Max Paradox

PROBLEMA? RELAXA. VOCÊ DÁ CONTA!

A Vovó Ganhou um Smartphone, e Eu Fiquei de Plantão

Como ensinar a uma pessoa idosa as funções essenciais do celular sem fazer tudo por ela



A Vovó Ganhou um Smartphone, e Eu Fiquei de Plantão

Como ensinar a uma pessoa idosa as funções essenciais do celular sem fazer tudo por ela

Max Paradox

Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

ISBN: 9788384907559

ALL-IN Rafał Płonkowski



ÍNDICE

INTRO 5

Capítulo 1 - A Vovó Não É uma Usuária Iniciante. Ela É uma Usuária Iniciante Neste Celular.....10

Capítulo 2 - Por Que a Vovó Pergunta a Mesma Coisa de Novo Depois de Cinco Minutos 19

Capítulo 3 - Uma Mensagem na Tela Não É uma Sentença..... 30

Capítulo 4 - O Suporte Técnico da Família: Cinco Pessoas e Seis Manuais Diferentes..... 42

Capítulo 5 - O Instinto de Salvador: Por Que Você Continua Tirando o Celular das Mãos da Vovó 56

Capítulo 6 - O Celular Precisa Ser Preparado para a Vida Real, Não para uma Demonstração de Recursos 66

Capítulo 7 - O Dedo Não É um Mouse: Como Se Familiarizar com a Tela Sensível ao Toque 78

Capítulo 8 - Quando o Celular Para de Colaborar, Não É Preciso Chamar o Neto Imediatamente..... 88

Capítulo 9 - A Primeira Ligação Independente: Afinal, o Celular Também Serve para Telefonar..... 101

Capítulo 10 - Mensagens, Fotografias e Áudios: Como Conversar Digitalmente Sem Criar Mal-Entendidos 111

Capítulo 11 - Chamadas de Vídeo: Como Ver os Netos Sem Precisar Organizar uma Viagem.....122

Capítulo 12 - Mapas, Localização e Como Chegar ao Destino Sem Se Perder Dentro do Próprio Celular.....133

Capítulo 13 - A Câmera: Como Tirar uma Foto Antes Que Todo Mundo Termine de Dizer "Xis" 144

Capítulo 14 - Calendário, Lembretes e Anotações: O Celular Que Lembra das Coisas por Você.....156

Capítulo 15 - Quando a Vovó Diz "Já Estou Velha Demais para Essas Coisas": O Que Fazer Quando o Aprendizado Não Sai Como Planejado.....167

Capítulo 16 - Quando a Visão, a Audição e a Coordenação das Mãos Não Colaboram com o Smartphone 181

Capítulo 17 - Quando a Tecnologia Realmente Resiste: Nem Tudo Pode Ser Resolvido com Paciência 194

Capítulo 18 - Como Não Se Tornar Consultor Vitalício: Manter a Independência Sem Treinamentos Diários..... 207

Capítulo 19 - O Celular Depois de Alguns Meses: Como Não Perder Tudo o Que Foi Conquistado 221

Capítulo 20 - Devolva o Celular à Dona: Como Encerrar o Plantão Familiar com Elegância 235

INTRO

O celular deveria ser um presente. Bonito, moderno, com uma tela grande e uma câmera que, segundo dizem, tira fotos melhores do que muitos álbuns de família. Durante os primeiros cinco minutos, todos ficaram satisfeitos. A vovó examinou o aparelho por todos os lados, comentou que era muito bonito e, em seguida, perguntou onde atendia as ligações. Você mostrou o ícone verde do telefone. Ligou para ela, para que pudesse praticar. Ela atendeu. Sucesso. Seria possível considerar o assunto encerrado se, pouco depois, não tivesse surgido a pergunta: "E como faço agora para ligar para você?". Naquele momento, você percebeu que não tinha comprado um celular. Tinha adquirido um projeto familiar e, sem passar por nenhuma entrevista de emprego, acabara de ser nomeado responsável por ele.

Nos dias seguintes, começaram a chegar novas solicitações. A tela ficou preta. A internet desapareceu. Uma foto sumiu. Apareceu alguma coisa na tela e a vovó não sabia se tinha apertado algum botão ou se havia estragado o aparelho. O celular começou a falar com ela com uma voz desconhecida, e ela respondeu com a dignidade de alguém que não pretende se deixar intimidar por um objeto de plástico. Você vai até a casa dela, pega o aparelho nas mãos e, em quinze segundos, tudo volta a funcionar. Problema resolvido - pelo menos até a próxima vez. A vovó continua sem saber o que aconteceu, você já conhece de cor o caminho até as configurações do aparelho, e o presente da família começa a se parecer com uma central de atendimento funcionando vinte e quatro horas por dia, com um único funcionário.

