

Empathie voor de digitale starter

door: Suzanne Verheijden en Marijke Bult

Digitale starter:

“Mijn man zegt dat voordeel bij mij is dat ik nooit op een onveilige link klik, want ik klik toch nergens op”



**buro
strakz**



Suzanne Verheijden

Educatie & innovatie



- Programmamanager Digitale Vaardigheden bij Utrechtzorg
- Strategisch Innovatie-adviseur
- Programmamanager Kennissite DIVA bij ECP
- Cabaret over de Zorg van de Toekomst
- Eigenaar Buro StrakZ



De toekomst van zorg en de rol van de zorgprofessional daarin



Thema's:

- 21^e eeuwse vaardigheden
- Leren moet leuk zijn
- Digitalisering op maat
- Dat kan slimmer
- Peer-to-peer, digitale ambassadeurs
- Zorgtechnologie
- Creativiteit



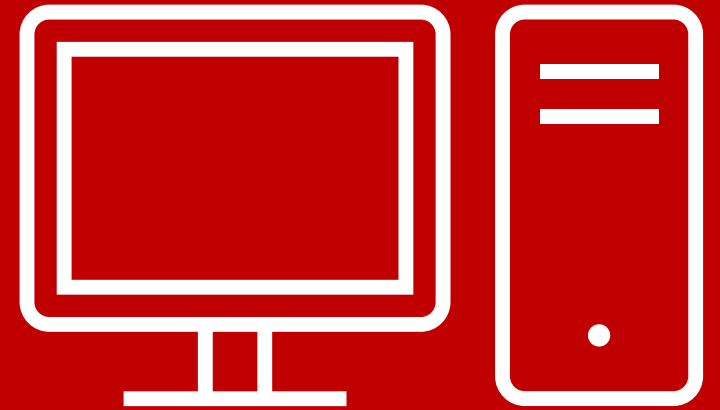
Door:

- Advies
- Lezingen
- Trainingen
- Cabaret
- Producten
- Blogs

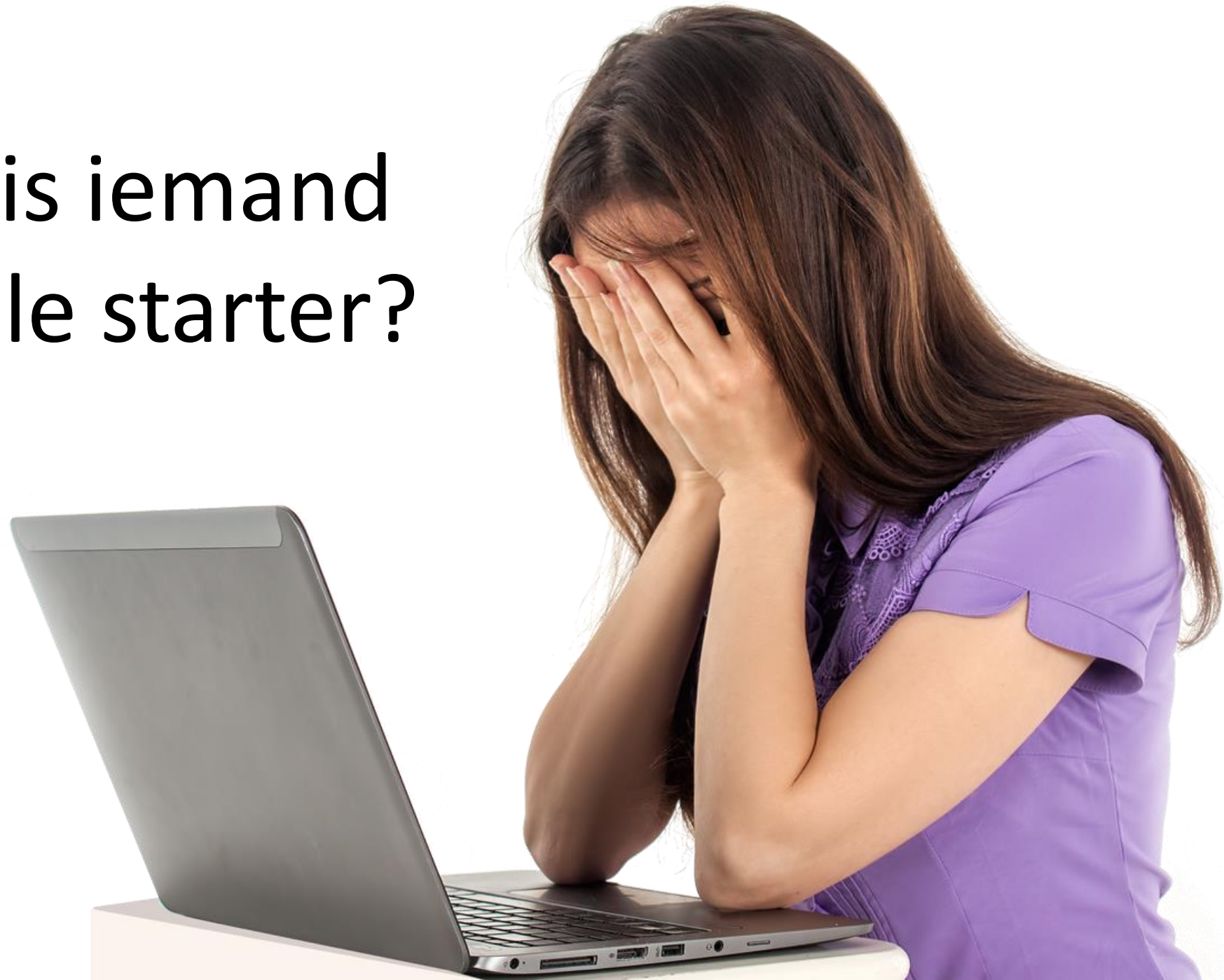


Programma

- Wanneer is iemand een digitale starter?
- Oorzaken van weinig digitaal vaardig zijn.
- Hoe herken je de digitale starter?
- Hoe help je de digitale starter?



Wanneer is iemand
een digitale starter?



Definitie digibeet/ digitale starter?



Wikipedia:

‘Een digitale starter is iemand die zich conservatief en terughoudend opstelt ten opzichte van het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden.

De digitale starter staat stil in het leerproces als het om deze vaardigheden gaat.

Dit heeft als gevolg dat met de constante verbetering die hard-, en software ondergaan de digitale starter gebruiker vasthoudt aan oude en minder efficiënte manieren om te werken met computers.’

In de praktijk onduidelijk (onderzoek Utrechtzorg juli 2020)



De projectleiders:

“Ik vraag me af wat nu precies een digitale starter is. Is het iemand die laag scoort op de zelfscan, is er echt een hard criterium? Of is het meer wanneer iemand zich niet vaardig voelt en zich daar niet prettig bij voelt?”

De digicoach:

Wat is een digitale starter? Als iemand zweet op zijn voorhoofd krijgt bij het opstarten van een computer? Of als iemand niet weet hoe hij een bijlage bij een e-mail moet versturen?”

De onderzoeker:

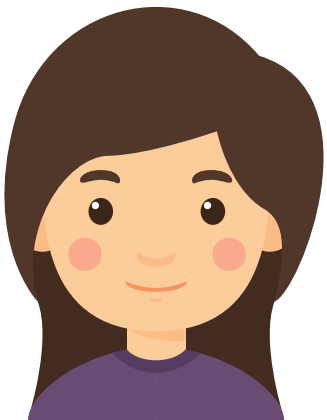
Iemand die op de zelftest digitale vaardigheden 5 punten of minder scoort in de zelftest op een schaal van 10.

Gevoel, beleving/ zelfbeeld, feiten

De digitale starter

Digitale starters heb je in verschillende 'soorten':

1. Mensen die niet kunnen en niet willen.
2. Mensen die wel kunnen maar niet willen.
3. Mensen die wel willen maar niet kunnen.
4. En mensen die wel willen, denken dat ze het kunnen maar het toch niet kunnen.



Hoe herken je de digitale starter?



