Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Babcia dostała smartfon, ja dostałem dyżur

Jak nauczyć starszą osobę najważniejszych funkcji telefonu bez wyręczania jej



Babcia dostała smartfon, ja dostałem dyżur

Jak nauczyć starszą osobę najważniejszych funkcji telefonu bez wyręczania jej

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 9788384907504

ALL-IN Rafał Płonkowski



SPIS TREŚCI

INTRO 5

Rozdział 1 - Babcia nie jest początkującym użytkownikiem. Jest początkującym użytkownikiem tego telefonu 10

Rozdział 2 - Dlaczego po pięciu minutach babcia znowu pyta o to samo 18

Rozdział 3 - Komunikat na ekranie nie jest wyrokiem 29

Rozdział 4 - Rodzinny helpdesk, czyli pięć osób i sześć instrukcji 40

Rozdział 5 - Odruch ratownika, czyli dlaczego ciągle zabierasz babci telefon 52

Rozdział 6 - Telefon trzeba przygotować do życia, a nie do pokazu możliwości 61

Rozdział 7 - Palec nie jest myszką, czyli jak oswoić ekran dotykowy 72

Rozdział 8 - Gdy telefon przestaje współpracować, nie trzeba od razu wzywać wnuka 81

Rozdział 9 - Pierwsza samodzielna rozmowa, czyli telefon ma służyć do dzwonienia 93

Rozdział 10 - Wiadomości, zdjęcia i głosówki, czyli cyfrowa rozmowa bez nieporozumień 103

Rozdział 11 - Rozmowy wideo, czyli jak zobaczyć wnuki bez organizowania wyprawy 114

Rozdział 12 - Mapy, lokalizacja i droga do celu, czyli jak nie zgubić się we własnym telefonie 124

Rozdział 13 - Aparat, czyli jak zrobić zdjęcie, zanim wszyscy zdążą powiedzieć „uśmiech” 135

Rozdział 14 - Kalendarz, przypomnienia i notatki, czyli telefon, który pamięta za ciebie 146

Rozdział 15 - Kiedy babcia mówi „ja już jestem za stara na takie rzeczy”, czyli co robić, gdy nauka nie idzie zgodnie z planem 156

Rozdział 16 - Gdy wzrok, słuch i sprawność dłoni nie współpracują ze smartfonem 167

Rozdział 17 - Kiedy technologia naprawdę stawia opór, czyli nie wszystko da się naprawić cierpliwością 178

Rozdział 18 - Jak nie zostać dożywotnim konsultantem, czyli utrzymanie samodzielności bez codziennych szkoleń 189

Rozdział 19 - Telefon po kilku miesiącach, czyli jak nie stracić wszystkiego, co udało się wypracować 200

Rozdział 20 - Oddaj telefon właścicielce, czyli jak zakończyć rodzinny dyżur z klasą 211

INTRO

Telefon miał być prezentem. Ładnym, nowoczesnym, z dużym ekranem i aparatem, który podobno robi zdjęcia lepsze niż niejeden domowy album. Przez pierwsze pięć minut wszyscy byli zadowoleni. Babcia obejrzała urządzenie z każdej strony, powiedziała, że jest bardzo ładne, a potem zapytała, gdzie się odbiera. Pokazałeś zieloną słuchawkę. Zadzwoniłeś do niej, żeby mogła przećwiczyć. Odebrała. Sukces. Można było uznać sprawę za zamkniętą, gdyby po chwili nie padło pytanie: „A jak ja mam teraz zadzwonić do ciebie?". Wtedy zrozumiałeś, że nie kupiliście telefonu. Kupiliście projekt rodzinny, którego kierownikiem zostałeś bez rozmowy kwalifikacyjnej.

W kolejnych dniach pojawiają się następne zgłoszenia. Ekran zrobił się czarny. Nie ma internetu. Zdjęcie zniknęło. Coś wyskoczyło i babcia nie wie, czy nacisnęła, czy zepsuła. Telefon mówi do niej obcym głosem, a ona odpowiada mu z godnością człowieka, który nie zamierza dać się zastraszyć przedmiotowi z plastiku. Ty przyjeżdżasz, bierzesz urządzenie do ręki i po kilkunastu sekundach wszystko działa. Problem rozwiązany - przynajmniej do następnego razu. Babcia nadal nie wie, co się stało, ty znasz już na pamięć drogę do jej ustawień, a rodzinny prezent zaczyna przypominać całodobową infolinię z jednym konsultantem.