Essa é justamente a armadilha de ajudar alguém. Quando uma pessoa não consegue lidar com o celular, a maneira mais rápida de resolver a situação é fazer tudo por ela. Basta pegar o aparelho, tocar no lugar certo, digitar a senha, encontrar o contato e devolver o telefone com um simples: "Pronto". Você conquista alguns minutos de tranquilidade, às vezes até uma noite inteira. Mas não desenvolve a independência da outra pessoa. Em vez disso, constrói um sistema no qual toda dificuldade acaba levando até você. Quanto mais eficientemente resolve os problemas, mais frequentemente passa a ser necessário para resolvê-los. É uma recompensa bastante peculiar pela sua competência: quanto melhor você ensina, mais trabalho acaba fazendo sozinho.

Isso não significa que uma pessoa idosa seja incapaz de aprender a usar um smartphone. Significa apenas que ela pode aprender de outra maneira, precisar de mais repetições ou ter preocupações completamente diferentes das de alguém que desliza o dedo pela tela há anos. Para você, o ícone da câmera é evidente porque já o viu milhares de vezes. Para ela, pode ser apenas um entre uma dúzia de símbolos parecidos, cujo significado ninguém ainda explicou com calma. Você sabe que uma mensagem pode ser fechada, ignorada ou simplesmente descartada. Ela vê um aviso e pensa que um movimento errado pode apagar suas fotografias, seus contatos ou até o celular inteiro. Às vezes, não é da tecnologia que ela tem medo. É das consequências de cometer um erro.

Também vale lembrar que o celular é um dispositivo pessoal. Nele existem conversas, fotografias, mensagens e informações que o proprietário talvez não queira mostrar a toda a família. Oferecer ajuda não significa receber

automaticamente o direito de examinar tudo, configurar tudo de acordo com suas próprias preferências ou assumir o controle do aparelho. Mesmo quando as intenções são as melhores possíveis, é fácil ultrapassar a fronteira entre oferecer apoio e administrar a vida de outra pessoa. Uma pessoa idosa tem o direito de não saber alguma coisa, de aprender no próprio ritmo, de não gostar de determinada função e de decidir que simplesmente não quer utilizá-la. O objetivo não é transformá-la em uma entusiasta das novas tecnologias. O objetivo é permitir que ela use o celular para aquilo de que realmente precisa.

Por isso, o aprendizado não deveria começar com uma apresentação de todas as possibilidades do aparelho, mas com uma conversa sobre as necessidades do dia a dia. O mais importante é ligar para os familiares? Atender chamadas? Enviar fotografias? Ler mensagens? Usar o mapa quando precisar chegar a algum lugar? Ou talvez simplesmente conseguir descobrir quem está ligando, sem precisar pedir ajuda a outra pessoa? A lista de funções apresentada na propaganda do celular pode ser impressionante, mas não é um plano de aprendizagem. Se alguém quer conseguir ligar para a filha sem dificuldades e atender uma ligação da clínica médica, não precisa conhecer, no primeiro dia, armazenamento em nuvem, sincronização, widgets e dezessete maneiras diferentes de compartilhar arquivos. O smartphone deve servir à pessoa, não submetê-la a um exame de admissão.

A maior mudança para quem ajuda é aceitar que aprender leva mais tempo do que assistir a uma demonstração. Mostrar como fazer alguma coisa é apenas o começo. Depois, é preciso permitir que a outra pessoa execute a tarefa sozinha, mesmo que faça tudo mais devagar, pare no

meio do caminho ou toque no lugar errado. É justamente nesse momento que começa a verdadeira aprendizagem. Se você pegar o celular de volta toda vez que perceber uma hesitação, estará tirando da outra pessoa a oportunidade de entender o que está fazendo. Você pode dar uma dica, apontar um ícone, explicar qual é o próximo passo, mas não precisa executá-lo imediatamente com o próprio dedo. Um pequeno erro que pode ser corrigido com segurança costuma ensinar mais do que cinco demonstrações perfeitamente executadas.

