

DIGIOPASTAJAN HUONEENTAU LU

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.
- Jos laitteelle tehtiin muutoksia, kerro niistä selkeästi.
- Tärkeät tiedot ja uudet asiat on hyvä kirjata muistiin.
- Voit vinkata myös sopivasta itseopiskelumateriaalista.
- Rohkaise tulemaan opastukseen tarvittaessa uudestaan

Lisää ohjeita opastajana toimimiseen:

www.seniorsurf.fi/digiopastajat/opastamisen-ohjeet



Ohjeen on laatinut Vanhustyön keskusliiton SeniorSurf-toiminta. Voit hyödyntää, jakaa ja muokata vapaasti, lähde mainiten.