To właśnie jest pułapka pomagania. Kiedy ktoś nie radzi sobie z telefonem, najszybszym sposobem jest zrobić wszystko za niego. Wystarczy odebrać urządzenie, kliknąć właściwe miejsce, wpisać hasło, znaleźć kontakt i oddać telefon z komunikatem: „Już". Zyskujesz spokój na trzy minuty, czasem nawet na cały wieczór. Nie budujesz jednak

samodzielności. Budujesz system, w którym każda trudność prowadzi do ciebie. Im sprawniej rozwiązujesz problemy, tym częściej jesteś potrzebny do ich rozwiązywania. To dość osobliwa nagroda za kompetencję: im lepiej uczysz, tym więcej pracy wykonujesz sam.

Nie oznacza to, że starsza osoba nie potrafi nauczyć się obsługi smartfona. Oznacza jedynie, że może uczyć się inaczej, potrzebować więcej powtórzeń albo mieć zupełnie inne obawy niż ktoś, kto od lat przesuwa palcem po ekranie. Dla ciebie ikona aparatu jest oczywista, bo widziałeś ją tysiące razy. Dla niej może być jednym z kilkunastu podobnych znaków, których znaczenia nikt jeszcze spokojnie nie wyjaśnił. Ty wiesz, że komunikat można zamknąć, cofnąć albo zignorować. Ona widzi ostrzeżenie i myśli, że jeden niewłaściwy ruch może skasować zdjęcia, kontakty albo cały telefon. Czasem nie boi się technologii. Boi się konsekwencji pomyłki.

Warto też zauważyć, że telefon jest urządzeniem osobistym. Znajdują się w nim rozmowy, zdjęcia, wiadomości i informacje, których właściciel nie musi chcieć pokazywać całej rodzinie. Pomoc nie daje automatycznie prawa do przeglądania wszystkiego, ustawiania wszystkiego po swojemu ani przejmowania kontroli nad urządzeniem. Nawet jeśli intencje są najlepsze, łatwo przekroczyć granicę między wsparciem a zarządzaniem cudzym życiem. Starsza osoba ma prawo czegoś nie wiedzieć, mieć własne tempo, nie lubić danej funkcji i zdecydować, że nie chce z niej korzystać. Celem nie jest stworzenie z niej entuzjasty nowych technologii. Celem jest umożliwienie jej używania telefonu do tego, co rzeczywiście jest jej potrzebne.

Dlatego nauka powinna zaczynać się nie od przeglądu wszystkich możliwości urządzenia, lecz od rozmowy o

codziennych potrzebach. Czy najważniejsze jest dzwonienie do bliskich? Odbieranie połączeń? Wysyłanie zdjęć? Odczytywanie wiadomości? Korzystanie z mapy, kiedy trzeba gdzieś dotrzeć? A może po prostu możliwość sprawdzenia, kto dzwoni, bez proszenia kogoś o pomoc? Lista funkcji w reklamie telefonu może być imponująca, ale nie jest planem nauki. Jeśli ktoś chce bez problemu zadzwonić do córki i odebrać połączenie od przychodni, nie musi pierwszego dnia poznawać chmury, synchronizacji, widżetów i siedemnastu sposobów udostępniania plików. Smartfon ma służyć człowiekowi, a nie urządzać mu egzamin wstępny.

Największą zmianą dla osoby pomagającej jest zaakceptowanie, że nauka trwa dłużej niż demonstracja. Pokazanie czynności to dopiero początek. Potem trzeba pozwolić drugiej osobie wykonać ją samodzielnie, nawet jeśli robi to wolniej, zatrzymuje się w połowie albo dotyka nie tego miejsca. Właśnie wtedy zaczyna się właściwa lekcja. Jeśli za każdym razem przejmiesz telefon w chwili zawahania, odbierzesz jej okazję do zrozumienia, co robi. Możesz podpowiedzieć, wskazać ikonę, nazwać kolejny krok, ale nie musisz natychmiast wykonywać go własnym palcem. Drobna pomyłka, którą da się bezpiecznie cofnąć, bywa bardziej pouczająca niż pięć perfekcyjnych pokazów.

Przyda się również inny sposób mówienia. „Kliknij tam” nie jest instrukcją, jeśli druga osoba nie wie, gdzie jest „tam”. „Wejdź w ustawienia” niewiele znaczy, gdy na ekranie widać kilka symboli i żaden nie przypomina drzwi z napisem USTAWIENIA. Zamiast podawać serię poleceń, opisuj to, co oboje widzicie, i dziel czynność na krótkie, logiczne kroki. Jednocześnie nie zamieniaj spotkania w szkolenie korporacyjne z listą obecności. To nadal rozmowa z bliską

osobą. Można się pomylić, zaśmiać, zrobić przerwę i wrócić do tematu później. Cierpliwość nie polega na udawaniu, że nic cię nie irytuje. Polega na tym, że nie robisz z irytacji problemu drugiej osoby.