Também será necessário mudar a maneira de falar. "Clique ali" não é uma instrução quando a outra pessoa não sabe onde fica esse "ali". "Entre nas configurações" não significa muita coisa quando a tela mostra vários símbolos e nenhum deles se parece com uma porta com uma placa escrita CONFIGURAÇÕES. Em vez de despejar uma sequência de comandos, descreva aquilo que vocês dois estão vendo e divida a tarefa em etapas curtas e lógicas. Ao mesmo tempo, não transforme o encontro em um treinamento corporativo com lista de presença. Você continua conversando com alguém da sua família. É possível cometer um erro, dar risada, fazer uma pausa e voltar ao assunto mais tarde. Ter paciência não significa fingir que nada o irrita. Significa não transformar sua irritação em um problema da outra pessoa.

Neste livro, vamos tratar o smartphone como uma ferramenta que pode ser aprendida aos poucos, e não como um artefato misterioso que exige a presença permanente do técnico de informática da família. Vamos nos concentrar nas funções que realmente têm importância prática, na maneira de explicá-las, nas repetições e nas situações em que alguma coisa não funciona como deveria. Também veremos

como preparar o celular para que ele não dificulte o aprendizado, como conversar sobre segurança sem assustar e como reagir quando a mesma dúvida aparece pela oitava vez. Porque ela vai aparecer. A memória não funciona como uma gravação automática da tela, e uma pessoa que ontem executou uma tarefa corretamente pode precisar de um lembrete hoje. Isso não é prova de fracasso. É uma parte normal do processo de aprendizagem.

Não prometo que, depois de ler este livro, a vovó começará a configurar todas as opções do aparelho sozinha, reconhecerá cada notificação e ainda explicará a você como o celular funciona. Talvez ela nunca queira fazer nada disso. Também é possível que algumas tarefas continuem sendo difíceis para ela e que, de vez em quando, ainda precise pedir sua ajuda. O objetivo é algo muito mais realista e alcançável: que ela consiga fazer mais coisas por conta própria, compreenda os passos básicos e saiba como reagir quando a tela mostrar alguma coisa desconhecida. E que você consiga ajudar sem precisar assumir o controle do aparelho todas as vezes e sem sentir que acabou de iniciar mais um plantão não remunerado.

O melhor momento do aprendizado não chegará quando o celular funcionar perfeitamente sob o seu dedo. Chegará quando a vovó pegar o aparelho, encontrar o contato certo, fizer a ligação e encerrar a conversa sem a sua intervenção. Talvez, no caminho, confunda um ícone. Talvez pergunte se realmente apertou o botão correto. Não tem problema. O importante é que ela consiga fazer isso sozinha. Nesse momento, o presente finalmente terá se transformado em um presente de verdade, e você recuperará seu cargo de membro da família. Sem plantão. Pelo menos até aparecer uma atualização.

Capítulo 1 - A Vovó Não É uma Usuária Iniciante. Ela É uma Usuária Iniciante Neste Celular

Existe um tipo muito particular de otimismo familiar que surge no momento em que alguém entrega um smartphone novo a uma pessoa idosa. Todos estão convencidos de que, a partir daquele instante, tudo será mais fácil. O celular tem uma tela grande, uma boa câmera, bastante memória e, segundo dizem, é tão intuitivo que até uma criança consegue usá-lo. Alguém da família acrescenta que basta praticar um pouquinho. A vovó concorda com a cabeça, observa o aparelho e, em seguida, pergunta se dá para fazer ligações normalmente. Todos riem, mas há muito mais sensatez nessa pergunta do que parece. A vovó não precisa de uma revolução tecnológica. Precisa de um celular que permita fazer as coisas que realmente importam para ela.

O primeiro erro é presumir que uma pessoa idosa começa a aprender do zero. É um rótulo conveniente, porque permite preparar um único conjunto de instruções e conduzir o treinamento do jeito que você considera adequado. O problema é que as pessoas não têm a mesma experiência, mesmo quando possuem idades semelhantes. Uma pessoa passou mais de dez anos usando um celular com teclas físicas, conhece de cor os números dos familiares e não tem dificuldade para consultar a agenda de contatos. Outra utilizava um aparelho simples exclusivamente para fazer ligações e resolvia pessoalmente todas as questões relacionadas a mensagens. Uma terceira possui um tablet, assiste a vídeos na internet, tira fotografias

e utiliza aplicativos de mensagens, mas considera o novo smartphone um aparelho completamente diferente.

A idade diz muito pouco sobre aquilo que alguém realmente precisa aprender. Você descobrirá muito mais se perguntar sobre as experiências anteriores. É importante, porém, evitar perguntas que pareçam parte de uma prova. "Você sabe usar a internet?" pode provocar uma resposta como "mais ou menos", que não ajuda a esclarecer absolutamente nada. É melhor perguntar: "Você já pesquisou alguma coisa pelo celular?" ou "Já enviou uma fotografia para alguém?". Uma atividade concreta desperta uma lembrança concreta. Assim, você consegue perceber o que a pessoa já compreende e o que ainda não conhece.

