

# Как стать цифровым ПОМОЩНИКОМ

чек-лист для будущих  
волонтеров



# Как стать цифровым помощником:

- Быть активным пользователем цифровых устройств**  
Или проявлять интерес к ним
- Практиковать касания**  
Покажите, как нажимать, порепетируйте вместе со слушателем. Так можно значительно продвинуть человека в освоении устройств с сенсорным управлением
- Учитывать уровень слушателя**  
Человек, который пришел с запросом на сложности с мобильным видеомонтажом как правило уже владеет базовой терминологией
- Не оставлять слушателя одного**  
Порекомендуйте дополнительные источники, сообщества, курсы, найдите вместе адрес и контакты удобного сервисного центра или нужного учреждения
- Предложить дополнительные функции для комфортной работы**  
Помогите отключить мешающие уведомления, настроить крупность шрифта, настроить блокировку рекламы (для продвинутых цифровых помощников)
- Уметь слышать и слушать**  
Быть вежливым, подключать активное слушание

# Как стать цифровым помощником:

## Делиться опытом

«Я люблю такую функцию...», «Мне удобно работать так...»

## Помнить про границы помощи

Вы не должны знать все и решить все проблемы заявителя.

Установите границы. Например: «У нас есть 20 минут».

Перед окончанием времени, мягко напомните. Не бойтесь отказать в помощи, если вы видите, что вас не слышат, адекватно не ведут диалог

## Помогать, когда есть ресурс

Хотя, помощь может наполнять, давать чувство значимости и удовлетворения

## Пробовать ещё

Даже если в первый раз у вас не получилось, и вы засомневались в себе и своих навыках. Это опыт, который поможет адаптироваться и расти

Полезное о цифровой среде  
для старших в нашей группе:  
<https://vk.com/silverkontur>