W tej książce potraktujemy smartfon jak narzędzie, którego można nauczyć się używać po kawałku, a nie jak tajemniczy artefakt wymagający rodzinnego informatyka. Skupimy się na funkcjach, które mają praktyczne znaczenie, na sposobie ich tłumaczenia, na powtórkach i na sytuacjach, w których coś nie działa zgodnie z planem. Przyjrzymy się też temu, jak przygotować telefon, żeby nie utrudniał nauki, jak rozmawiać o bezpieczeństwie bez straszenia oraz jak reagować, gdy ta sama kwestia wraca po raz ósmy. Bo wróci. Pamięć nie jest automatycznym zapisem ekranu, a człowiek, który wczoraj wykonał coś poprawnie, dziś może potrzebować przypomnienia. To nie dowód porażki. To normalna część uczenia się.

Nie obiecuję, że po lekturze babcia zacznie samodzielnie konfigurować wszystkie ustawienia, rozpoznawać każde powiadomienie i tłumaczyć tobie, jak działa telefon. Być może nigdy nie będzie tego chciała. Możliwe też, że niektóre czynności pozostaną dla niej trudne i czasami nadal poprosi cię o pomoc. Chodzi o coś znacznie bardziej osiągalnego: żeby potrafiła zrobić więcej sama, rozumiała podstawowe kroki i wiedziała, co zrobić, kiedy ekran pokaże coś nieznanego. A ty, żebyś mógł pomóc bez przejmowania urządzenia za każdym razem i bez poczucia, że właśnie rozpoczęłeś kolejny nieopłacany dyżur.

Najlepszy moment nauki nie nastąpi wtedy, gdy telefon będzie działał idealnie pod twoim palcem. Nastąpi wtedy, gdy babcia weźmie go do ręki, znajdzie właściwy kontakt, zadzwoni i zakończy rozmowę bez twojej interwencji. Może

po drodze pomyli jedną ikonę. Może zapyta, czy na pewno dobrze nacisnęła. Nie szkodzi. Ważne, że zrobi to sama. Wtedy prezent wreszcie stanie się prezentem, a ty odzyskasz stanowisko członka rodziny. Bez dyżuru. Przynajmniej do czasu, gdy pojawi się aktualizacja.

Rozdział 1 - Babcia nie jest początkującym użytkownikiem. Jest początkującym użytkownikiem tego telefonu

Jest pewien szczególny rodzaj rodzinnego optymizmu, który pojawia się w chwili wręczania starszej osobie nowego smartfona. Wszyscy są przekonani, że teraz wszystko będzie łatwiejsze. Telefon ma duży ekran, dobry aparat, dużo pamięci i podobno jest tak intuicyjny, że nawet dziecko poradzi sobie z jego obsługą. Ktoś z rodziny dodaje, że wystarczy trochę poćwiczyć. Babcia kiwa głową, ogląda urządzenie, a potem pyta, czy można na nim normalnie dzwonić. Wszyscy się śmieją, ale w tym pytaniu jest więcej rozsądku, niż mogłoby się wydawać. Babcia nie potrzebuje technologicznego przełomu. Potrzebuje telefonu, który pozwoli jej robić rzeczy, na których jej zależy.

Pierwszym błędem jest założenie, że starsza osoba zaczyna naukę od zera. To wygodna etykieta, ponieważ pozwala przygotować jeden zestaw instrukcji i przeprowadzić szkolenie według własnego pomysłu. Problem w tym, że ludzie nie mają jednakowego doświadczenia, nawet jeśli są w podobnym wieku. Jedna osoba przez kilkanaście lat korzystała z telefonu z fizycznymi przyciskami, pamięta numery bliskich i bez problemu obsługuje książkę adresową. Inna używała prostego telefonu wyłącznie do rozmów, a wszystkie wiadomości załatwiała osobiście. Jeszcze inna ma tablet, ogląda filmy w internecie, robi zdjęcia i korzysta z

komunikatorów, ale nowy smartfon jest dla niej zupełnie innym urządzeniem.