Essa distinção é importante porque algumas dificuldades surgem da falta de experiência, enquanto outras aparecem simplesmente porque o aparelho novo funciona de maneira diferente do anterior. Uma pessoa que passou anos utilizando um telefone com teclas pode compreender perfeitamente o conceito de ligação, contato e mensagem. O que ela talvez não entenda é por que a tela não tem botões físicos ou por que o ícone do telefone aparece em verde em determinado momento e em outro lugar em outra situação. Não é necessário explicar desde o início o que é uma ligação telefônica. É preciso mostrar como realizar uma atividade conhecida em um ambiente novo.

Durante a primeira conversa, vale a pena descobrir três coisas: o que a pessoa já sabe fazer, o que deseja conseguir fazer sozinha e o que mais a preocupa. Você não precisa preparar um questionário nem inaugurar o departamento familiar de pesquisa e desenvolvimento. Uma conversa normal à mesa já resolve. Pergunte o que ela gostaria de fazer com o celular se tudo funcionasse exatamente como

imagina. Talvez a resposta seja bastante simples: ligar para a neta, ver fotografias e enviar mensagens. Talvez apareça a necessidade de consultar horários de transporte, utilizar mapas ou marcar consultas. Não presuma que a lista de necessidades é óbvia só porque você comprou um aparelho com determinado conjunto de funções.

O celular deve atender às necessidades reais

A família costuma começar por aquilo que considera útil. Alguém instala um aplicativo de mensagens, outra pessoa acrescenta um aplicativo de fotografias, uma terceira apresenta a previsão do tempo, as notícias e as compras pela internet. Em uma hora, o celular recebe tantas possibilidades que seu proprietário pode ter a impressão de que ganhou não um aparelho, mas uma estação de trabalho com treinamento obrigatório de integração.

Entretanto, a utilidade de uma função não depende de sua popularidade. Depende de ela resolver um problema real de uma pessoa específica. Se a vovó não gosta de escrever mensagens, não faz sentido começar ensinando a digitar textos longos. Talvez mensagens de voz curtas sejam mais convenientes. Se ela não tem interesse em navegar pela internet, não há necessidade de apresentar o navegador só porque ele aparece na tela. Se deseja ver fotografias da família, vale a pena começar justamente por isso, em vez de apresentar todo o catálogo de recursos da câmera.

É interessante separar as necessidades em três grupos. O primeiro reúne as atividades indispensáveis para o uso cotidiano do celular, como atender ligações, fazer chamadas e identificar contatos. O segundo inclui coisas que podem facilitar bastante a vida, como enviar fotografias ou ler mensagens. O terceiro reúne recursos adicionais que podem esperar. Você nem precisa dar nomes a esses grupos. O

importante é não tratar todas as funções como se fossem igualmente urgentes.

Na prática, isso também significa aceitar que algumas possibilidades do smartphone nunca serão utilizadas. O celular não perderá seu valor se o proprietário jamais abrir metade dos aplicativos instalados. Afinal, ninguém compra um aparelho junto com uma assinatura de utilização obrigatória de todos os ícones. Você está comprando uma ferramenta que deve ser útil.

Peça à pessoa idosa que indique as situações que considera mais importantes. Você pode perguntar: "Imagine que você está sozinha em casa e quer me ligar. O que gostaria de conseguir fazer?". Ou então: "Você recebe uma fotografia da família. O que gostaria de fazer com ela?". Perguntas assim ajudam a sair dos nomes abstratos das funções e chegar às situações reais. Você não está ensinando a utilizar um aplicativo simplesmente por utilizar um aplicativo. Está preparando alguém para realizar uma atividade que terá importância na vida cotidiana.

Não presuma que a dificuldade está apenas na cabeça de quem usa

Quando alguém não consegue ler uma informação na tela, é fácil concluir que não está se esforçando o suficiente. Entretanto, o problema pode estar no próprio aparelho. Letras pequenas demais, pouco contraste, uma capa desconfortável, uma tela excessivamente sensível ou uma disposição complicada dos ícones podem dificultar até mesmo uma atividade bastante simples.

Antes de começar a ensinar, observe as condições em que a pessoa idosa utilizará o celular. Ela consegue enxergar as palavras com clareza? Consegue segurar o

aparelho confortavelmente? A tela responde adequadamente ao toque? Ela identifica os botões laterais? O volume é suficientemente alto? Consegue ouvir a outra pessoa sem precisar segurar o telefone em uma posição desconfortável?