Angst

Onzekerheid

Vermijdings-
gedrag

Begint eerder met
dienst

Weerstand

Smoesjes

Schaamte

Afschuifstelsel

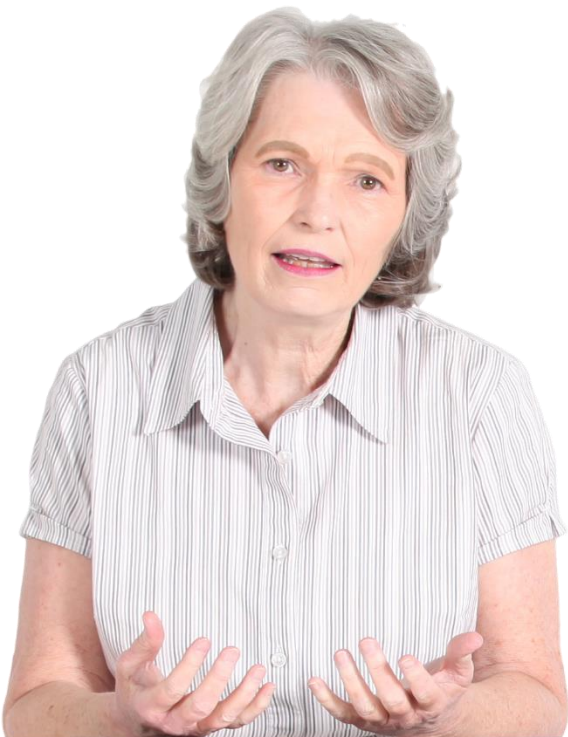
Ziet nut er niet
van in

Wat ervaart een
digitale starter?



“Dat je je eigen niet mee vindt tellen in de maatschappij. Als ik aan de telefoon zit en iemand zegt: ‘Stuur maar een mailtje’. Kon ik dat maar! Ik ben altijd al een onzekere muts, maar dat wordt hierdoor extra benadrukt.

Of we kregen bijvoorbeeld een bol.com bon en dan zegt mijn man: ‘Koop maar het boek ‘computer voor dummies’”.



“Toen de computers hun intrede deden op de zorglocaties, moesten we verplicht twee dagdelen een computertraining volgen. Maar je leerde alleen heel expliciet met het ECD te werken. Je leert niet hoe je moet knippen en plakken, hoe je notulen schrijft of dingen moet openen en opslaan.”



“Ze zeggen dat ik de tablet nu overal mee naar toe moet nemen. Nou sorry, dat verknalt het plezier in mijn werk.”



“Ik denk wel eens: was ik toen maar met de kinderen meegegaan in de computer. Maar ja, daarnaast stond mijn naaimachine en die vond ik veel leuker.”



“Toen ik voor deze functie met een laptop thuis kwam, schoot mijn zoon in de lach en zei: ‘Wat ga jij daarmee doen?’

Dat zegt genoeg, hè?”





*“Ik kon niets. Ik durfde de computer niet eens aan of uit te zetten.
Het is niet mijn ding, ik zit niet van ‘joepie joepie’ achter de computer”*

Onderzoek:

- De meeste starters onder de zorgprofessionals VVT
- hebben opleidingsniveau 2 of 3
- en zijn ouder dan 50 jaar.

Jongeren ook uitdagingen:

‘Schijnbaar simpele opdrachten worden door leerlingen niet altijd begrepen: Lever de opdracht in als pdf. Upload als bijlage. Maak een mapje.’ “Niemand die het ze geleerd heeft, omdat gedacht werd dat ze het wel weten”, vertelt Jelte Wouters, docent bij een vmbo- en praktijkschool in de krant.

