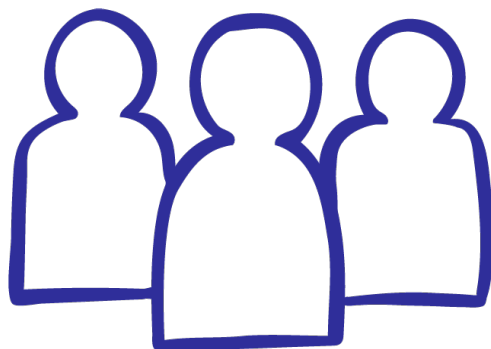


Draaiboek

Module 2

Opleiding Digihielper op de werkvloer

in zorg- en welzijnsorganisaties



Inhoud

Module 2 - Digistarters herkennen en motiveren	39
Check-in en follow up	39
Digitale inclusie	40
Digistarters begrijpen	45
Digistarters herkennen	48
Digistarter motiveren	51
Leervragen verhelderen	52
Opdrachten ter verwerking van module 2 en ter voorbereiding van module 3	55
Vragen?	55
Check out	55
Voorbereidende opdrachten module 3	56

Module 2 – Digistarters herkennen en motiveren

Aan de hand van de powerpointpresentatie ‘Module 2 – Digistarters herkennen en motiveren’

Check-in en follow up

Slide 2 (5 min)

Overloop het programma van module 2

- Digitale gespreksstarter
- De rol van de digihelper binnen digitale inclusie
- Digistarters en collega's herkennen, motiveren en bevragen
- De leervragen verhelderen

Slide 3 - 4 (5 min)

Digitale gespreksstarters

Info voor deelnemers

De digitale vraag van vandaag is een leuke gespreksstarter over de digitale wereld waarmee je met je collega's en met zelf cliënten aan de slag kan gaan (downloaden kan [hier](#)). Je kan hem ook bestellen, dan betaal je enkel de verzendkosten.

Dit is een verzameling van digitale vragen die je in de vergaderlokalen, koffiehoek of leefgroep kan hangen. Het zijn vragen die het ijs kunnen breken en een opening kunnen bieden om digitaal aan de slag te gaan.

Bv. Geloof jij alles wat je ziet online? , Hoe bescherm jij je online privacy?, Wat wil jij graag online kunnen?

TIP: Begin elke vergadering met een digitale vraag.

De **digihapper** (zie printblad '**Digihapper**' bij downloadbare materialen op de website) is ook een leuke gespreksstarter over digitale vaardigheden. Vouw het happertje en spelen maar.

Slide 5 (5 min)

Follow up

Vragen voor deelnemers

- Zijn de voorbereidende vragen gelukt?
- Waren er problemen? Uitdagingen?
- Wat is je bijgebleven na de vorige module?
- Wie is er al aan de slag gegaan met zijn leidinggevende?

Digitale inclusie

Slide 6 (10 min)

Digitale inclusie: Quiz

Methodiek: Quiz introductie digitale inclusie

Tijdsduur	10 minuten
Doel	• Bewustwording creëren rond digitale inclusie en digitale uitsluiting. • Deelnemers laten kennismaken met cijfers en feiten over digitale kwetsbaarheid
Vorbereiding door de begeleider	Overloop zelf al eens de quizvragen en antwoorden zodat je weet waarover het gaat.
Benodigdheden	Een digitale tool om een quiz te organiseren (Wooclap, Slido, Kahoot, Plickers,...)
Uitleg voor deelnemers	We willen het graag hebben over digitale inclusie. Straks gaan jullie meer te weten komen over wat dit juist inhoudt. Daarvoor bekijken we eerst een paar wist-je-datjes in de vorm van een quiz. Vraag 1: Hoeveel volwassen Belgen zijn digitaal kwetsbaar? <i>Keuzemogelijkheden: 26%, 32%, 40%, 53% ⇒ antwoord is 40%</i> Dit cijfer komt uit de barometer digitale inclusie. In 2023 had 35% van de Belgen tussen 18 en 74 jaar zwakke digitale vaardigheden en 5% zijn niet-gebruikers. Dit cijfer is de laatste twee jaar tijd met 6% gedaald. De reden voor deze daling weten we niet zeker. Wat we wel weten is dat na de corona crisis er in heel Vlaanderen met veel subsidies massaal acties opgezet zijn om digitale uitsluiting tegen te gaan. Deze zullen waarschijnlijk een deel van de daling verklaren. Daarnaast is er ook meer bewustzijn waardoor dienstverleners meer aandacht besteden aan digitale inclusie en gebruiksvriendelijkheid. Wie zijn die mensen die niet mee zijn? Dit is een heel verscheiden groep: • Ouderen • Maar ook jongeren • Mensen met een laag vormingsniveau of inkomen • Maar ook mensen met een hoog inkomen • Nieuwkomers en mensen die hier al altijd wonen • Alleenstaanden en gezinnen, vrouwen en mannen.