Esses não são detalhes técnicos insignificantes. São elementos que determinam se o aprendizado será possível sem esforço desnecessário. Você pode passar horas explicando onde fica determinado botão, mas, se a identificação dele não estiver visível e a tela não responder corretamente ao toque, outra demonstração não resolverá o problema.

Preste atenção também às configurações de acessibilidade. Dependendo do modelo do celular, é possível aumentar o tamanho das letras, ampliar os elementos da interface, modificar o contraste, ativar legendas ou adaptar a maneira como a tela responde ao toque. Vale a pena verificar também o volume do toque, o volume das chamadas e a forma como as ligações recebidas aparecem na tela. Os nomes e a disponibilidade dessas opções dependem do sistema operacional e do fabricante. Portanto, não presuma que todos os aparelhos possuem menus idênticos.

Existe, porém, uma regra importante: faça essas alterações em conjunto. Não configure tudo escondido porque decidiu que sabe o que é melhor. Pergunte se as letras maiores são mais confortáveis, se determinado som agrada ao proprietário e se a maneira como as informações aparecem na tela é adequada. É possível que uma configuração que parece perfeita para você seja pouco prática para outra pessoa. O celular precisa ser confortável

para ela, não para satisfazer sua sensação de ter feito uma configuração impecável.

O mesmo vale para a escolha da maneira de desbloquear o aparelho. Senha, código PIN, impressão digital e reconhecimento facial possuem vantagens e limitações diferentes. Não faz sentido escolher uma opção apenas porque é a mais moderna. É necessário considerar a praticidade, a segurança, os recursos disponíveis no aparelho e as preferências do proprietário. Também é importante garantir que a pessoa saiba como desbloquear o celular e onde guardar, de maneira segura, as informações necessárias para isso.

Conhecimento técnico não dá direito de assumir o controle

Na família, é fácil surgir uma situação em que uma pessoa se transforma no administrador informal do celular de outra. Tudo começa de maneira inocente. Alguém configura o aparelho, adiciona contatos, instala aplicativos e escolhe o papel de parede. Depois aparecem as senhas, as contas, as configurações de privacidade e as decisões sobre quem pode entrar em contato com o proprietário. Em determinado momento, a pessoa que deveria ter recebido um aparelho para usar de maneira independente precisa pedir autorização para alterar as próprias configurações.

Não precisa ser assim. A ajuda técnica não deve significar retirar do proprietário o direito de decidir. Antes de fazer uma alteração, explique do que se trata. Se estiver adicionando um contato, diga quais informações serão salvas. Se estiver instalando um aplicativo, mostre para que ele serve e quais permissões poderá solicitar. Se aparecer um pedido de autorização para acessar fotografias, localização ou microfone, não pressione automaticamente o

botão de aceitar apenas para fazer aquela janela desaparecer.

As senhas e os dados de acesso merecem atenção especial. Você pode ajudar a configurá-los, mas não deveria armazenar desnecessariamente todas essas informações no seu próprio aparelho nem tratá-las como um patrimônio coletivo da família. O proprietário do celular precisa saber qual conta está sendo utilizada, como recuperar o acesso e a quem recorrer caso apareça algum problema. Uma folha com instruções pode ser útil, mas não deve conter senhas anotadas de maneira que qualquer pessoa possa encontrá-las. É melhor estabelecer uma forma segura de armazenar esses dados.

Também vale ter cuidado com as brincadeiras familiares. "Me dá isso, que eu faço, porque você vai acabar estragando tudo de novo" pode ser dito com um sorriso, mas não necessariamente será recebido como uma piada. Se uma pessoa idosa ouvir várias vezes que não consegue lidar com a tecnologia, poderá começar a evitar qualquer tentativa de fazer alguma coisa sozinha. Nesse momento, cada nova dificuldade servirá para confirmar uma convicção anterior: "Eu não levo jeito para isso".

É melhor falar sobre uma atividade específica do que fazer julgamentos sobre as capacidades gerais de alguém. Em vez de dizer "Você não sabe usar o celular", diga: "Ainda não praticamos como enviar fotografias". A diferença é enorme. A primeira frase julga a pessoa. A segunda descreve uma habilidade que pode ser aprendida.