Wiek niewiele mówi o tym, czego konkretnie trzeba nauczyć. Znacznie więcej dowiesz się, pytając o wcześniejsze doświadczenia. Warto przy tym unikać pytań, które brzmią jak egzamin. „Czy wiesz, jak korzystać z internetu?" może wywołać odpowiedź „trochę", która nie pomoże ci w ustaleniu czegokolwiek. Lepiej zapytać: „Czy zdarzało ci się wyszukiwać coś w telefonie?" albo „Czy wysyłałaś kiedyś komuś zdjęcie?". Konkretna czynność przywołuje konkretne wspomnienie. Dzięki temu możesz zobaczyć, co dana osoba już rozumie, a czego jeszcze nie zna.

To rozróżnienie jest ważne, ponieważ niektóre trudności wynikają z braku doświadczenia, a inne z tego, że nowe urządzenie zachowuje się inaczej niż poprzednie. Osoba, która przez lata korzystała z telefonu z przyciskami, może doskonale rozumieć pojęcie połączenia, kontaktu i wiadomości. Nie rozumie natomiast, dlaczego na ekranie nie ma klawiszy, dlaczego ikona słuchawki raz jest zielona, a raz pojawia się w innym miejscu. Nie trzeba jej tłumaczyć od początku, czym jest rozmowa telefoniczna. Trzeba pokazać, jak wykonać znaną czynność w nowym środowisku.

Podczas pierwszej rozmowy warto więc ustalić trzy rzeczy: co dana osoba już potrafi, co chce robić samodzielnie i co budzi jej największy niepokój. Nie musisz sporządzać ankiety ani otwierać rodzinnego działu badań i rozwoju. Wystarczy zwyczajna rozmowa przy stole. Zapytaj, co chciałaby robić telefonem, gdyby wszystko działało tak, jak sobie wyobraża. Może odpowiedź będzie bardzo prosta: dzwonić do wnuczki, oglądać zdjęcia, wysyłać wiadomości. Może pojawi się potrzeba sprawdzania rozkładu jazdy,

korzystania z mapy albo umawiania wizyt. Nie zakładaj, że lista potrzeb jest oczywista tylko dlatego, że kupiłeś urządzenie z określonym zestawem funkcji.

Telefon ma odpowiadać na konkretne potrzeby

Rodzina często zaczyna od tego, co uważa za przydatne. Ktoś instaluje komunikator, ktoś inny dodaje aplikację do zdjęć, kolejna osoba pokazuje pogodę, wiadomości i zakupy internetowe. W ciągu godziny telefon zostaje wyposażony w tyle możliwości, że jego właściciel może mieć wrażenie, że dostał nie urządzenie, ale stanowisko pracy z obowiązkowym szkoleniem wdrożeniowym.

Tymczasem przydatność funkcji nie wynika z jej popularności. Wynika z tego, czy rozwiązuje rzeczywisty problem konkretnego człowieka. Jeśli babcia nie lubi pisać wiadomości, nie ma sensu zaczynać od nauki długich tekstów. Być może wygodniejsze będą krótkie wiadomości głosowe. Jeżeli nie interesuje jej przeglądanie internetu, nie trzeba pokazywać jej przeglądarki tylko dlatego, że znajduje się na ekranie. Jeśli chce oglądać zdjęcia rodziny, warto zacząć właśnie od tego, a nie od katalogu wszystkich możliwości aparatu.

Dobrze jest rozdzielić potrzeby na trzy grupy. Pierwsza obejmuje czynności konieczne do codziennego korzystania z telefonu, takie jak odbieranie połączeń, dzwonienie i rozpoznawanie kontaktów. Druga zawiera rzeczy, które wyraźnie ułatwią życie, na przykład wysyłanie zdjęć czy odczytywanie wiadomości. Trzecia to dodatki, które mogą poczekać. Nie musisz nawet nazywać tych grup. Ważne, żeby nie traktować każdej funkcji jako równie pilnej.

W praktyce oznacza to również zgodę na to, że niektóre możliwości smartfona pozostaną niewykorzystane. Telefon

nie będzie mniej wartościowy, jeśli jego właściciel nigdy nie uruchomi połowy aplikacji. Nie kupujesz przecież abonamentu na obowiązkowe wykorzystywanie wszystkich ikon. Kupujesz narzędzie, które ma być użyteczne.

Warto poprosić starszą osobę, żeby sama wskazała najważniejsze sytuacje. Możesz zapytać: „Wyobraź sobie, że jesteś sama w domu i chcesz do mnie zadzwonić. Co chciałabyś wtedy zrobić?". Albo: „Dostajesz zdjęcie od rodziny. Co chciałabyś z nim zrobić?". Takie pytania pomagają wyjść poza abstrakcyjne nazwy funkcji. Nie uczysz obsługi aplikacji dla samej aplikacji. Przygotowujesz do konkretnego działania, które będzie miało znaczenie w codziennym życiu.

