



DIGIVENN[®]



Kommunikasjon
og samhandling

Livsglede

Til deg som er digivenn:

Ditt oppdrag som digivenn kan ha stor betydning for den du hjelper. Enten det er snakk om å lære å kjøpe bussbilletter eller finne frem nettaviser, så vil det du lærer bort bidra til økt digital kompetanse hos den du hjelper. Med økt digital kompetanse blir man mer selvhjulpen og får mer direkte kontroll over små og store nødvendigheter i hverdagen. Som for eksempel tilgang til helsetjenester.

I dette arbeidsheftet vil vi ta for oss tema som kan gi deg en forståelse for de ulike menneskene du kommer i kontakt med som digivenn. Vi ønsker å gi tips til hvordan du veileder og lærer bort og tanken er at dette kan gi et utgangspunkt for gode samtaler med de seniorenne du møter.

Innholdet i arbeidsheftet er basert på Opinion sin rapport: Ikke-digitale eldre. En kvalitativ undersøkelse blant eksperter, pårørende og eldre for Helsedirektoratet høsten 2022. Vi har også brukt fra Nasjonal Digital læringsarena (NDLA) og Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjons beredskap (KoKom).

[NDLA- å skape gode relasjoner, Empatisk kommunikasjon, Kokom](#)



Mange seniorer er erfarne brukere av sosiale medier og komfortable med en digital hverdag. For andre er den digitale verden noe man ikke ønsker å forholde seg til. Samfunnet er lagt opp slik at man mer eller mindre må forholde seg til digitale løsninger. Store deler av den ikke-digitale delen av befolkningen mister på den måten muligheten til å styre livet sitt direkte.

For denne gruppen er det av stor betydning å få hjelp til det de lurer på. På den måten har de mulighet til å ta tilbake og mestre sin egen hverdag.

Innhold

Side 3: [Kommunikasjon](#)

Side 4: [Digital forståelse](#)

Side 5: [Utfordringer hos ikke-digitale eldre](#)

Side 7: [Helseutfordringer hos eldre du møter](#)

Side 8: [Motivasjon til å bli mer digital](#)

Side 11: [Veiledning og opplæring](#)

Side 12: [Lurt å tenke på](#)

Kommunikasjon

Som digivenn skal du vise, beskrive og svare på spørsmål. Den du hjelper har kanskje planlagt spørsmål og har forventninger til opplærings situasjonen. Du kommer til å ha mulighet til å bidra med hyggelige samtaler og kanskje blir dette et sosialt felle-
skap der dere møtes flere ganger.

Det å forstå forutsetningene til den personen du skal være digivenn for har noe å si for måten du kommuniserer på, enten det er med stemmen din eller kroppspråket ditt. Det beste tipset er vel at du lytter, slapper av og er deg selv. Ved de tilfellene du ikke har svaret på de spørsmålene du før, kan du og den du er digivenn for bli enige om hvordan dere finner ut av problemet. Andre ganger kan det være god læring å vise hvordan du leter etter informasjon for å komme frem til en løsning eller et svar.



Notater

A series of horizontal dashed lines provided for taking notes.

Digital forståelse

Omtalen «ikke-digitale eldre» blir brukt om en gruppe eldre med svake digitale ferdigheter som mangler grunnleggende forståelse for hva det digitale faktisk er. Denne målgruppen trenger å forstå at innhold ikke blir borte selv om det forsvinner fra skjermen og at enheten ikke blir ødelagt selv om man trykker feil.

De mangler kjennskap til at det er mulig å avbryte enkelte handlinger og at nettsider og digitale tjenester ser forskjellige ut, men at de likevel har mangel like funksjoner. Denne gruppen seniorer har ingen vaner eller preferanser knyttet til internett og synes tv, radio og aviser holder i massevis.

Ulike grader av ikke digital

Illustrasjonen nedenfor viser ulike grader av Ikke – digital.