Descubra o verdadeiro ponto de partida

Imagine que a vovó recebeu um smartphone, mas desde o primeiro momento repete que o mais importante para ela é

conseguir atender ligações e ver fotografias. Não tem interesse em escrever mensagens, não quer utilizar redes sociais e não sente necessidade de instalar aplicativos sozinha. Em compensação, lembra muito bem como utilizava o telefone anterior. Sabe identificar um número, consultar a agenda de contatos e distinguir uma ligação recebida de uma ligação realizada.

Nessa situação, você não começa explicando o que é um telefone. Já existe uma base. Mostra as diferenças entre o aparelho antigo e o novo e, em seguida, permite que ela pratique atividades específicas. Não desperdiça tempo com coisas desnecessárias nem desconsidera habilidades anteriores apenas porque a tela mudou.

Prepare uma lista simples de observações, de preferência para seu próprio uso. Anote quais atividades já estão dominadas, quais precisam de algum lembrete e quais são completamente novas. Não atribua notas nem crie um ranking de progresso. A ideia é evitar que você volte sempre ao ponto inicial e interprete cada erro como uma prova de que todo o aprendizado não está funcionando.

Observe também as situações em que a dificuldade aparece apenas sob determinadas condições. Talvez a vovó consiga atender uma ligação quando o telefone está sobre a mesa, mas não saiba o que fazer quando o aparelho toca dentro da bolsa. Pode ser que consiga encontrar um contato quando está tranquila, mas se confunda quando alguém está ao lado dela esperando que faça uma ligação. Essas diferenças são importantes porque conseguir realizar uma atividade em condições controladas não significa necessariamente conseguir utilizá-la na correria do cotidiano.

Não tire conclusões precipitadas a partir de um único erro. Se alguém não encontrar determinado ícone uma vez, isso não significa que não compreenda o funcionamento do celular inteiro. Procure descobrir exatamente o que atrapalhou. O ícone estava pouco visível? Alguém mudou sua posição? A instrução não estava clara? Ou talvez a pessoa que estava aprendendo simplesmente tenha ficado nervosa? Identificar corretamente o problema permite escolher a ajuda adequada.

O mais importante é não tentar corrigir tudo de uma só vez depois dessa primeira conversa. Você não precisa organizar imediatamente um treinamento de várias horas, modificar todas as configurações e preparar instruções para cada função. Basta saber por onde começar, quais são as limitações e o que realmente importa para o proprietário do aparelho.

Assim, você deixa de ensinar um smartphone abstrato. Começa a ajudar uma pessoa específica a utilizar um aparelho específico. É um ponto de partida muito melhor do que acreditar que, como todo mundo tem celulares parecidos, todo mundo deveria saber utilizá-los exatamente da mesma maneira.

Capítulo 2 - Por Que a Vovó Pergunta a Mesma Coisa de Novo Depois de Cinco Minutos

É sexta-feira. Você mostra à vovó como enviar uma fotografia por um aplicativo de mensagens. Escolhe a imagem, toca no ícone adequado, indica o contato e, por fim, pressiona o botão de envio. A vovó acompanha cada movimento. Até concorda com a cabeça nos momentos certos. No final, diz que entendeu tudo. Para ter certeza, você pede que tente fazer sozinha. Ela consegue. A fotografia chega à pessoa certa e todos ficam satisfeitos. No sábado, o telefone toca. "Escuta, como é mesmo que eu faço para enviar aquela fotografia?". Por alguns instantes, você começa a se perguntar se a aula de ontem realmente aconteceu ou se foi apenas testemunha de uma apresentação educativa da família.

Esse é um dos momentos mais frustrantes de ensinar alguém próximo a utilizar um smartphone. Você tem a impressão de que algo foi explicado, praticado e compreendido, mas, no dia seguinte, tudo volta ao ponto de partida. É fácil concluir que a outra pessoa não prestou atenção, não se lembrou ou não levou o aprendizado a sério. Às vezes, realmente faltou concentração. Com muito mais frequência, porém, o problema está na diferença entre reconhecer uma atividade e saber executá-la de maneira independente.

Quando você mostra a alguém como fazer alguma coisa, realiza a maior parte do trabalho mental por essa pessoa. Você escolhe o aplicativo correto, identifica o ícone, sabe o

que significa a mensagem que apareceu e prevê qual será a próxima tela. A vovó observa a sequência pronta, mas não necessariamente compreende todas as relações envolvidas. Pode saber que, depois de tocar em determinado botão, aparece uma fotografia, mas não saber de onde aquele botão surgiu nem como encontrá-lo novamente.