Vraag 2 : Welk toestel wordt het meest gebruikt om toegang te krijgen tot het internet?

Keuzemogelijkheden: laptop, tablet, smartphone, vaste computer ⇒ antwoord is smartphone

De smartphone is het meest gebruikte apparaat geworden voor toegang tot het internet: 90% van alle internetgebruikers bezit een smartphone. Dat is 5% meer dan twee jaar geleden. (Bron: Barometer Digitale Inclusie 2024)

Vraag 3: Hoeveel procent van de Vlamingen slaagt er niet in de meeste digitale problemen zelf op te lossen?

Keuzemogelijkheden: 24, 30, 44, 56 % Juist antwoord is 44%

44% van de Vlamingen slaagt er dus niet in de meeste digitale problemen zelf op te lossen. 29% van Vlamingen vindt geen hulp in directe omgeving.

Vraag 4: Hoeveel procent van de 16-24-jarigen met een diploma secundair onderwijs heeft zwakke digitale vaardigheden?

Keuzemogelijkheden: 12% , 27 % , 38 % , 52 % → antwoord is 27 %

Van de jongeren met een diploma middelbaar onderwijs heeft 27% zwakke digitale vaardigheden, 38% basisvaardigheden en 35% gevorderde vaardigheden. Bij jongeren die enkel een diploma lager secundair onderwijs hebben (of het secundair onderwijs nog niet afgerond hebben) heeft 52% zwakke, 33% basis en 15% gevorderde vaardigheden. (Bron: Barometer Digitale Inclusie 2024)

Jongeren uit kansarme gezinnen hebben bovendien vaak geen computer ter beschikking.

Vraag aan de deelnemers

- Hoe maken ze dan hun digitaal huiswerk?

Antwoord: Ofwel maken ze het huiswerk niet, ofwel op de smartphone. Schoolwerk maken op de smartphone is niet altijd evident, bijvoorbeeld als leerlingen teksten moeten typen of berekeningen maken.

Als deelnemers zich dit moeilijk kunnen voorstellen, dan kan je dit filmpje tonen over een jongere die haar stageverslag volledig op de smartphone maakte: <https://www.youtube.com/watch?v=pp-K4gKvT08>.

(Bron: Apestaartjaren)

Vraag 5: Hoeveel procent van de Vlamingen vindt nieuwe platformen of online dienstverlening moeilijk?

Keuzemogelijkheden : 22, 37, 43, 52% ⇒ antwoord is 43%

- **43%** van de Vlamingen vindt nieuwe platformen of online dienstverlening moeilijk.
- **25%** van de Vlamingen vindt taal of instructies op websites en apps moeilijk te begrijpen.
- **27%** van de Vlamingen vindt websites en apps onvoldoende gebruiksvriendelijk.

Slide 7 (2 min)

Besluit

Info voor deelnemers

- Er werd dus gedacht dat digitale uitsluiting enkel en alleen een probleem was van de meest kwetsbare groepen, zoals mensen in armoede, laagopgeleiden of langdurig werklozen.
- Intussen is duidelijk dat mensen in alle lagen van de samenleving problemen ervaren met digitale toepassingen.
- Zelfs hoogopgeleiden en 'digital natives' kunnen de snelheid van de digitale verandering soms niet volgen.