Nie zakładaj, że trudność znajduje się wyłącznie w głowie użytkownika

Kiedy ktoś nie potrafi odczytać informacji na ekranie, łatwo uznać, że za mało się stara. Tymczasem problem może leżeć w samym urządzeniu. Zbyt małe litery, niski kontrast, niewygodna obudowa, zbyt czuły ekran albo skomplikowany układ ikon potrafią utrudnić nawet prostą czynność.

Zanim zaczniesz uczyć, przyjrzyj się warunkom, w jakich starsza osoba będzie korzystać z telefonu. Czy widzi wyraźnie napisy? Czy potrafi wygodnie trzymać urządzenie? Czy ekran reaguje na jej dotyk? Czy rozpoznaje przyciski boczne? Czy dźwięk jest wystarczająco głośny? Czy słyszy rozmówcę bez konieczności trzymania telefonu w nienaturalnej pozycji?

To nie są drobiazgi techniczne. To elementy, które decydują o tym, czy nauka będzie możliwa bez niepotrzebnego wysiłku. Możesz godzinami tłumaczyć,

gdzie znajduje się przycisk, ale jeśli jego oznaczenie jest niewidoczne, a ekran źle reaguje na dotyk, problem nie zniknie dzięki kolejnej demonstracji.

Zwróć uwagę na ustawienia dostępności. W zależności od modelu telefonu można zwiększyć rozmiar tekstu, powiększyć elementy interfejsu, zmienić kontrast, włączyć napisy albo dostosować sposób obsługi ekranu. Warto sprawdzić także głośność dzwonka, głośność rozmów i sposób wyświetlania połączeń przychodzących. Nazwy i dostępność poszczególnych opcji zależą od systemu oraz producenta, więc nie należy zakładać, że każdy telefon ma identyczne menu.

Jest jednak ważna zasada: zmiany wprowadzaj wspólnie. Nie ustawiaj wszystkiego po cichu, bo uznałeś, że wiesz lepiej. Zapytaj, czy większe litery są wygodniejsze, czy dany dźwięk odpowiada właścicielowi telefonu i czy sposób wyświetlania informacji mu pasuje. Możliwe, że ustawienie, które tobie wydaje się idealne, dla drugiej osoby będzie niepraktyczne. Telefon ma być wygodny dla niej, nie dla twojego poczucia dobrze wykonanej konfiguracji.

Podobnie jest z wyborem sposobu odblokowywania urządzenia. Hasło, kod PIN, odcisk palca czy rozpoznawanie twarzy mają różne zalety i ograniczenia. Nie ma sensu wybierać rozwiązania tylko dlatego, że jest najnowocześniejsze. Trzeba uwzględnić wygodę, bezpieczeństwo, możliwości urządzenia i preferencje właściciela. Warto również upewnić się, że osoba korzystająca z telefonu zna sposób jego odblokowania i wie, gdzie bezpiecznie przechowywać potrzebne informacje.

Wiedza techniczna nie daje prawa do przejmowania kontroli

W rodzinie łatwo o sytuację, w której jedna osoba staje się nieformalnym administratorem telefonu drugiej. Zaczyna się niewinnie. Ktoś ustawia urządzenie, dodaje kontakty, instaluje aplikacje, wybiera tapetę. Potem dochodzą hasła, konta, ustawienia prywatności i decyzje dotyczące tego, kto może się kontaktować z właścicielem telefonu. W pewnym momencie osoba, która miała dostać urządzenie do samodzielnego używania, musi pytać o pozwolenie na zmianę własnych ustawień.

Nie musi tak być. Pomoc techniczna nie powinna oznaczać odbierania właścicielowi prawa do decydowania. Zanim wykonasz zmianę, wyjaśnij, czego dotyczy. Jeśli dodajesz kontakt, powiedz, jakie informacje zapisujesz. Jeśli instalujesz aplikację, pokaż, do czego służy i jakie może wymagać uprawnienia. Jeśli pojawia się prośba o zgodę na dostęp do zdjęć, lokalizacji lub mikrofonu, nie naciskaj automatycznie przycisku akceptacji tylko po to, żeby zniknęło okienko.

Szczególnie ważne są hasła i dane dostępowe. Możesz pomóc je skonfigurować, ale nie powinieneś bez potrzeby przechowywać wszystkich informacji na własnym urządzeniu ani traktować ich jak rodzinnego zasobu. Właściciel telefonu powinien wiedzieć, jakie konto jest używane, jak odzyskać dostęp i do kogo zwrócić się w razie problemów. Wspólna kartka z instrukcją może być przydatna, ale nie powinna zawierać haseł zapisanych w sposób dostępny dla przypadkowych osób. Lepiej ustalić bezpieczny sposób przechowywania danych.