Landelijk:

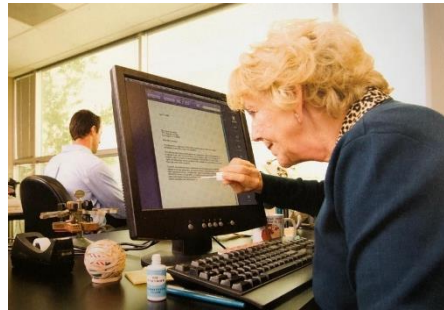
1 miljoen digibeten en 2,5 miljoen mensen moeite met technologische producten

Oorzaken van weinig digitaal vaardig zijn

Niet willen
(principiële tegen)



Nooit geleerd/ onervaren



Faalervaring/ angst



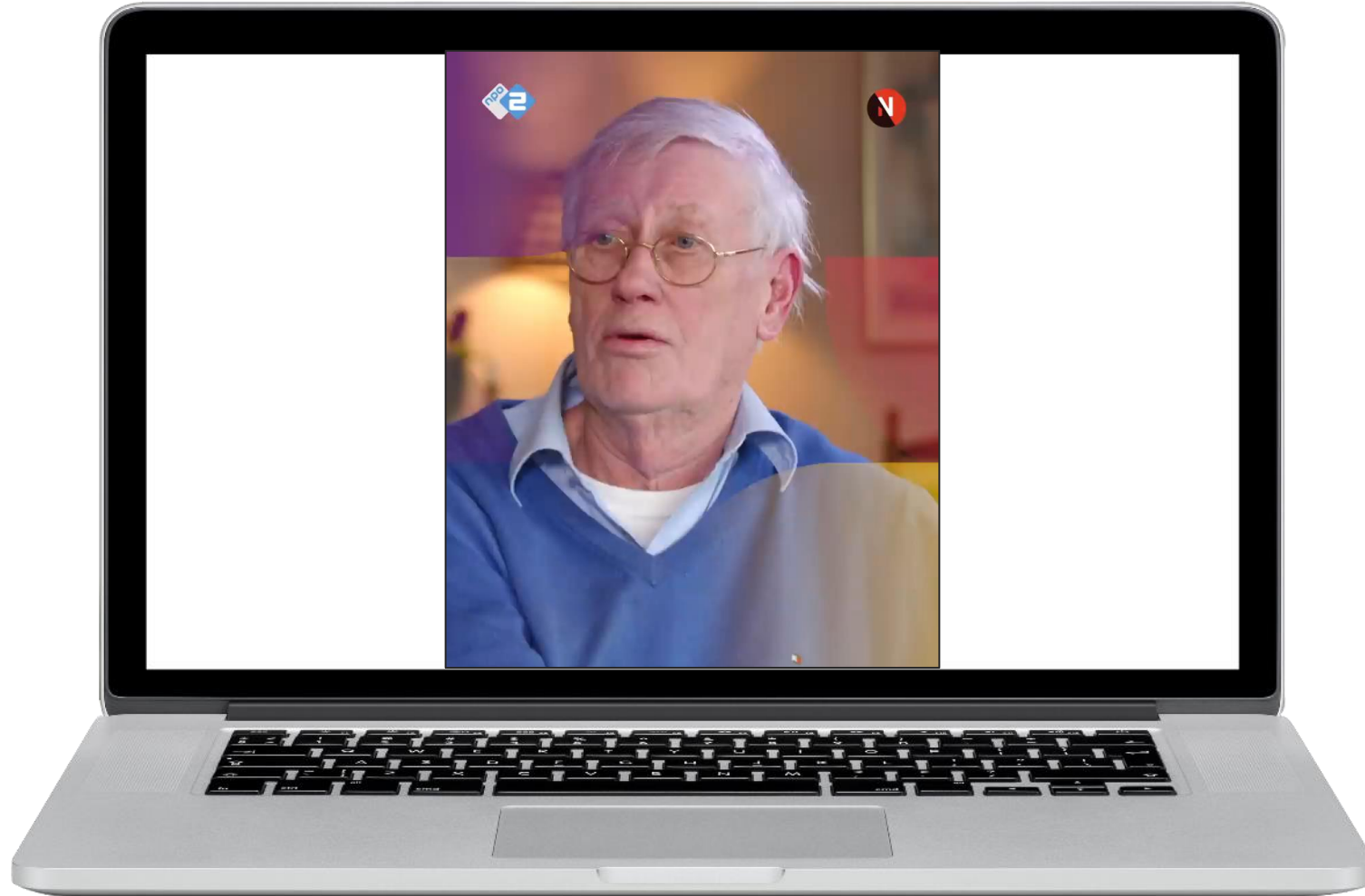
Laaggeletterdheid

Lzeen en
shicrejvn
is neit voor
iereeden
vezlafnek-
sprend.

