

Rekrytering och inskolning av digihandledare

Rekrytering och inskolning av digihandledare är en väsentlig del av digihandledningsverksamheten som det verkligen lönar sig att satsa på. Syftet med rekryteringen är att hitta potentiella handledare som är intresserade av verksamheten och kan förbinda sig till den. I inskolningen lär de frivilliga känna din organisation och digihandledarens uppgifter. I detta material hittar du praktiska tips på hur rekryteringen och inskolningen kan genomföras.

PRAKTISKA TIPS FÖR REKRYTERINGEN

Ibland när man startar digihandledningsverksamheten är det svåraste skedet att hitta handledare. Använd modigt flera kanaler för att locka potentiella handledare att bli intresserade av verksamheten: delta i evenemang, besök lokala föreningar, sätt upp reklam på anslagstavlor, skicka e-post, publicera ett inlägg på sociala medier eller reklamera i lokaltidningen.

Tips för kommunikationen

- Berätta att handledaren inte behöver kunna allt – det är inte en supermänniska som ni söker.
- Berätta exempel på typiska handledningssituationer.
- Om du vet att handledargemenskapen är trevlig, kom ihåg att berätta om det.
- Det som typiskt motiverar frivilliga är viljan att hjälpa.
- Be dem som redan är med i verksamheten att sprida ordet och berätta om sina erfarenheter.
- Du kan också ordna ett öppet rekryteringstillfälle där man har möjlighet att bekanta sig med både verksamheten och andra människor.



Identifiera en potentiell handledare

- Viktigare än omfattande IT-kunskaper är goda kommunikationsfärdigheter.
- Handledarna kan ha mycket varierande kompetens- och yrkesbakgrund. Det behövs både sådana som har studerat inom branschen och sådana som är självlärda.
- De som precis gått i pension söker ofta nya hobbyer och något att göra.

Oftast intervjuas potentiella handledare redan i rekryteringsskedet. Exempel på passande frågor hittar du i den följande inskolningsdelen.

PRAKTISKA TIPS FÖR INSKOLNINGEN

I inskolningen lönar det sig att bekanta sig med den nya handledaren och berätta mer om verksamhetsprinciperna och den kommande verksamhetsmiljön. Att känna varandra och tillvägagångssätten gör det lättare att kommunicera i fortsättningen, och handledaren känner sig trygg när hen börjar med handledningsverksamheten.

Presentera din organisation

- Vad gör din organisation?
- Hur ska digihandledningsverksamheten genomföras och vilka är dess mål?
- Hur stöder din organisation digihandledningsverksamheten och de frivilligas kompetens och välbefinnande?
- Berätta också något personligt om dig själv, t.ex. varför du trivs i ditt arbete eller vad du gör på fritiden.



Bekanta dig med handledaren

- Varför vill du bli frivillig digihandledare?
- Har du fungerat som frivillig förut? Vad gjorde du, var, när och hur länge?
- Hurdana IT-kunskaper har du?
- Är du van vid att handleda andra? Har du handlett äldre människor i datateknik eller något annat?
- Vilka förväntningar har du på digihandledningsverksamheten?
- Berätta mer om dig själv. T.ex. arbetsbakgrund, hobbyer, intressen, språkkunskaper...
- Hur ofta skulle du vilja handleda? Vilka tider passar dig bäst?



Diskutera handledningarnas innehåll och praxis



- Som stöd för diskussionen lönar det sig att använda Etiska anvisningar för det digitala stödet utgett av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, där handledningen behandlas ur både handledarens och klientens synvinkel.
- Typiskt behöver klienter hjälp med grundläggande saker såsom användning av smarttelefonens grundläggande funktioner. Huvudsakligen är handledningsteman lätta och kommunikationen med klienterna trevlig.
- Alla klienter och handledningstillfällen är unika. Handledningen borde stödja klientens tillit till sin egen förmåga. Klienten ska aldrig uppleva att handledaren förringar eller skrattar åt hens problem.
- Digihandledningar är sekretessbelagda möten. Klienten ska kunna lita på att hen kan be om hjälp även i privata digiärenden.
- Berätta om hur man ska göra när man handleder användning av bank- och andra tjänster som förutsätter stark autentisering. I de etiska anvisningarna för digitalt stöd accepteras handledning i användning av dessa tjänster, men det förutsätts att klienten självständigt loggar in och använder tjänsten. Verktyg för autentiseringen får inte överlåtas till en annan person.
- Diskutera även eventuella utmanande klienter och hur man ska agera i sådana situationer. Fundera över hur exempelvis minnessjukdomar kan beaktas i handledningen. Gå även igenom hur man gör en orosanmälan.
- Uppmuntra handledaren så att hen vågar börja med handledningarna. Fundera tillsammans på om hen skulle vilja genomföra sin första handledning tillsammans med en mer erfaren handledare.
- Berätta vem man kan vända sig till om man behöver stöd eller råd. Påminna att man alltid kan ta kontakt och be om hjälp.
- Berätta var man kan få kamratstöd för handledningarna (t.ex. digihandledarnas SeniorSurf-grupp på Facebook).

Den frivilliga handledarens uppgifter och regler i ett nötskal

1. Den frivilliga digihandledarens främsta uppgift är att handleda äldre människor i användningen av datateknik.Handledningar sker huvudsakligen personligen, dvs. handledaren handleder en klient i taget.
2. Frivilligverksamheten sker med vanliga människas kunskaper och kompetens. En frivillig handledare behöver inte veta och kunna allt: man kan söka svar på frågor tillsammans!
3. Anpassa din handledning efter klienten: ta hänsyn till klientens eventuellt nedsatta hörsel, syn eller minne samt olika inlärningsmetoder och åsikter. Undvik att rekommendera endast en viss enhet, program eller tillvägagångssätt.
4. Uppmuntra klienten att ställa frågor och använd så tydligt språk som möjligt. Förklara termerna vid behov.
5. Handledaren ska inte göra saker för klienten utan ge råd om hur klienten kan göra dem själv.
6. Digihandledaren sköter inte klientens ekonomiska ärenden eller tar över hens lösenord eller verktyg för stark autentisering. Handledaren vet hur man handleder användning av tjänster som kräver stark autentisering.
7. En frivillig digihandledare har sekretessplikt. Handledaren får inte tala om klienten eller hens konfidentiella ärenden så att klienten kan identifieras. Digihandledaren ska även se till att klientens uppgifter inte blir kvar hos handledaren.
8. Man får inte ta emot pengar för handledningar även om klienten skulle vilja erbjuda handledaren pengar.
9. Om problemet inte kan lösas ska man försöka hänvisa klienten vidare, t.ex. till en viss tjänsteleverantörs egen tjänst.
10. Att fungera som frivillig digihandledare är frivilligt. Kom ihåg att informera den organiserande aktören i god tid om handledningen belastar dig eller om du stöter på utmanande situationer. Alla frivilliga har rätt till att sluta med handledningarna när man känner för det. Det egna välbefinnandet är alltid viktigast.