Slide 8 (6 min)

Video digitale inclusie laten zien

Info voor de begeleider

Laat de deelnemers de video over digitale inclusie zien (zie slide 8)

[Digitale inclusie - vorming mediacoach \(youtube.com\)](https://www.youtube.com/watch?v=...)

Wil je nog meer achtergrondinformatie over digitale inclusie? Dan kan je terecht op www.mediawijs.be/digitaleinclusie

Info voor deelnemers

Ilse Mariën legt uit wat digitale inclusie betekent en hoe je als organisatie hier mee aan de slag kan gaan.

Slide 9 (3 min)

Samenvatting

Info voor deelnemers

Digitale inclusie gaat over vier grote aspecten:

1. Toegang

Zijn er voldoende en kwalitatieve toestellen op je werkplek? Zijn de aanwezige toestellen geschikt voor de toepassingen die men wil gebruiken? Zijn de toestellen up-to-date? Is er stabiel internet met voldoende data-volume?

Link met digihelper: Op het werk is er waarschijnlijk wel wifi en computers om te gebruiken. Op welke manier kunnen we toegang bij de cliënten faciliteren?

2. Digitale competenties

Kennis (weten), vaardigheden (kunnen) en attitude/motivatie (willen, durven) om je weg te vinden in de digitale wereld.

Link met digihelper: Digihelpers op de werkvloer brengen kennis en vaardigheden bij en motiveren mensen om zelf iets te proberen in een veilige omgeving.

3. Ondersteuningsnetwerk

Om digitale competenties te kunnen ontwikkelen, heb je mensen nodig in je omgeving waarbij je terecht kan voor hulp en van wie je kan leren. Dat ondersteuningsnetwerk kan persoonlijk zijn (zoals je buurman), professioneel (zoals een lokale vzw of buurthuis) of een mix van allebei.

Link met digihelper: Een digihelper is een ondersteuner die zowel hulp biedt als mensen dingen bijleert.

4. Inclusion by design

Als een website of app ingewikkeld of niet intuïtief is, zorgt dit voor meer digitale uitsluiting. Hoe gebruiksvriendelijker een toepassing, hoe meer mensen er vlot mee kunnen (leren) werken.

Enkele voorbeelden:

- Niet gebruiksvriendelijke apps/websites: www.mijngezondheid.be
- Wél gebruiksvriendelijke apps/website: heel wat banking-apps

Link met digihelper: Op zich heeft een digihelper hier geen invloed op. Ze kunnen eventueel wel zoeken naar een gebruiksvriendelijker alternatief, maar vaak is dit geen optie (bv. bij online diensten). In de werkcontext kunnen ze wel aan de ICT-dienst signaleren dat veel collega's problemen ervaren met een bepaalde toepassing.

Slide 10 (20 min)

Digitale inclusie en de digihelper op de werkvloer

Methodiek: En nu jij...

Tijdsduur	20 minuten
Doel	• Verbeteracties bedenken op de vier voorwaarden van digitale inclusie voor hun eigen organisatie • Het gesprek rond digitale inclusie binnen de organisatie op gang brengen
Vorbereiding door de begeleider	Druk de invulbladen ' Digihelper op de werkvloer & digitale inclusie ' af. Je vindt dit bij de downloadbare materialen op de website bij module 2.

Benodigdheden	Per voorwaarde een invulblad 'Digihelper op de werkvloer & digitale inclusie'
Uitleg voor deelnemers	Bij de volgende oefening gaan we aan de slag met de vier voorwaarden van digitale inclusie (toegang, digitale competenties, ondersteuningsnetwerk en inclusion by design) en op welke manier we dit in jullie organisatie kunnen verbeteren. We werken in groepjes van drie of vier. Stap 1 Kies met je groepje twee voorwaarden van digitale inclusie (toegang, digitale competenties, ondersteuningsnetwerk en/of inclusion by design.) Stap 2 Geef jouw organisatie een score op één van deze voorwaarden. Stap 3 Bedenk nu samen acties om jouw organisatie één punt hoger te laten scoren. Vul deze in op het invulblad. Stap 4 Overloop in grote groep de acties die jullie bedachten.

