

# It - handledning

---

Att handleda och få handledning

# Vi börjar med några tips

---

- Prata i saklig takt & tydligt så det är enkelt att följa med
- Använd sådan terminologi så att klienten förstår dig
- Använd beskrivande svar, ex: ”Klicka på den grå ikonen som liknar ett kugghjul med namnet inställningar” ”Dra med fingret från toppen av telefonen tills..”
- Om det finns tid kan man alltid repetera / Uppmana till extra frågor

# Generellt om handledning

---

- Regler & riktlinjer – Alla handledare följer samma & de gäller både fysiskt & på distans
- Nya handledare borde få stöd i hur man handleder – träna tillsammans med någon som har erfarenhet (lågtröskel)
- Erfarna handledare kan behöva stöd om handlednings situationen förändras (fysisk/distans)
- Man kan behöva gå utanför sin bekvämlighetszon.
- Kompetensutbyte med tidigare handledare eller annan sakkunnig (ex. vilka problem man stöter på)
- Alla handledare bör ha tillgång till samma baskunskap = material

# Generellt om handledning på distans

---

- Handledning på distans kan vara svårt /frustrerande
- Element faller bort som finns vid fysisk handledning
- Roller – Handledare & klient
- Mål – vad är målet med träffen?

# Känslor som kan uppstå

---

- Irritation
- Glädje, Trevligt & socialt
- Känsla av kontroll
- Osäkerhet / Säkerhet
- Aha upplevelse

Vi som handledare vill stöda våra klienter att dom känner sig säkert i sin användning.

”Jag kan ingenting” ”Någon annan kan göra det åt mig” ”Jag vill lära mig allt!”

# Din kompetens – På distans blir du mera utmanad

---

- Din egen kompetens – känner du dig säker / osäker vid handledning?
- Vilka är dina starka områden?
- Vilka är dina svaga områden? Är det bättre att hänvisa vidare? Det är helt okej!
- Vilka hjälpmedel känner du dig säker att använda?
- Är dina verktyg uppdaterade?

Om du känner att du har brister inom vissa områden kan du alltid läsa på om ämnet på förhand. Man kan alltid träna på att handleda & använda de verktyg som erbjuds innan man använder dem för första gången.

# Det är roligare att handleda om du känner dig säker i din roll som handledare

---

1. Du har talat med en klient och bokat tid för handledning och vilken form av handledning det blir. (Fysiskt/distans)
2. Du vet på förhand vad problemet är & du kan förbereda dig själv
3. Du kan meddela vad klienten behöver fixa på förhand (ladda ned zoom/penna papper)
4. Vad är målet med handledningen? Finns det delmål?

Det är okej att meddela klienten om fördelar / nackdelar som kan existera.

”Vi kan försöka hitta inställningen du vill ändra på men också bekanta oss med inställningarna”

# Exempel: Bertil 70år – Stöd via telefon. Mål: Få fram listan med appar och deras strömförbrukning

---

- Kan på förhand ta fram listan på min egen telefon och leta fram olika sätt att hitta strömförbrukningen för appar / googla lösningen
- Meddela Bertil att han behöver penna papper eller annat sätt jag kan skicka anvisningar
- Delmål: Bertil får fram inställningarna
- Delmål: Bertil kan själv få upp inställningar och skrolla runt utan att känna sig besvärad
- Mål: Bertil kan själv följa anvisningarna och lösa sitt problem

Vi kan stöda Bertil att våga öppna inställningarna, istället för att fixa det åt honom kan vi stöda Bertils förmåga att göra det själv.



# verktyg

---

## Förutsättningar

- Olika program fungerar olika bra beroende på vilken produkt du använder
- Stationära datorer behöver kringutrustning som ex. bärbara datorer redan har

## Alternativ

- Telefon, Whatsapp (Messenger), **Zoom** (Skype, Teams, Jitsi osv), **Teamviewer**, \* **Windows 10 snabbhjälp**
- Finns även många flera olika kanaler – tekniken går alltid framåt