Anderstaligheid

没逝鞞耶三耶也喇
揭鞞殺怛藐阿怛婆
帝殺逝姪三囉他喝
莎社鞞他勃喝揭囉
訶三殺唵陀帝多者

Nederlands meest bekende digibeet ()



Opleidingsniveau niet altijd leidend



Wat is laaggeletterdheid?



**Hoe help je de
digitale starter?**



Hoe benader je de digitale starter?

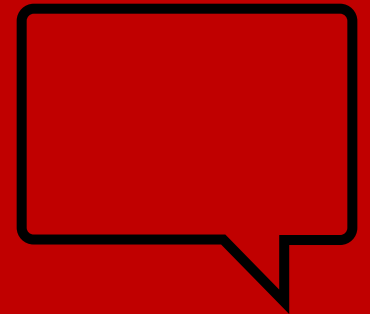
Wat je moet zeggen om digitale starters voorgoed af te schrikken:

- Dit is echt basis hoor...
- Waarom doe je dat nou zo??
- Die vraag heb ik nog nooit van iemand gehad.
- Het is echt heel simpel.
- Hoe heb je dat voor elkaar gekregen?
- Oké, ik zal het nog één keer uitleggen.
- *diepe zucht*



Jouw ideeën in de chat

Hoe kun je een digitale starter motiveren?



Hoe hard het ook klinkt.....



Hoe motiveer je de digitale starter?

Extrinsieke motivatie

Intrinsieke motivatie

Extrinsieke motivatie

Voorbeelden:

- Het hoort bij mijn functie
- Het moet van de baas
- Iedereen doet het
- Ik heb er toch geen invloed op
- Ik krijg er een beloning voor (geld of complimenten)
- Anders word ik ontslagen
- De overheid heeft nieuwe wet- en regelgeving gemaakt.



Intrinsieke motivatie

Voorbeelden:

- Ik wil meer tijd aan mijn patiënten besteden, i.p.v. aan de computer
- Digivaardiger worden helpt ook in mijn privéleven
- Ik wil niet onderdoen voor mijn collega's
- Digitale vaardigheden leren lijkt me erg leuk
- Ik wil niet afhankelijk zijn van anderen

Intrinsieke motivatie

Ontstaat uit:

1. Leergierigheid en interesse, er zin in hebben
2. Autonomie: zelf mogen beslissen of je het doet
3. Competentie: voelen dat je het aan kunt
4. Het belang / doel zien
5. Competitiedrang

DE
GROETEN
MET
MOETEN

Hoe vergroot je intrinsieke motivatie?

Investeer in:

1. Relatie
2. Competentie
3. Autonomie



Tips & Tricks: het investeren in de relatie

Op verschillende vlakken:

- Relatie met de organisatie
- Relatie met leidinggevenden
- Relatie met collega's
- Relatie met de digicoach
- Relatie met het onderwerp:
digitale vaardigheden



Tips & Tricks: het investeren in competentie



Door:

- Inzicht geven in huidig niveau digitale vaardigheden
- Het geven van positieve feedback: wat kun je al wel en wat is de volgende stap?
- Heldere doelen formuleren, ook verhelderen wat het praktisch in het dagelijks werk oplevert
- Stappenplan met haalbare actiepunten

Conclusie:



Zorg dat medewerkers weten hoe ze aan de slag kunnen!

&

Het vertrouwen voelen dat ze de eerste stap kunnen zetten.