Warto także uważać na rodzinne żarty. „Daj, ja to zrobię, bo ty znowu coś popsujesz" może zostać wypowiedziane z uśmiechem, ale niekoniecznie zostanie odebrane jako żart. Jeżeli starsza osoba kilka razy usłyszy, że nie radzi sobie z

technologią, może zacząć unikać samodzielnych prób. Wtedy każda kolejna trudność będzie potwierdzeniem wcześniejszego przekonania: „Ja się do tego nie nadaję".

Lepiej mówić o konkretnej czynności niż o ogólnych zdolnościach człowieka. Zamiast „Ty nie umiesz obsługiwać telefonu" powiedz: „Jeszcze nie ćwiczyliśmy wysyłania zdjęć". Różnica jest ogromna. Pierwsze zdanie ocenia człowieka. Drugie opisuje umiejętność, którą można zdobyć.

Poznaj rzeczywisty punkt startu

Wyobraź sobie, że babcia otrzymała smartfon, ale od początku powtarza, że najbardziej zależy jej na możliwości odbierania połączeń i oglądania zdjęć. Nie interesuje jej pisanie, nie chce korzystać z mediów społecznościowych i nie ma potrzeby samodzielnego instalowania aplikacji. Za to świetnie pamięta, jak obsługiwała poprzedni telefon. Potrafi rozpoznać numer, korzystać z książki kontaktów i odróżnia połączenie przychodzące od wychodzącego.

W takiej sytuacji nie zaczynasz od wyjaśniania, czym jest telefon. Masz już bazę. Pokazujesz różnice między starym a nowym urządzeniem, a następnie pozwalasz przećwiczyć konkretne czynności. Nie marnujesz czasu na rzeczy, które nie są potrzebne, i nie podważasz wcześniejszych umiejętności tylko dlatego, że zmienił się ekran.

Przygotuj sobie prostą listę obserwacji, najlepiej na własny użytek. Zapisz, które czynności są już opanowane, które wymagają przypomnienia, a które są całkowicie nowe. Nie oceniaj ich punktami ani nie twórz rankingu postępów. Chodzi o to, żebyś nie wracał za każdym razem do początku i nie traktował każdej pomyłki jako dowodu, że cała nauka nie ma sensu.

Zwróć też uwagę na sytuacje, w których trudność pojawia się tylko w określonych warunkach. Być może babcia potrafi odebrać połączenie, kiedy telefon leży na stole, ale nie radzi sobie, gdy urządzenie dzwoni w torebce. Może umie znaleźć kontakt w spokojnej chwili, ale gubi się, kiedy ktoś stoi obok i czeka na wykonanie telefonu. Takie różnice są istotne, ponieważ umiejętność wykonywania czynności w kontrolowanych warunkach nie zawsze oznacza, że można z niej skorzystać w codziennym pośpiechu.

Nie wyciągaj też pochopnych wniosków z pojedynczej pomyłki. Jeżeli ktoś raz nie znajdzie odpowiedniej ikony, nie oznacza to, że nie rozumie całego telefonu. Zastanów się, co dokładnie przeszkodziło. Czy ikona była nieczytelna? Czy ktoś zmienił jej położenie? Czy instrukcja była niejasna? A może osoba ucząca się po prostu się zestresowała? Dobra diagnoza problemu pozwala dobrać właściwą pomoc.

Najważniejsze, żeby po tej pierwszej rozmowie nie próbować naprawiać wszystkiego naraz. Nie musisz od razu organizować wielogodzinnego szkolenia, zmieniać wszystkich ustawień i tworzyć instrukcji do każdej funkcji. Wystarczy, że wiesz, od czego zacząć, jakie są ograniczenia i co dla właściciela telefonu ma największe znaczenie.

Wtedy przestajesz uczyć abstrakcyjnego smartfona. Zaczynasz pomagać konkretnej osobie korzystać z konkretnego urządzenia. To znacznie lepszy punkt wyjścia niż przekonanie, że skoro wszyscy mają podobne telefony, wszyscy powinni obsługiwać je tak samo.