Digistarters begrijpen

Slide 11 (5 min)

Digistarters begrijpen

Informatie voor deelnemers

Digistarters zijn mensen die (extra) ondersteuning nodig hebben om te kunnen deelnemen aan onze digitale samenleving. Het gaat dus niet alleen over mensen die hun eerste stappen zetten in de digitale wereld. Want ook wie al ervaring heeft, kan op een bepaald moment extra hulp nodig hebben of digitaal kwetsbaar zijn.

Er zijn digistarters in alle leeftijdscategorieën, dit zagen we daarnet al in de quiz. Ze komen ook uit alle sociale klassen en hebben uiteenlopende achtergronden.

BELANGRIJK - Digistarter is een begrip om uit te leggen dat iemand minder digitale vaardigheden heeft. Het is niet de bedoeling dat je dit begrip in de wandelgangen van je werkplek gebruikt. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat iemand nog minder geneigd is om hulp te vragen.

Vraag aan de deelnemers

- Waarom heeft iemand moeite om mee te geraken in de digitale wereld?
- Wat zou de reden kunnen zijn om niet mee te willen/kunnen?

Info voor de begeleider

Laat de deelnemers zelf nadenken over de mogelijke redenen. Wees waakzaam als begeleider dat ze nog geen gedrag benoemen maar de reden waarom mensen moeite hebben met digitalisering. Het doel is dat de deelnemers begrijpen waarom mensen moeite hebben met digitalisering.

Slide 12 (5 min)

Moeite met digitalisering

Info voor de begeleider

Overloop de verschillende redenen om moeite te hebben met digitalisering. Vraag achteraf aan de deelnemers of ze de redenen herkennen bij hun collega's.

Info voor deelnemers

1. Weerstand tegen digitalisering

Iemand kan sterk tegen digitalisering zijn. Die weerstand komt vaak voort uit angst. Bijvoorbeeld de angst dat digitale diensten niet veilig zijn, angst om iets fout te doen of angst dat de offline mogelijkheden alsmat verder afgebouwd zullen worden.

2. Nooit geleerd

Een veelvoorkomende reden voor moeite met Digitalisering is dat mensen het simpelweg nooit geleerd hebben. Niet op school, niet thuis en niet op het werk. Het gaat te snel. De digitale wereld evolueert aan een enorm hoog tempo. Wie vandaag mee is met de meest gangbare toepassingen, hinkt het volgende jaar soms alweer achterop.

3. Faalangst en gebrek aan digitaal zelfvertrouwen

Één keer een blunder begaan en nooit meer een computer aangeraakt? Het komt vaker voor dan we denken. Mensen zijn bang hun toestel kapot te maken, per ongeluk documenten te wissen of berichten naar verkeerde mensen te sturen. Ook verhalen over phishing, datalekken en inbreuken op de privacy zorgen voor onzekerheid en angst om fouten te maken.

4. Laaggeletterdheid

Één op zeven van de volwassenen in Vlaanderen is laaggeletterd. Dit betekent dat zij elke dag opnieuw problemen ondervinden met bijvoorbeeld het begrijpen van overheidsbrieven, het interpreteren van bus- en treintabellen, het invullen van formulieren, enzovoort. Als je moeite hebt met lezen, schrijven of informatie interpreteren, is het ongelofelijk ingewikkeld om te werken met een computer of smartphone. Het wordt nog moeilijker door de vele Engelstalige woorden in de digitale wereld.

5. Moeite met de Nederlandse taal

Mensen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, zullen ook moeite hebben om digitale taken in het Nederlands te volbrengen. Dit zegt echter niets over hun digitale vaardigheden in hun eigen taal.

6. Digitaal-arme omgeving

Wie thuis of op het werk niet over internet of digitaal toestel beschikt, krijgt weinig kansen om digitale vaardigheden te oefenen. Dikwijls zijn dit mensen die niet lang naar school geweest zijn en met een klein budget moeten rondkomen. De mensen in hun persoonlijke netwerk hebben vaak een gelijkaardig profiel waardoor ze ook bij vrienden en familie weinig in aanraking komen met de digitale wereld.