**Durf te doen,
durf te falen**

Tips & Tricks: het investeren in autonomie



Structureel:

Houding van management / leidinggevenden / projectgroep digitale vaardigheden

- Vertrouwelijkheid van huidig niveau van functioneren
- Loslaten van deadlines
- Geven van keuzevrijheid



Tips & Tricks: het investeren in autonomie



Interactioneel: Communicatiestijl

- Uitnodigend, informierend en overleggend
- Steeds relaterend aan relevantie en nut
- Aansluiten bij de medewerker, luisteren naar mening en perspectief

**TEGEN
SOMMIGE MANIEREN
VAN COMMUNICEREN
IS GEEN TOLK
OPGEWASSEN**

Loesje

Conclusie extrinsiek en intrinsiek

- Een persoon die intrinsiek gemotiveerd is, zal dat gedrag minder gaan vertonen als het ook extrinsiek wordt beloond. De extrinsieke beloning dooft de intrinsieke motivatie uit.
- Bij het gevoel dat alles voor je besloten wordt, ontstaan motivatieproblemen.
- Het stimuleren van intrinsieke motivatie is dé manier om gedrag te veranderen.

Het vraagt dat de medewerker
gelooft dat hij/zij kan groeien!



Growth mindset versus Fixed mindset



dit doe ik niet
het lukt toch niet

alsof jij het beter
weet...

dit is saai
ik stop ermee

ik weet niet hoe
dat moet...
ik doe het niet

ik probeer net
zo lang totdat
het lukt

wat een
goede tip!

lastig... hoe ga
ik dit aanpakken?

misschien kan je
mij dat leren?



Growth mindset versus Fixed mindset



- **Growth:** hebben de overtuiging dat je capaciteiten kunt ontwikkelen. Iedereen ontwikkelt zich in zijn eigen tempo. Toch is iedereen, met de juiste begeleiding en overtuiging, in staat zijn of haar capaciteiten te vergroten. Hierbij hoort ook dat falen vooral betekent dat je enkel meer moet oefenen: probeer het maximale uit jezelf te halen. Iemand met een growth mindset is dan ook in staat om te leren van feedback c.q. kritiek. (Mensen hebben niet voor alle onderwerpen een growth of fixed mindset, kan per thema/onderwerp verschillen).
- **Fixed:** hebben de overtuiging dat capaciteiten vast staan. Op het moment dat je ergens succes in hebt, dan heb je daar talent voor. Dingen waar je minder goed in bent probeer je te vermijden: op die manier maak je geen fouten en krijg je geen negatieve feedback. Hierdoor is het succes van anderen ook bedreigend. Perfectionisme of faalangst kunnen een sterke rol gaan spelen en zo nieuwe ervaringen in de weg gaan staan: iemand geeft snel op. Vanuit deze relatieve onzekerheid wordt bevestiging gezocht voor iemand zijn of haar intelligentie of persoonlijkheid: Zij proberen soms slim over te komen en willen dan ook zeker niet dom lijken.

Voordelen van Growth Mindset



- Met een growth mindset komt men tot betere prestaties
- Met een growth mindset kan men beter omgaan met tegenslag
- Prestatieverschil in (opleidings-) achtergrond verdwijnt. Stereotypering wordt doorbroken.

Bevorderen Growth Mindset

- Veilige sfeer en leeromgeving (samen leren)
- Mindset van leidinggevenden en personeel in kaart
- Kennisoverdracht over mindsets
- Procesgerichte Feedback



Veilige Sfeer en leeromgeving



- Transparantie over eigen leerproces
- Leerprocessen terug laten komen in teamvergaderingen en functioneringsgesprekken: iedereen een doel.
- Buddysysteem introduceren voor het monitoren van ontwikkeling
- Informatie over mogelijkheden tot leren en succeservaringen delen
- (Online) trainingsprogramma's beschikbaar maken
- Geldt voor alle lagen van de organisatie. Maak zichtbaar, wees kwetsbaar en leer van elkaar.

Mindset leidinggevenden en collega's in kaart

- Iedereen aan de slag met diva
- Leidinggevenden lijstje in volgende sheet geven.
- Checklist voor functioneringsgesprekken en teamoverleggen: ligt focus op einddoelen / eisen (fixed) of inzet en houding (growth)?
- Bespreken in teamoverleggen en bij de koffie



Herkennen van Fixed Mindset



- Bang om fouten te maken;
- Falen wordt gezien als mislukking;
- Gefocust op fouten in plaats van dingen die goed gaan;
- Geven snel op bij tegenslag;
- Kunnen niet goed tegen kritiek;
- Vertonen vluchtgedrag als het niet lukt;
- Gaan uitdagingen uit de weg.