Rozdział 2 - Dlaczego po pięciu minutach babcia znowu pyta o to samo

Jest piątek. Pokazujesz babci, jak wysłać zdjęcie przez komunikator. Wybierasz fotografię, naciskasz odpowiednią ikonę, wskazujesz kontakt, a następnie przycisk wysyłania. Babcia obserwuje każdy ruch. Nawet kiwa głową w odpowiednich momentach. Na koniec mówi, że wszystko rozumie. Dla pewności prosisz, żeby spróbowała sama. Udaje się. Zdjęcie trafia do właściwej osoby, wszyscy są zadowoleni. W sobotę dzwoni telefon. „Słuchaj, a jak ja mam wysłać to zdjęcie?". Przez chwilę zastanawiasz się, czy wczorajsza lekcja odbyła się naprawdę, czy może byłaś tylko świadkiem rodzinnego spektaklu edukacyjnego.

To jeden z najbardziej frustrujących momentów uczenia bliskiej osoby obsługi smartfona. Masz wrażenie, że coś zostało wyjaśnione, przećwiczone i zrozumiane, a mimo to następnego dnia wszystko wraca do punktu wyjścia. Łatwo wtedy uznać, że druga osoba nie uważała, nie zapamiętała albo nie potraktowała nauki poważnie. Czasami rzeczywiście nie skupiała się wystarczająco. Znacznie częściej jednak problem wynika z różnicy między rozpoznaniem czynności a umiejętnością samodzielnego jej wykonania.

Kiedy pokazujesz komuś, jak coś zrobić, wykonujesz większość pracy poznawczej za tę osobę. Ty wybierasz właściwą aplikację, rozpoznajesz ikonę, wiesz, co oznacza komunikat i przewidujesz, gdzie pojawi się kolejny ekran. Babcia widzi gotowy przebieg czynności, ale niekoniecznie rozumie wszystkie zależności. Może wiedzieć, że po naciśnięciu określonego przycisku pojawia się zdjęcie, ale

nie wiedzieć, skąd ten przycisk się wziął ani jak odnaleźć go ponownie.

To trochę tak, jakby ktoś pokazał ci trasę przejazdu samochodem, sam prowadząc przez całe miasto. Możesz zapamiętać kilka charakterystycznych miejsc i odnieść wrażenie, że znasz drogę. Jednak kiedy następnego dnia siądziesz za kierownicą, okaże się, że pamiętasz jedynie fragmenty. Rozpoznawałeś trasę, ale nie musiałeś samodzielnie podejmować decyzji. W przypadku telefonu jest podobnie. Obserwowanie poprawnego działania nie jest tym samym co samodzielne odtworzenie go.

Rozpoznawanie to nie samodzielna umiejętność

Podczas demonstracji ekran prowadzi człowieka przez kolejne etapy. Ty mówisz, gdzie nacisnąć, a druga osoba rozpoznaje pokazywany element. Wydaje się to łatwe, ponieważ nie musi samodzielnie szukać rozwiązania. Wystarczy podążać za wskazówkami.

Kiedy jednak zostaje sama, musi wykonać kilka dodatkowych operacji. Najpierw przypomnieć sobie, czego chce dokonać. Następnie odnaleźć właściwe miejsce, rozpoznać ikonę, ocenić, czy znajduje się na odpowiednim ekranie, i zdecydować, jaki ruch wykonać. Każdy z tych etapów wymaga uwagi. Jeśli jeden element jest niejasny, cała czynność może się zatrzymać.

Dlatego pytanie „Rozumiesz?" jest słabym sposobem sprawdzania postępów. Wiele osób odpowie twierdząco, ponieważ w danej chwili rzeczywiście wszystko wydaje się zrozumiałe. Nie chcą też sprawiać wrażenia, że nie nadążają. Czasami potwierdzają zrozumienie z grzeczności, żeby nie przedłużać spotkania. Nie oznacza to złej woli.

Oznacza, że samo potwierdzenie nie daje ci informacji, czy dana czynność została opanowana.

Znacznie więcej dowiesz się, kiedy odłożysz własne ręce i poprosisz: „Pokaż mi teraz, jak wysłałabyś to zdjęcie". Nie podpowiadaj od razu. Obserwuj, od czego zaczyna, gdzie się zatrzymuje i co robi bez zastanowienia. Jeśli popełni błąd, nie przejmuj natychmiast urządzenia. Najpierw zapytaj, co chciała zrobić i czego spodziewała się po naciśnięciu danego elementu.

W ten sposób sprawdzasz nie tylko pamięć, ale także rozumienie całej czynności. Być może babcia pamięta, że zdjęcie wysyła się z poziomu galerii, ale nie wie, jak wybrać odbiorcę. A może zna wszystkie kroki, lecz myli ikonę udostępniania z ikoną usuwania. Każda z tych sytuacji wymaga innego wyjaśnienia. Powtarzanie całej instrukcji od początku nie zawsze ma sens.