7. Beperkt budget

Een computer, smartphone, internetaansluiting... zijn een grote kostenpost voor wie met een klein budget moet rondkomen. En wie geen toestel en internet heeft, heeft minder kansen om digitaal bij te leren.

Digistarters herkennen

Info voor de begeleider

Het doel van dit onderdeel is dat de deelnemers weten hoe ze digistarters kunnen herkennen en dat deze verschillende compensatiestrategieën gebruiken.

Slide 13 (5 min)

Wat zie je bij een digistarter?

Vraag aan de deelnemers

- Welke gevoelens en/of gedragingen vallen je op bij een digistarter?

Slide 14 (10 min)

Hoe herken je een digistarter?

Info voor de begeleider

Je kan deze slide ondersteunen met een digitale tool (zoals Miro, Mentimeter, Wooclap,...).

Vraag aan de deelnemers

We hebben gevraagd om een casus mee te nemen uit jouw eigen organisatie over een collega-digistarter.

- Hoe herken je deze collega?
- Hoe merk je dat die persoon niet zo digitaal vaardig is?
- Wat valt jou op aan jouw collega?
- Hoe 'redt' deze collega zich momenteel?
- Wie heeft hier ervaring mee?
- Hoe pak je dit aan? Heeft iemand een voorbeeld?

Info voor de deelnemers

De digistarter kan verschillende soorten gedrag vertonen om het digitale uit de weg te gaan:

- Angst voelen
- Toont onzekerheid
- Stelt vermijdingsgedrag
- Biedt weerstand
- Verzint smoesjes
- Voelt schaamte
- Schuift taken door
- Ziet het nut er niet van in
- Doet liever niets als iemand erbij is

Slide 15 -17 (20 min)

Verschillende digistarters

Info voor de deelnemers

Er zijn verschillende verklaringen waarom een digistarter minder digitale competenties heeft. Zo zijn er **vier verschillende types digistarters**.

1. Mensen die weerstand bieden tegenover digitalisering

Medewerkers die argwanend zijn tegenover digitalisering, zijn vaak niet gemotiveerd om (nieuwe) digitale toepassingen te gebruiken of (nieuwe) digitale competenties te leren. Die weerstand kan ontstaan doordat ze niet vertrouwd zijn met digitale technologie, er nooit een vorming over hebben gekregen, een negatieve ervaring hebben gehad... Sommigen zijn ook bang om fouten te maken of hebben ooit al een fout gemaakt, waardoor ze digitale tools liever mijden. Het vraagt veel geduld om deze groep stappen te laten zetten in de digitale wereld. Digitale prikkels aanreiken kan hier een eerste kleine stap zijn.

Bv. De collega's van Sam werken in een zorgorganisatie voor personen met een fysieke of mentale beperking. De collega's willen geen e-mailadres van het werk. Ze zien de meerwaarde niet in en denken dat ze daar niet mee overweg kunnen.

2. Mensen die fysieke middelen verkiezen en hun digitale competenties liever niet gebruiken.

Er zijn ook mensen die wel in staat zijn om te werken met digitale technologie, maar die er het liefst zo weinig mogelijk mee doen. Denk aan medewerkers die graag een agenda op papier hebben of die liever bellen dan mailen. Of denk aan mensen die anderen inschakelen om digitale taken voor hen uit te voeren. **Extrinsieke motivatie** (bv. opnemen in de functiebeschrijving of een gesprek met de leidinggevende) kan ervoor zorgen dat deze groep digitale technologie wél zal gebruiken. Maar je kan ook inzetten op **intrinsieke motivatie** door de voordelen van digitale toepassingen (bv. tijdswinst) te belichten of hen een vast aanspreekpunt bieden bij wie ze terecht kunnen voor hulp.

Bv. Een orthopedagoog doet een uitspraak als "Ik werk met kinderen, niet met een computer. Hiervoor heb ik niet gestudeerd."

3. Mensen die hun digitale competenties overschatten - onbewust onbekwame digivaardige collega)

Niet elke digistarter aarzelt om digitale toepassingen of het internet te gebruiken. Integendeel, sommigen gaan maar al te graag op verkenning in de online wereld en zijn gemotiveerd om te experimenteren met digitale tools, maar zijn zich er niet van bewust dat ze bepaalde kennis of vaardigheden missen. Ze denken niet na over de risico's voor zichzelf, klanten/patiënten of de organisatie. Een digihelper kan hen leren om mediawijzer om te gaan met de digitale wereld.