Kennisoverdracht Mindsets

- Diverse online/offline communicatiemiddelen (posters, Blog/Vlog, nieuwsbrief ed), succesverhalen
- Uitleg hoe het werkt bij mensen (fixed/ growth)
- Practice what you preach



Procesgerichte feedback

**JE MOET JE
FEEDBACK
HOUDEN**

- Feedup (wat is het leerdoel?)
- Feedback (wat gaat goed en wat moet beter?)
- Feedforward (welke vervolgstappen zijn mogelijk, tips?)
- Prijzen van inzet en houding in plaats van einddoelen
- Bij falen: NOG niet
- Belonen van het stellen van (moeilijke) vragen.
- Toepasbaar in alle lagen van de organisatie.
Maak zichtbaar, wees kwetsbaar en leer van elkaar.

Telefonisch helpen via de helpdesk



Hoe helpt ICT de digitale starter?



- Laat mensen eerst rustig hun probleem uitleggen en eventueel hun frustratie uiten voordat je met een oplossing komt.
- Zeg dingen als: 'goed dat je belt', 'deze vraag krijg ik vaak', 'dat is inderdaad ook ingewikkeld'.
- Aan de telefoon: neem op met een glimlach (klinkt raar misschien, maar werkt wel want je klinkt meteen vriendelijker).
- Neem schaamte weg. Zeg bijvoorbeeld dat niemand alles kan weten, dat jij zelf ook veel moet opzoeken en ook wel eens een digitale blunder hebt gemaakt.
- Stel gerust door te zeggen dat fouten meestal niet fataal zijn. Een computer crasht tegenwoordig niet meer zo snel en bestanden worden meestal geback-upt.
- Leg langzamer uit als je merkt dat dat nodig is.



Hoe helpt ICT de digitale starter? Vervolg



- Probeer te benoemen waarom de digitale toepassing nuttig is. Wat levert het op voor de patiënt/cliënt of medewerker? Dat vergroot de motivatie om de toepassing onder de knie te krijgen enorm.
- Laat de digitale starter het zoveel mogelijk zelf doen, ook al kost dat soms wat overtuigingskracht. Als jij het even oplost, leert hij/zij niks.
- Leg één methode uit om iets te doen. Geef niet verschillende opties.
- Pas je taalgebruik aan: woorden als 'device', 'thin client', 'server', 'applicatie' en 'cloud' kun je er niet zomaar zonder uitleg ingooien.
- Vermijd ook het woord 'gewoon'. Voor de digistarter is niets gewoon in het werken met de computer.
- Sluit af met: 'Lukt het de volgende keer toch niet, bel dan gerust weer'.





Waar doen we het voor?

Digivaardiger geworden



“Ik heb mijn collega’s niet meer voor van alles nodig. Ik heb het gevoel dat mijn baan eindelijk weer van mij is, snap je?”

“Laatst legde ik voor het eerst iets uit aan een collega. Pas later besepte ik dat dat de eerste keer was dat ik wist hoe iets werkte. Normaal ben ik degene met vragen. Daar krijg ik wel zelfvertrouwen van.”

“Het voelde alsof ik ze steeds moest lastigvallen en nu kan ik het zelf doen. Dat geeft zo’n goed gevoel.”



Vragen?

(Zet ze in de chat)





WG**V** Zorg en Welzijn



Dit webinar is mogelijk gemaakt door WG**V** Zorg en Welzijn, Zowelwerk, Verbeterimpuls en Buro StrakZ

Werkzaam in werkgebied Zowelwerk of WGV Zorg en
Welzijn?

Interesse in ondersteuning?

Neem contact op via Jan Wiggers of Mildred Antonius

We Help.



Marijke Bult en Suzanne Verheijden

Einde