É um pouco como alguém mostrar o caminho de carro, dirigindo por toda a cidade. Você consegue memorizar alguns lugares conhecidos e fica com a impressão de que sabe o trajeto. Mas, quando senta ao volante no dia seguinte, descobre que se lembra apenas de alguns trechos. Você reconhecia o caminho, mas não precisava tomar as decisões por conta própria. Com o celular acontece algo parecido. Observar uma atividade sendo realizada corretamente não é a mesma coisa que conseguir reproduzi-la sozinho.

Reconhecer uma atividade não significa saber realizá-la

Durante uma demonstração, a tela conduz a pessoa pelas etapas. Você diz onde tocar, e a outra pessoa reconhece o elemento que está sendo mostrado. Tudo parece fácil porque ela não precisa procurar uma solução sozinha. Basta acompanhar as orientações.

Quando fica sozinha, entretanto, precisa realizar várias operações adicionais. Primeiro, lembrar o que deseja fazer. Depois, encontrar o lugar correto, identificar o ícone, avaliar se está na tela adequada e decidir qual movimento executar. Cada uma dessas etapas exige atenção. Se algum elemento não estiver claro, toda a atividade poderá ser interrompida.

Por isso, a pergunta "Você entendeu?" é uma maneira pouco eficiente de verificar o progresso. Muitas pessoas responderão que sim porque, naquele momento, realmente

parece que tudo está claro. Também não querem transmitir a impressão de que não estão conseguindo acompanhar. Às vezes, confirmam que entenderam apenas por educação, para não prolongar o encontro. Isso não significa má vontade. Significa que uma simples confirmação não oferece informações suficientes para saber se a atividade foi realmente aprendida.

Você descobrirá muito mais se afastar as próprias mãos do aparelho e pedir: "Mostre agora como você enviaria essa fotografia". Não dê instruções imediatamente. Observe por onde a pessoa começa, onde para e o que consegue fazer sem hesitar. Se cometer um erro, não assuma o controle do celular na mesma hora. Primeiro, pergunte o que ela pretendia fazer e o que esperava que acontecesse depois de tocar naquele elemento.

Dessa maneira, você verifica não apenas a memória, mas também a compreensão da atividade inteira. Talvez a vovó se lembre de que a fotografia deve ser enviada a partir da galeria, mas não saiba escolher o destinatário. Ou talvez conheça todas as etapas, mas confunda o ícone de compartilhamento com o de exclusão. Cada situação exige uma explicação diferente. Repetir toda a instrução desde o início nem sempre faz sentido.

Por que informações demais de uma só vez dificultam o aprendizado

Um smartphone está cheio de elementos que praticamente passam despercebidos para quem já tem experiência. Botão de voltar, barra de notificações, ícones de aplicativos, mensagens do sistema, campos de texto e menus adicionais. Você se movimenta nesse ambiente automaticamente porque aprendeu suas regras ao longo dos

anos. Para alguém que está começando, cada tela pode parecer um novo enigma.

Imagine que, durante uma única aula, você ensine a vovó a enviar fotografias, receber mensagens, adicionar contatos, utilizar a câmera e ajustar o volume. Tudo parece lógico. Afinal, essas funções estão relacionadas e, já que vocês estão com o celular nas mãos, por que não aproveitar para mostrar algumas coisas adicionais? Depois de uma hora, a vovó consegue mais ou menos indicar onde fica cada aplicativo, mas não tem certeza de como executar nenhuma das atividades sem ajuda.

Isso acontece, entre outros motivos, porque a memória de trabalho possui uma capacidade limitada. Não é um depósito no qual podemos acrescentar informações indefinidamente. Quando alguém precisa acompanhar vários elementos ao mesmo tempo, compreender conceitos novos, memorizar a sequência de movimentos e reagir às mudanças na tela, é fácil ultrapassar a quantidade de informações que consegue processar confortavelmente.

Para você, passar da galeria para o aplicativo de mensagens pode ser uma única atividade simples. Para quem está aprendendo, são várias decisões separadas. É necessário saber onde a fotografia está, como selecioná-la, o que significa o símbolo de compartilhamento, por que apareceu uma lista de aplicativos e qual contato deve ser escolhido. Se, ao mesmo tempo, você começar a explicar como funciona a internet e por que a fotografia não está fisicamente dentro do outro celular, estará acrescentando mais uma carga de informações.

Isso não significa que você deva falar com uma pessoa idosa como se estivesse conversando com uma criança. Significa simplesmente limitar a quantidade de informações

novas transmitidas em cada momento. Você pode explicar uma atividade, permitir que a pessoa a execute e só então passar para a próxima. Se ela tiver perguntas, responda, mas não aproveite cada oportunidade para abrir um assunto adicional. Aprender não é uma competição para ver quantas informações podem ser transmitidas em uma hora.