Bv. Een medewerker die in haar vrije tijd ook influencer is, heeft zichzelf nog nooit gegoogeld. Pas nadat iemand haar adviseerde om dat eens te doen, ontdekte ze dat een bedrijf haar foto's en naam gebruikte om bepaalde producten te promoten.

4. Mensen die beperkt zijn in het gebruik van digitale tools. Mensen die digitale technologie beperkt kunnen gebruiken.

Een deel van de bevolking kan sommige digitale competenties niet gebruiken omdat ze bijvoorbeeld een beperking (cognitief, visueel ...) hebben. Voor (extra) digitale mogelijkheden hebben ze hulpmiddelen nodig, die vaak veel geld kosten. De juiste investeringen kunnen deze mensen helpen om hun digitale competenties te benutten en verder te ontwikkelen.

Bv. Jos is een iets oudere werknemer die door een visuele beperking moeite heeft met het gebruik van digitale toepassingen. Zonder hulpmiddelen kan hij de kleine lettertjes op het scherm niet goed lezen. Een schermlezer of vergrotingssoftware zou hem kunnen helpen, maar die tools zijn voorlopig nog niet beschikbaar binnen het bedrijf.

Vragen voor deelnemers

- Bij welke soort digistarter leunt jouw collega het meeste aan?
- Hoe merk je dit?

Digistarter motiveren

Slide 18 (20 min)

Digistarters motiveren

Methodiek: Wat zet jouw digistarter in beweging?

Tijdsduur	20 minuten
Doel	• Digihelpers ervaren hoe motiverende zinnen invloed hebben op hun collega. • Digihelpers krijgen inzicht in welke aanpak verbindend werkt en welke weerstand kan oproepen.
Vorbereiding door de begeleider	• Kies een ruime zaal waar deelnemers vrij kunnen bewegen. • Hang affiches in vier hoeken van de ruimte met daarop:  Verbindt, geeft vertrouwen  Maakt het moeilijker  Twijfelachtig effect  Ik zou dit zélf nooit zeggen Print of noteer motiverende zinnen. Je vindt deze in het document ‘Vragen - Wat zet jouw digistarter in beweging?’ bij de downloadbare materialen op de website bij module 2.
Benodigdheden	• Vier affiches (zie bij voorbereiding)

Uitleg voor deelnemers	Stap 1 Straks krijgen jullie allemaal een motiverende zin. Jij denkt aan de digistarter collega die je gebruikte in je casus. Stap 2 Ga bij de affiche staan die past bij wat deze aanpak volgens jou zou oproepen bij deze collega ('Verbindt, geeft vertrouwen', 'een twijfelachtig effect', 'maakt het moeilijker' of 'ik zou dit zélf nooit zeggen'). Stap 3 <i>Als begeleider stel je extra vragen</i> • <i>Waarom sta jij hier?</i> • <i>Wat zou jouw digistarter hierbij voelen/ doen?</i> Dit herhalen we telkens met een andere motiverende zin. Zie document 'Vragen - Wat zet jouw digistarter in beweging?'.
-------------------------------	---

Leervragen verhelderen

Slide 19 - 21 (20 min)

Leervragen verhelderen

Methodiek: Open vragen stellen

Tijdsduur	20 minuten
Doel	• Digihelpers leren open vragen stellen om de leervraag van digistarters beter te begrijpen. • Digihelpers kunnen een gesprek op een verbindende manier openen. • Digihelpers ervaren hoe verschillende vraagvormen informatie opleveren.
Vorbereiding voor de begeleider	• Bedenk eventueel als begeleider zelf een paar open vragen om de deelnemers op weg te helpen als ze vastzitten.
Benodigdheden	• Dobbelstenen