Ulike grader av ikke digital, 2022, hentet fra: Opinion sin rapport: Ikke- digitale eldre. En kvalitativ undersøkelse blant eksperter, pårørende og eldre for Helsedirektoratet høsten 2022. (side 35)

Noe av utfordringen for ikke-digitale eldre ligger i at de ikke forstår logikken eller språket og da blir det vanskelig å se hvilken ende man skal begynne i.

Ikke-digitale eldre skjønner ikke hvordan de laster ned og bruker innholdstjenester de trenger, de sliter med passord, Apple id, pålogging og er bekymret for svindel og lenker.

Opplevde utfordringer hos ikke-digitale eldre kan være:

- Smarttelefon, nettbrett, datamaskin: Finne riktig og relevant utstyr.
- Liten skjerm eller touchskjerm, ikke fysisk tastatur.
- Laste ned og oppdatere apper.
- Åpne nye vinduer, navigering og menyvalg eller søk.
- Mangel på gjenkjennelse – hver side har sin løsning, med stadige oppdateringer.
- Det kan være at man ikke forstår hva man skal trykke på eller hvorfor. Når skal man scrolle?
- Frykt for å gjøre feil eller aversjon mot det nye og ukjente.
- Ukjent teknologi og funksjonalitet.
- Svekket syn, stive fingre og redusert oppfattelsesevne.
- Skam - skylder på syn og hørsel fremfor å innrømme at man ikke forstår.



Refleksjonsoppgave:

Kan du komme på hvordan man kan eldre nysgjerrig på å bruke internett ved å finne «gammelt» innhold på nett?

(Tips: på nasjonalbiblioteket.no kan du søke i gamle aviser)



Notater

A series of horizontal dashed lines for taking notes.

Helseutfordringer hos eldre du møter

Med høy alder følger det for mange svekkelser i sanser eller funksjoner som kan føre til kommunikasjonsutfordringer.

Tilstander som:



Nedsatt syn



Dårlig hørsel



Dårligere hukommelse



Redusert oppmerksomhet og konsentrasjon

Enkelte eldre kan ha vært rammet av sykdom av ulik alvorlighetsgrad som de fortsatt jobber seg igjennom. Sånne ting kan påvirke oss og gjøre oss sårbare, påvirke tanker og evne til å holde fokus.

Som digivenn møter du sannsynligvis seniorer som har interesse for å lære og finne ut av de digitale utfordringer de har. Det kan likevel være lurt å ha i bakhodet at helseutfordringer og naturlige svekkelser i sanse og funksjoner kan virke inn på opplærings situasjonen.

Overført til en opplærings situasjon vil dette si at du som digivenn kanskje må tilpasse måten du forklarer på. Kanskje må du også forklare og vise flere ganger. Det å lytte, smile og ta seg tid kan bidra til en hyggelig ramme for opplærings situasjonen.

Motivasjon til å bli mer digital

Det å være selvhjulpen og mestre digitale tjenester man er avhengig av i hverdagen er viktig for alle. Mange ting er tungvint uten internett. Som å finne informasjon fra kommunen, finne rutetider og kjøpe tog eller bussbillett. Hvis man ikke mestrer dette er man avhengig av å få hjelp av familiemedlemmer eller andre tillitspersoner.

Følelsen av å stå utenfor kan være sårt for mange fordi man mister felles referanser med familie og venner. En viktig motivasjon for personer med litt digital kompetanse kan være å fortsette å være selvstendig, en ansvarlig borger og en fullverdig del av samfunnet.



For de som mestrer å bruke internett kan man kommunisere med omverdenen og kontakt med venner og familie på sosiale medier. Utveksling av bilder og videoprater med barn og barnebarn er til glede for mange. Man kan finne underholdning på nettsider og via ulike apper knyttet til egne interesser og hobbyer. Man kan også skaffe seg digitale abonnementer, følge med på tilbud eller dra nytte av bruktkjøp.

