

ETÄOPASTAJAN HUONEENTAULU

MUISTA

- Asiakas tekee opastettavat asiat lähtökohtaisesti itse.
- Jos teet asioita asiakkaan puolesta, kysy siihen aina lupa, ja kerro, mitä teet ja miksi.
- Varaa opastukselle rauhallinen paikka ja tarpeeksi aikaa.
- Kiireettömyys on vertaisopastuksen lähtökohta.
- Tutustu Digituen eettiseen ohjeistukseen (DVV).

OPASTUSTILANTEESSA

- Kysy, mikä on opastuksen tarve ja asioiden tärkeysjärjestys. Kuuntele rauhassa.
- Pyydä asiakasta ottamaan esille tarvittavat muistiinpanovälineet, käyttäjätunnukset ja salasanat.
- Pysähdy sopivin väliajoin ja kysy, haluaako asiakas kerrata jotain.
- Sinun ei tarvitse itse ratkaista kaikkea. Voitte pohtia asiaa myös yhdessä. Tarvittaessa kysy apua muilta tai ohjaa eteenpäin.
- Puhu selkeästi ja rauhallisesti. Käytä yksinkertaista kieltä.
- Rakenna luottamuksellista ilmapiiriä.
- Pyri ymmärtämään opastettavan huoli, älä lähde väittelemään.

OPASTUKSEN LOPUSSA

- Kertaa lyhyesti, mitä tehtiin. Tarvittaessa anna asiakkaalle muistilista uudesta opitusta asiasta.
- Jos laitteelle tehtiin muutoksia, kerro niistä selkeästi. Lähetä tärkeät tiedot myös kirjallisesti, esim. tekstiviestillä.
- Voit ohjata opastettavan itseopiskeluun esim. SeniorSurfin materiaalipankin avulla.
- Sovi tarvittaessa tarkistussoitto tai tekstiviesti muutaman päivän päähän tai seuraavalle viikolle.



ETÄOPASTUS

SeniorSurf