Uitleg voor deelnemers	Slide 19 (5 min) In dit deel gaan we op zoek naar de vraag onder de vraag van de digistarter. Als een digistarter bij een digihelper komt. Dan gebeurt het af en toe dat er te snel wordt overgegaan tot actie. Het is heel belangrijk om ook de vraag onder de vraag te leren zien. Hoe doe je dit? Door zelf open vragen te stellen. Met open vragen • Laat je de ander zonder terughoudendheid praten. • Verzamel je brede, algemene informatie. • Creëer je een betere verstandhouding. • Open vragen zijn ontspannend, vriendelijk, enkelvoudig, duidelijk, begrijpelijk, 'onschuldig', 'geprogrammeerd' (om een antwoord uit te lokken). • Open vragen beginnen met wie, wat, waar, waarmee, wanneer of hoe. We gaan dit oefenen aan de hand van dobbelen met een dobbelsteen. Dit kan wat gekunsteld overkomen, maar we willen de vraag onder de vraag te weten komen. Slide 20 (15 min) Stap 1 Verdeel jezelf in groepjes van twee. Hou jullie collega-digistarter (jullie casus) in het achterhoofd). Stap 2 Gooi de dobbelsteen en stel een open vraag aan je collega die begint met het woord dat bij het cijfer hoort. Wanneer jij gooit met de dobbelsteen kruip je in de rol van digihelper. Je collega speelt dan de rol van de digistarter-collega die die koos als casus. Slide 21 (5 min) Stap 3 In groep reflecteren we over de oefening • Welke vraag vond je het moeilijkste? • Wat valt er jou op als je deze oefening doet? • Welke tip geef je de anderen mee na deze oefening? • Wat neem je mee om aan de slag te gaan met je eigen casus?
--------------------------------------	---

Extra informatie	Een nadeel van deze methodiek kan zijn dat open vragen veel tijd kosten en dat het moeilijk is alle informatie te onthouden en het gesprek te sturen. Probeer dan kort samen te vatten, een andere vraag te stellen en maak korte aantekeningen. Let op voor waarom-vragen Hier hangt een oordeel aan, probeer deze vragen te vermijden.
-------------------------	--

Opdrachten ter verwerking van module 2 en ter voorbereiding van module 3

Slide 22 (10 min)

Info voor de begeleider

Overloop de opdrachten die de deelnemers als voorbereiding op de volgende module kunnen maken (zie voorbereidende opdrachten module 3 verder in het draaiboek).

Info voor deelnemers

- Herhaal met leesvoer over de digistarter
- Weet de digistarter in je organisatie te vinden met 10 tips
- Bekijk de gouden raad van andere digicoaches
- Werk je digitip concreet uit met ondersteuning van AI
- Kijk hoe digicoaches in Nederland uit hun comfortzone komen met digitips
- Durf het aan om een filmpje te maken op jouw locatie
- Hoe is het met jouw handen gesteld tijdens het coachen

Vragen?

Slide 23 (5 min)

Check out

Slide 24 (5 min)

Vragen aan deelnemers

- Wat neem jij mee na deze module?
- Wat heb je nog nodig?
- Waar ga je mee aan de slag?

Vorbereidende opdrachten module 3

Info voor de begeleider

De onderstaande oefeningen geef je voor de volgende module mee aan de deelnemers. Je keert er tijdens de module soms op terug. Deze tussentijdse opdrachten zijn een belangrijk onderdeel om de vorming vlot te laten verlopen tijdens de vier halve dagdelen. De opgedane kennis herhalen tijdens de oefeningen helpt je ook met het inzetten van de geleerde inhoud op de werkplek.

Herhaal met leesvoer over de digistarter

De digistarter heeft geen geheimen meer voor jou.

Lees volgend rapport van de digistarter: [Rapport_DigitaleStarter_def.pdf](#)

- 1. Weet de digistarter in je organisatie te vinden met 10 tips**
- 2. Werk een digitip concreet uit met ondersteuning van AI**

De anatomie van een prompt

Laat AI je helpen met de juiste prompt.

Stap 1

Kopieer onderstaande prompt en plak deze in een AI toepassing (ChatGPT, Gemini, CoPilot,...)

