

Hur kan man uppmuntra sin klient?

Oftast är digihandledarens viktigaste uppgift att uppmuntra sin klient. Klienter kan känna sig nervösa när de ska använda digitala enheter och tjänster och vågar inte prova nya funktioner. Rädslan av att bli lurad orsakar oro och i värsta fall minskar användningen av en viss enhet. Hur skulle man kunna uppmuntra klienten att prova och lära sig att använda och utnyttja sin digitala enhet?

TIPS PÅ HUR MAN KAN UPPMUNTRA KLIENTEN



KÄNSLAN AV ATT LYCKAS ÖKAR MOTIVATIONEN

Det är mycket uppmuntrande när man känner att man har lyckats med något. Låt klienten göra själv och gör hens framgångar synliga. Man behöver inte genast kunna allt, utan du kan berömma klienten när hen använder pekskärmen på rätt sätt eller har skickat sitt första textmeddelande. Alla vill lyckas och alla är rädda för att misslyckas. Det motiverar att fortsätta när man märker att man lär sig. Även små framgångar är viktiga framgångar!

MOTIVERA

Som bäst underlättar digitala enheter vardagen och skapar nya möjligheter. Ta hänsyn till klientens behov och fråga vad hen är intresserad av. Om hen exempelvis berättar om sina hobbyer kan informationssökning relaterad till dem motivera klienten att lära sig använda en digital enhet. Hjälプ klienten att hitta trevliga och för hen viktiga saker som man kan göra med enheten.



LYSSNA OCH VAR NÄRVARANDE

Lyssna på din klient. Uppmuntra hen att ställa frågor och erbjud ett trevligt inläringstillfälle utan känsla av brådska. Om klienten är orolig över sin enhets säkerhet kan du ge råd om hur enheten kan användas på ett tryggt sätt. När klienten märker att hen vid behov kan få hjälp vill hen säkert lära sig mer.

VAR ETT MOTIVERANDE EXEMPEL

Om du själv hela tiden är förbannad på krångliga apparater och digitalisering smittar du lätt samma tankesätt till din klient. Diskutera den digitala världens goda sidor i stället. Du kan också berätta om hur du själv använder din enhet. Du har en nyckelposition som motiverare!



EXEMPEL PÅ MOTIVERANDE INNEHÅLL

Mångsidig kommunikation med vänner och släktingar, även genom bilder, videor och ljudmeddelanden (t.ex. WhatsApp)



Användning av kamera, bildbeskrivning, ändring av bildens ljusstyrka osv.



TV- och radioprogram (t.ex. Yle Arenan)



E-böcker och ljudböcker



Sökmotorer, informationssökning



YouTube



Wikipedia



TYPISKA KOMMENTARER FRÅN KLIENTER

"Jag är inte alls intresserad av tekniska apparater, jag gör bara det som jag är tvungen att göra..."

Man behöver inte vara intresserad av tekniska apparater.

Det lönar sig dock att lära sig att använda de grundläggande funktionerna i sin enhet. Då blir det lättare att hitta funktioner som är passande och nyttiga för en. Enheter är bara verktyg för att göra olika saker. Det är resultatet som motiverar!

"Jag är så dålig med sådana här apparater..."

Vem som helst kan vara dålig med ny teknik i början.

Det betyder dock inte att man aldrig skulle kunna lära sig att använda dem. Det bästa skulle vara att glömma känslan av att man är dålig och modigt lära sig att använda sin enhet redan från början. På detta sätt lär vi oss mer eller mindre allt i livet.

"Jag undrar om en så här gammal människa kan lära sig något nytt..?"

Ja, det kan man. Förmågan att lära sig beror inte på åldern. När man blir äldre behöver man öva mer och sakta ner sin takt, men förmågan att lära sig försvinner ingenstans med åldern. Att lära sig nytt är dessutom bra för hjärnan!

Uppmuntra klienten att skriva ner saker under handledningen och även öva hemma. Man kan komma långt även med små steg!