

Een jonge man komt langs met een splinternieuwe smartphone. Hij vraagt of je hem wegwijs kan maken op het internet, omdat dit zijn eerste gsm met internet is. Na wat babbelen vertelt hij dat hij geen simkaart heeft en dat hij dit ook niet wil omdat het te duur is.

- Hoe interpreteer jij deze situatie?
- Wat is hier mogelijk aan de hand?
- Welke oplossingen kan je aan de man aanbieden?

Een vrouw vraagt aan jou om te helpen met een e-mail op te stellen. Je wil haar stap voor stap uitleggen hoe ze dit moet doen, maar ze blijft steeds volhouden dat jij het voor haar moet doen. Je probeert haar uit te leggen dat ze niks verkeerd kan doen en dat we het samen doen. Op die manier kan ze het de volgende keer ook alleen.

De vrouw wordt erg kwaad op je en roept dat je het toch gewoon voor haar moet doen.

- Hoe interpreteer jij deze situatie?
- Wat is hier mogelijk aan de hand? Waarom zou deze vrouw kwaad worden?
- Hoe ga je hiermee om als digihelper?

Je krijgt bezoek van een man en na een korte conversatie merk je dat hij een beperkt niveau van Nederlands heeft. Hij zegt: “Je moet voor mij Itsme installeren, jij moet mij nu helpen”. Als Digihelper heb je moeite met de bevelende toon van de man.

- Hoe interpreteer jij deze situatie?
- Wat is hier mogelijk aan de hand?
- Hoe ga je hiermee om als Digihelper?