*“Je bent digihelper op je werkplek en wil wekelijks je collega's prikkelen met een digitip.
Je wil een digitip geven over*

*Belangrijk is dat je die concreet uitwerkt zodat die stap voor stap duidelijk te volgen is en
verstaanbaar voor iemand die nog nooit een computer gezien heeft.
Maak het zo overzichtelijk mogelijk.”*

Stap 2

Plak de prompt onderaan in de schrijfbalk en vul op de drie puntjes aan waarover jouw cursus zal gaan. Druk op het pijltje en bekijk het resultaat.

Niet tevreden met de suggestie? Maak je instructie dan concreter tot je tevreden bent.

Maak een printscreen van het resultaat.

AI om hulp vragen, doe je met aandacht voor 4 stappen.

- 1. Context** - Geef **achtergrond** voor de actie
- 2. Rol** - Vertel de AI **wie het moet zijn**
- 3. Actie** - Vertel de AI **wat het moet doen**
- 4. Formaat** - Vertel **hoe je de informatie wilt**

Kijk hoe digicoaches in Nederland hun digitips delen

Durf het aan om een filmpje te maken in jouw organisatie

Bekijk [dit filmpje](#). Hier tonen digihelpers uit Nederland hoe zij hun digitips delen.

Nu is het jouw beurt. Treed uit je comfortzone. Zoek een collega en **maak een kort filmpje** met een smartphone naar het Nederlands voorbeeld. Zo oefen je om de **digihelper kenbaar en zichtbaar te maken** en levert je dat meteen ook bruikbaar materiaal op om te gebruiken in jullie organisatie.

Hoe is het met jouw handen gesteld tijdens het coachen?

Coachen is niet vanzelfsprekend

De overgang naar een meer coachende houding vraagt iets van de persoon die je coacht. Als die het gewoon wordt dat jij altijd problemen oplost, zal die wellicht verward zijn of tegensputteren en van jou verwachten dat jij het oplost.

Je moet dus niet enkel je eigen gedrag als digihelper aanpassen, maar je moet ook kijken wat er bij de ander gebeurt. Weerstand die dan ontstaat is een goed teken.

Het is belangrijk dat die weerstand erkend wordt en misschien ook benoemd wordt.

Bv. 'Ik vind het niet gemakkelijk om jou direct te helpen. Echter wordt je zelf digitaal sterker als ik je help het zelf op te lossen.'

Instructie is niet verboden

Als jij het voor de ander oplost, weet je ook niet of je op het goede niveau aansluit. Als iemand het zelf doet, zie je dit. Het is belangrijk om af te wegen wanneer je **moet helpen** en wanneer je **coacht**. Soms moet een probleem eerst opgelost worden

Bv. Als iemand in paniek naar je toe komt omdat er tijdens een presentatie een beamer niet doet. Dan is het belangrijker om het probleem op te lossen dan te coachen.

Ben je als digihelper oplossingsgericht? Een aantal tips helpen je op weg.

1. **Registreer de vragen die je krijgt als digihelper** en bekijk hoeveel overlappen.
2. **Geef aan je collega's aan dat je het zelf ook moeilijk vindt om niet over te nemen.** Maar dat je weet dat dit de beste manier is om beiden te groeien. Vraag aan je collega om aan te geven, mocht je het toch aan het oplossen bent voor de ander.
3. **Zit op je handen of hou afstand** zodat je het toetsenbord niet kan overnemen.
4. **Hou een andere lichaamshouding aan.** Niet actief voorover leunen, maar rustig achterover leunend.
5. **Laat jouw collega achter de computer zitten.**
6. **Geef je collega mee dat het belangrijk is dat de ander zoveel mogelijk zelf doet,** en dat jij er bent om te ondersteunen.
7. **Leg uit waarom het zo belangrijk is dat jouw collega het zelf doet.**
8. **Doen, doen, doen.** Dat is de beste manier om je bewust te worden van je coachend gedrag. Wees niet te streng voor jezelf. Bewust zijn van je coachende vaardigheden en waar je kan groeien, is een eerste stap.

Beantwoord volgende vragen

- Wat zie jij als jouw grootste uitdaging in je groei naar een coachende rol?
- Welke tip neem je graag mee in die richting?