst, meer contact met vrienden/familie, geld besparen, meer zelfstandigheid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ga samen in gesprek over welke uitdagingen iemand ervaart en maak een lijstje van voordelen die digitaal vaardiger worden kan opleveren - Toon met voorbeelden aan dat digitalisering niet meer weggaat uit de samenleving en dat wie niet mee is, als maar meer uitgesloten geraakt. - Vraag na wat iemand al kan en hoe die dat geleerd heeft. Gebruik dit om die persoon positief te stemmen over eigen leervermogen. - Geef voorbeelden wat voor jou wat de meerwaarde is van de digitale wereld. Of laat iemand die de les al volgde, vertellen hoe dit hem/haar vooruit heeft geholpen.

Denk niet als een expert - Deconstrueer je eigen leerproces	Kleine stappen nemen om het probleem op te lossen, begin met allersimpelste. Sla geen stappen over.	Bv. Als iemand vraagt om Whatsapp te gebruiken. Vraag je eerst: Kan je je smartphone aanzetten? Of wanneer iemand een document moet doorsturen, vraag je best eerst of hij/zij een emailadres heeft. Zo vermijd je dat mensen al meteen een (voor hen) te moeilijke vraag krijgen. Kan de digistarter vlot antwoorden, dan kan je grotere stappen nemen.
Elk probleem erkennen als een probleem	Vermijd het woord 'gewoon' . Voor de digistarter is niets gewoon in het werken met technologie.	Begin je uitleg niet met 'het is gewoon' of met andere woorden die kunnen impliceren dat het eenvoudig is. Wat voor jou als digihelper een logisch iets lijkt, is het misschien niet voor de digistarter.
Controleren	Regelmatig checken of digistarter nog mee is.	Dat doe je best door de digistarter te laten demonstreren of te laten herhalen i.p.v. te vragen 'begrijp je het?'. Merk je dat de digistarter het niet begrepen heeft? Probeer op een andere manier uit te leggen.
Vergelijkingen gebruiken	Gebruik vergelijkingen uit de leefwereld van de digistarter	Bv. zoals de mappenstructuur bij een huis of zoals een account dat je vergelijkt met een kast waarin belangrijke spullen inzitten.
Kies 1 methode	Leg niet meer dan 1 methode uit ook al zijn er meerdere opties. Er zijn vaak 3/4/5 manieren om een handeling uit te voeren	Bv. knippen en plakken. <ul style="list-style-type: none"> - Kies er één uit. - Bij voorkeur een manier die de cursist al kent (ook al ken je zelf een snellere manier) - Overdracht van bestaande kennis naar een nieuwe app gaat sneller en werkt minder verwarrend.

<p>Urgentie inschatten & leerkans inschatten</p>	<p>Bekijk of het zinvoller is dat je het zelf (deels) doet of het aanleert aan de digistarter.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Is het dringend of is er weinig mentale ruimte bij de digistarter om te leren, dan beter het probleem oplossen en later leerkansen zoeken. Voordeel = drempel verlagen en vergroot je de kans om opnieuw te komen met een nieuwe vraag want de vorige vraag was snel opgelost. - Ingewikkelde eenmalige zaken neem je vaak zelf op. Het is demotiverend als je de starter probeert aan te leren hoe je het zelf moet doen. Betrek de digistarter bij de handeling, maar leg ze niet in detail uit. - Niet-eenmalige zaken laat je de digistarter zelf doen. Je stelt gerichte vragen zodat de digistarter aandachtig naar eigen scherm kijkt en zelf probeert om tot de juiste handeling te komen. Indien dit te hoog gegrepen is, kan je instructies geven of zaken aanwijzen maar het is essentieel dat de digistarter de handelingen zelf uitvoert. Door toe te kijken leert iemand veel minder dan door het zelf te doen. 	<p>Bv. De installatie of registratie van een bepaalde app is vaak eenmalige. Als het een ingewikkeld proces is (denk aan Itsme), kan je het beter zelf doen zonder alle gedetailleerde stappen uit te leggen. Vervolgens schenk je wel voldoende aandacht aan het hanteren van deze apps.</p>

Herhalen	Herhaling inbouwen met elke keer wat minder hulp.	Neem op gepaste momenten ook wat meer afstand zodat ze zelfstandig kunnen oefenen.
Oefenkansen	Bied genoeg oefenkansen . Beperk geschreven instructies: grootste deel van de cursisten neemt cursussen niet meer vast, veel van wat er op je papier staat, zal snel verouderd zijn.	Maak duidelijk dat jij je cursisten alle tijd geeft bij het leren. Creëer urgentie maar ook rust en vertrouwen dat het gaat lukken.
Intrinsieke motivatie	Zoek naar de waarom van het bezoek, wat is de meerwaarde voor de digistarter? Probeer de oefeningen zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de leefwereld/ motivatie van de digistarter.	Vraag naar iemands levenssituatie zoals kinderen en werksituatie, vrije tijd en zoek naar een link met de digitale wereld. Los van het doel waarvoor hij/zij de cursus volgt. Bv. als iemand graag gaat vissen, laat dan zien dat er veel informatie te vinden is op het internet over vissen.
Vakjargon	Gebruik vakjargon , maar pas je taalgebruik aan bij de woorden als inloggen, account, cloud. Bij dit soort woorden hebben starters bijkomende uitleg nodig. Zeg welke alternatieven er bestaan. Dit omdat er heel vaak Engelse termen worden gebruikt en niet iedereen deze taal machtig is.	bijvoorbeeld 'inloggen, aanmelden, registreren, ...' of 'winkelmandje, winkelkarretje, ...' .

<p>Creëer een veilige leeromgeving</p>	<p>Stel een duidelijk einddoel en verdeel in subdoelen. Zodat er tussentijdse succeservaringen kunnen worden beleefd. Zorg dat iedereen snel na de start zo'n succeservaring heeft.</p> <p>Maak alle vooruitgang zichtbaar. Vier elk succes.</p> <p>Creëer een sfeer waarin fouten niet als mislukking maar als leerkans worden gezien.</p>	
--	---	--