



DIGI **CHALLENGE**

Module Omgaan met Angst



Inhoud

Het ontstaan

Algemene Tips

Angst 1: Privacy

Angst 2: Cybercriminaliteit

Angst 3: Fouten maken

Angst 4: Schaamte

Angst 5 Tussen wal en schip vallen

Oefenen

Feedback





Ontstaan

Digichallenge 2024

Challenge #2: 'Angst voor Digitalisering'

Deelnemers:

- Openbare Bibliotheek Amsterdam
 - De Regenboog Groep
 - Civic
 - Stichting Samen is niet Alleen
 - Gemeente Amsterdam
 - Leef en leer!
 - PACT
- 

Algemene Tips

Zorg voor een ontspannen en sociale omgeving waar mensen graag komen. Denk aan koffie- en theemomentjes en ruimte voor een praatje. Een plek waar iedereen zich welkom voelt en met plezier deelneemt!

Schroom niet om af en toe afstand te nemen van de inhoud om een ontspannen sfeer te creëren. Begin met een ijsbreker, neem de tijd, en maak ruimte voor herhaling. Wanneer men angstig is, eerst even op het gemak praten voordat we met de computer aan de slag gaan – dat proberen we later nog eens!

En vooral: benader deelnemers met empathie, begrip en compassie. Luister naar hun zorgen, geef ze de ruimte, en laat merken dat elke stap vooruit telt.



Angst 1: Privacy

Herkenbaar door

- Weigeren apparaat te gebruiken uit angst om 'gevolgd te worden
- Angst voor misbruik persoonlijke gegevens
- Delen van complottheorieën
- Moeite hebben met delen NAW-gegevens

Interventies


Ga het gesprek aan met de deelnemer
Laat zien dat er instellingen zijn om minder
'gevolgd' te worden.
Bij intake de angst aftasten om vertrouwen
in de organisatie te versterken.

Geef uitleg over cookies en algoritmen. Het
is belangrijk om te benadrukken dat
gegevens verwerkt worden voor reclame
doeleinden en dus niet zodat er bewust
gespioneerd kan worden.



Angst 2: Cybercriminaliteit

Herkenbaar door

- Geen informatie te willen afstaan online
 - Niet durven verder te kijken dan wat de deelnemer al kent of begrijpt
 - Te goed gelovig zijn of niet genoeg gezonde cynisme hebben
- 

Interventies

Leidt de deelnemer op over phishing zodat ze zelf instaat zijn gevaar te herkennen


Updates van je apparaat installeren maakt het apparaat beter bestand tegen virussen

Een balans vinden tussen wel durven gebruik te maken van internet, maar niet klakkeloos alles voor lief nemen
Opleiden en ervaring opdoen is het beste hulpmiddel tegen angst voor cybercriminaliteit



Angst 3: Fouten maken

Herkenbaar door

- Geen huiswerk of oefeningen willen doen, niet zelf handelingen op het apparaat willen verrichten
 - Angst voor boetes
 - Te doen alsof men 'het al weet', niet op het onderwerp ingaan of door te deflecteren
 - Paniekerig gedrag, zweten, trillende handen
 - Angst dat de deelnemer iets kapotmaakt
- 

Interventies

Goede uitleg geven, veel oefenen!

Laat zien dat fouten maken deel is van het
leerproces

Laat zien dat je zelf ook fouten maakt en
d.m.v. Google o.i.d. zelf je eigen antwoorden
op vragen vindt.


Probeer de deelnemer gerust te stellen,
stap voor stap de stof uit te leggen, en
vooral veel te herhalen.

Geef de deelnemer het vertrouwen dat
apparaten prima tegen een stootje kunnen,
en zelfs als ze stuk gaan ze vaak te



Angst 4: Schaamte

Herkenbaar door

- Ontkenning 'ik heb het niet nodig, het hoeft niet, ik bel de instantie wel'
 - Geen vragen durven stellen, niet om hulp durven vragen
 - Geen interesse tonen in een app/programma, weigeren deze te gebruiken, frustratie wanneer het wel in gebruik genomen wordt
- 

Interventies


Laat deelnemers tijdens een kennismakingsrondje vertellen wat ze al kunnen en wat ze willen leren. Dan zien ze heel gauw dat ze niet de enige zijn en gaat een deel van de schaamte weg.

Wees tolerant en empathisch
Creëer een sfeer waar vragen stellen mag en men niet veroordeeld wordt voor fouten
Biedt context "het gaat ook heel hard, jullie zijn niet de enige die moeite hebben om bij te blijven"



Angst 5: Tussen wal en schip vallen

Herkenbaar door

- Niet zelfredzaam zijn
 - Leerders raken overprikkeld door hoeveelheid knopjes, toeters en bellen
 - Paniekerig gedrag, frustratie, boosheid, weglopen en niet meer terugkomen
- 

Interventies

Belangrijk om te focussen op participatie. Bij deze angst is het aanleren van digitale vaardigheden mooi meegenomen maar niet de focus

De focus zit in het sociale contact en vangnet van de deelnemer op te bouwen. Voorlichting geven over de verschillende mogelijkheden en hulpdiensten dus

Oefenen

Rollenspel

1 persoon is de leerder, 1 is de hulpverlener, 1 observeert
Speel een situatie uit waar 1 van de angsten voorkomt

Laat de leerder goed ervaren hoe de doelgroep zich voelt

De hulpverlener mag oefenen met de leerder helpen

De observator geeft feedback



Feedback?

Laat het ons weten via

leefenleer@oba.nl