Det å selv ha kontroll og tilgang til helsetjenester og helseinformasjon er nødvendig og kan fungere som en motivasjonsfaktor. Det er fortsatt mulig å bestille time hos fastlegen via telefon, men innkallinger, prøvesvar og journal ligger på Helsenorger.

Når det gjelder digitale tjenester så kan man se for seg at det er fire områder av digitale oppgaver man helst bør kunne noe om:

- Behandle informasjon og søke (søkemotorer, vurdere treff, navigering, gjenkjenne svindel)
- Bruke og forstå (programmer, apper, betalingsautomater, touchsskjem, lagring, sikkerhet)
- Samhandle (e-post, sosiale medier, Zoom videokonferanse, nettskjema)
- Produksjon og presentasjon (brukerprofiler på Sosiale medier/netthandel, produksjon og publisering av innhold, nettvett)



Refleksjonsoppgave:

Lag en trinn for trinn beskrivelse for hvordan man skal laste ned app og gjennomføre kjøp av bussbillett. Hva er du nødt til å ha kunnskap om?

Start med å beskrive hvor du finner rett app. Hvilke ord og begreper er du nødt til å forstå?



Notater

A series of horizontal dashed lines for writing notes.

Veiledning og opplæring

Som digivenn skal du vise, beskrive og svare på spørsmål. Vær deg selv og slapp av er det beste utgangspunktet. Ved de tilfellene du ikke har svaret på spørsmålet kan det være god læring i det å vise hvordan du selv går frem for å lete etter informasjon for å finne svar.

Den du skal hjelpe har kanskje mange spørsmål på en gang. Da kan det være lurt å avgrense og ta ting sted for steg.

Noen tips til veiledningen:

- Søk øyekontakt, lytt og forsøk å forstå hva den andre sier
- Vær nysgjerrig og prøv å gjenta det den andre sier for å få bekreftet at du har forstått rett
- Ta deg tid. Vis og beskriv steg for steg.
- Ta pauser, snakk sakte og bruk enkle ord.
- Gå tilbake og gjenta, det er mulig du må repetere flere ganger.
- Hvis mulig la gjerne den andre gjøre operasjonen selv.

Gjerne ha søkelys på å følge problemstillingen helt til dere kommer frem til en løsning som den andre er fornøyd med. Hvis det ikke er mulig blir dere enige om hva som må gjøres for å finne informasjon og komme videre med å finne det ut.

Kanskje skal du være digivenn flere ganger og har mulighet til å møte personen på nytt.

For deg som digivenn kan det være lurt å tenke på følgende:

Det kan være at den personen du er digivenn for setter stor pris på den hyggelige praten dere imellom. Kanskje setter vedkommende like stor pris på det som den digitale opplæringen.

Øvelse gjør mester. Jo flere ganger den du skal hjelpe prøver selv jo bedre er det. På den måten blir man gradvis tryggere.

Redsel for å gjøre noe feil. Kanskje kan du hjelpe til med noen strategier for når det oppstår problem? Som for eksempel: hvis dette skjer, så gjør du bare slik?



Øvelse på egen hånd hjemme. For å bli digitalt selvstendig er det behov for kontinuerlig opplæring. På Livsglede for Eldres nettside finner du link til kakadu og opplæringsvideoer. Kanskje kan dette være verdt å sjekke ut som en måte å øve på?

Oppgave:

Måten du bruker stemmen din på og viser forståelse har betydning for kommunikasjonen mellom deg og den du er digivenn for. Har du tenkt over hvorfor? Har du et eller flere eksempler?



Notater

A series of horizontal dashed lines for writing notes.



Livsglede
for Eldre

Den store sammenhengen

Livsglede for Eldre jobber på flere områder for å skape gode opplever og glade dager. Gjennom vårt arbeid med livsgledehjem, livsgledebarnehager, livsgledeskoler og lokale foreninger, legger vi til rette for at eldre skal få delta i generasjonsmøter og opprettholde sine interesser gjennom hele livet.