Uma boa regra é manter um único objetivo principal durante cada encontro. Se vocês estão aprendendo a fazer ligações, concentrem-se nas ligações. Você pode explicar onde fica a lista de contatos, porque encontrá-la talvez seja necessário para realizar uma chamada. Mas não existe necessidade de apresentar também as configurações da câmera, o histórico de navegação e a maneira de trocar o papel de parede. Cada assunto adicional aumenta a quantidade de coisas que precisam ser processadas.

O celular muda as regras durante o jogo

Uma das razões para a desorientação é que o smartphone nem sempre apresenta a mesma tela. Dependendo do que foi aberto anteriormente, o usuário poderá encontrar outro menu, uma mensagem ou uma notificação. Às vezes, basta um movimento involuntário do dedo para que a tela fique completamente diferente daquela que apareceu durante a aula anterior.

Para alguém experiente, isso é um detalhe insignificante. Basta voltar uma etapa ou abrir novamente o aplicativo. Para um iniciante, pode significar perder completamente a orientação. A pessoa se lembra de que, durante a aula, a fotografia estava em determinado lugar, mas agora encontra outra coisa. Não sabe se entrou no aplicativo errado ou se apagou alguma coisa. Como consequência, começa a tocar em outros elementos, tentando recuperar a tela que conhece.

Por isso, é importante não ensinar apenas a sequência de botões que devem ser pressionados. Também é necessário mostrar como identificar em que etapa da atividade o usuário se encontra. Se vocês estão enviando uma fotografia, explique como perceber que ela já foi selecionada e como reconhecer o menu de compartilhamento quando aparece. Mostre onde fica o nome do destinatário e como é a tela antes do envio da mensagem.

Esses detalhes ajudam a desenvolver orientação. A pessoa que está aprendendo começa a entender não apenas o que deve pressionar, mas também por que está naquela tela. Assim, terá mais chances de conseguir continuar quando alguma coisa aparecer de maneira um pouco diferente.

Também é importante prestar atenção às alterações feitas por outras pessoas. Se, depois de cada visita da família, alguém muda os ícones de lugar, altera a organização da tela, acrescenta aplicativos novos e remove os antigos, a vovó precisa reaprender parte das atividades a cada vez. Para você, pode parecer uma melhoria estética. Para ela, é como se alguém mudasse o mapa que utilizava para se orientar dentro do celular.

Isso não significa que a organização precise permanecer inalterada para sempre. Entretanto, vale evitar mudanças desnecessárias, especialmente no início do aprendizado. Se o celular será uma ferramenta de uso diário, deve oferecer um ambiente tão previsível quanto possível. A estabilidade da organização costuma ser mais importante do que sua aparência visual.

A memória precisa de revisões, não de uma única grande aula

Muitas pessoas ensinam a utilizar o celular como se bastasse explicar detalhadamente uma atividade uma única vez para depois passar à próxima. Isso é conveniente para quem conduz o treinamento, mas não necessariamente para quem está aprendendo. Conseguir executar uma atividade em determinado momento não significa que ela continuará sendo igualmente fácil alguns dias depois.

As informações precisam ser reforçadas. Especialmente quando dizem respeito a uma atividade nova, que ainda não faz parte da rotina cotidiana. Por isso, vários encontros curtos podem trazer resultados melhores do que uma única sessão longa, durante a qual você tenta transmitir todo o conhecimento básico sobre o smartphone.

Imagine que, na segunda-feira, vocês pratiquem como atender ligações. A vovó realiza essa atividade algumas vezes e depois liga para você sozinha. Na terça-feira, vocês retomam a mesma tarefa, mas você não começa fazendo uma demonstração. Em vez disso, pede que ela mostre como atenderia uma ligação. Na quarta-feira, podem praticar uma situação em que o aparelho está bloqueado e alguém liga. Cada retorno permite recuperar as etapas anteriores e verificar se a habilidade também funciona em condições um pouco diferentes.

Você não precisa organizar aulas formais todos os dias. Basta aproveitar as oportunidades naturais. Se a vovó quiser ligar para a neta, não faça a ligação por ela, desde que consiga realizá-la sozinha. Se quiser enviar uma fotografia, permita que percorra o procedimento que já conhece. As situações do cotidiano costumam ser um ambiente melhor para praticar do que tarefas preparadas artificialmente.

Também é importante não transformar essas revisões em provas. Se, depois de três dias, a vovó esquecer uma etapa,