♥ Livsgledebarnehage

En livsgledebarnehage besøker jevnlig sykehjem, omsorgsboliger eller dagsenter i sitt nærmiljø, og skaper gode opplevelser gjennom felles aktiviteter med de eldre. Møtene mellom de yngste og de eldste skaper magiske øyeblikk som setter spor hos liten og stor. Gjennom generasjonsmøtene får barna i en livsgledebarnehage mulighet til å bli kjent med en ny institusjon og aldersgruppe, noe som samsvarer med rammeplanen for barnehager: «Barnehagen skal bidra til kunnskap om og erfaring med lokale tradisjoner, samfunnsinstitusjoner og yrker slik at barna kan oppleve tilhørighet til nærmiljøet».

♥ Livsgledeskole

En livsgledeskole bruker eldre som en ressurs i møte med elevene ved å ha aktiviteter som både unge og eldre kan ha glede av. Aktivitetene kan brukes til å jobbe med kompetanssmål i grunnopplæringen og sosial kompetanse. Livsglede for Eldre tilrettelegger for dette ved å tilby verktøy som kan brukes i grunnskolen og videregående skole. Møtene mellom skoleelever og eldre kan ses i sammenheng med ett av prinsippene for grunnopplæringen: «Skolen skal utvikle inkluderende fellesskap som fremmer helse, trivsel og læring for alle. Ved å bruke varierte læringsarenaer kan skolen gi elevene praktiske og livsnære erfaringer som fremmer og motivasjon og innsikt.»

♥ Livsgledeforening

Livsglede for Eldre ønsker å øke frivilligheten i eldre omsorgen, og har lokalforeninger mange steder i landet. En lokalforening består av engasjerte mennesker som ønsker å gjøre en forskjell for eldre i sitt nærmiljø. Aktivitetene deres varierer ut ifra behov og muligheter i lokalsamfunnet, og mange samarbeider med næringsliv, frivilligsentraler, barnehager og skoler når de arrangerer aktiviteter for eldre.

♥ Livsgledehjem

Livsgledehjem er en nasjonal sertifiseringsordning som eies og drives av Livsglede for Eldre. Dette er et verktøy som bidrar til å ivareta sosiale, kulturelle og åndelig behov hos den enkelte eldre. Et livsgledehjem jobber systematisk for å gi beboerne individuelt tilpassede aktiviteter, blant annet ved å åpne for frivillighet og samarbeid med nærmiljøet. For å bli sertifisert som livsgledehjem må institusjonen oppfylle ni kriterier, og mange av kriteriene forutsetter et godt samarbeid med aktører som frivillige organisasjoner, enkeltfrivillige, barnehager, skoler og andre aktuelle samarbeidspartnere i lokalsamfunnet.

♥ Digivenn

Digivenn er et lavterskeltilbud, og skal være et tilbud til alle eldre. Konseptet skal nå både de som ikke har noen kompetanse innen bruke digitale verktøy og de som har noe. For eldre med litt forkunnskap kan opplæringen inkludere innlogging på og bruk av offentlige helse-tjenester og helseinformasjon på nett. De eldre skal dessuten kunne få opplæring på de digitale flatene de selv ønsker og har behov for.

Elever i videregående skole får tilbud om å bli digivenner som skal veilede eldre i digitale hjelpemidler på lokale møteplasser. Opplæringen av de eldre knyttes opp mot målene i læreplanen, og sikrer pedagogisk tilnærming i opplæringssituasjonen mellom de eldre og elevene.

De eldre får tilbud om en digivenn i et samarbeid mellom kommune/bydelen og skolen, og målet er å forebygge digitalt utenforskap.

Livsglede for Eldre

Markensgate 35
4612 Kristiansand
Post@livsgledeforeldre.no
Tlf.: 934 98 500
www.livsgledeforeldre.no

Livsglede
for Eldre