Dlaczego zbyt wiele informacji naraz utrudnia naukę

Smartfon jest pełen elementów, które dla doświadczonego użytkownika są niemal niewidoczne. Przycisk cofania, pasek powiadomień, ikony aplikacji, komunikaty systemowe, pola tekstowe, menu dodatkowe. Poruszasz się po tym środowisku automatycznie, ponieważ przez lata nauczyłeś się rozpoznawać jego zasady. Dla początkującego użytkownika każdy ekran może być nową zagadką.

Wyobraź sobie, że podczas jednej lekcji uczysz babcię wysyłania zdjęć, odbierania wiadomości, dodawania kontaktów, korzystania z aparatu i regulowania głośności. Wszystko wydaje się logiczne. Przecież te funkcje są ze sobą powiązane, a skoro już trzymacie telefon w ręku, można przy okazji pokazać kilka dodatkowych rzeczy. Po

godzinie babcia potrafi mniej więcej wskazać, gdzie znajduje się każda aplikacja, ale nie jest pewna, jak wykonać żadnej z czynności bez pomocy.

Dzieje się tak między innymi dlatego, że pamięć robocza ma ograniczoną pojemność. Nie jest to magazyn, do którego można bez końca dokładać nowe informacje. Kiedy człowiek musi jednocześnie śledzić kilka elementów, rozumieć nowe pojęcia, zapamiętywać kolejność ruchów i reagować na zmieniający się ekran, łatwo przekroczyć poziom informacji, który jest w stanie wygodnie przetworzyć.

Dla ciebie przejście z galerii do komunikatora może być jednym prostym działaniem. Dla osoby uczącej się to kilka oddzielnych decyzji. Musi wiedzieć, gdzie znajduje się zdjęcie, jak je zaznaczyć, co oznacza symbol udostępniania, dlaczego pojawiła się lista aplikacji i który kontakt należy wybrać. Jeśli w tym samym czasie zaczynasz tłumaczyć, jak działa internet i dlaczego zdjęcie nie znajduje się fizycznie w drugim telefonie, powstaje dodatkowe obciążenie.

Nie oznacza to, że trzeba mówić do starszej osoby jak do dziecka. Należy po prostu ograniczyć liczbę nowych informacji przekazywanych w jednym momencie. Możesz wyjaśnić jedną czynność, pozwolić ją wykonać i dopiero wtedy przejść do kolejnej. Jeżeli dana osoba ma pytania, odpowiadaj na nie, ale nie wykorzystuj każdej okazji do otwierania kolejnego tematu. Nauka nie jest konkursem na liczbę informacji przekazanych w ciągu godziny.

Dobrą zasadą jest pilnowanie jednego głównego celu spotkania. Jeśli uczycie się dzwonienia, skupcie się na dzwonieniu. Możesz przy okazji wyjaśnić, gdzie znajduje się lista kontaktów, ponieważ bez niej wykonanie połączenia może być trudne. Nie ma jednak potrzeby, żeby przy okazji pokazywać ustawienia aparatu, historię przeglądania i

sposób zmiany tapety. Każdy dodatkowy temat zwiększa liczbę rzeczy, które trzeba przetworzyć.

Telefon zmienia zasady w trakcie gry

Jedną z przyczyn dezorientacji jest to, że smartfon nie zawsze pokazuje ten sam ekran. W zależności od tego, co wcześniej zostało uruchomione, użytkownik może zobaczyć inne menu, komunikat albo powiadomienie. Czasami wystarczy jedno przypadkowe przesunięcie palcem, żeby ekran wyglądał zupełnie inaczej niż podczas poprzedniej lekcji.

Dla doświadczonego użytkownika to drobiazg. Wystarczy cofnąć się o krok albo ponownie otworzyć aplikację. Dla początkującego może to oznaczać utratę orientacji. Człowiek zapamiętał, że podczas nauki zdjęcie znajdowało się w określonym miejscu, ale teraz widzi coś innego. Nie wie, czy znalazł się w złej aplikacji, czy może coś usunął. W efekcie zaczyna naciskać kolejne elementy, próbując wrócić do znanego widoku.

Dlatego ważne jest, żeby nie uczyć wyłącznie kolejności naciskania przycisków. Trzeba również pokazać, jak rozpoznać, na jakim etapie czynności znajduje się użytkownik. Jeżeli wysyłacie zdjęcie, zwróć uwagę na to, po czym można poznać, że jest już wybrane, a po czym, że pojawiło się menu udostępniania. Wyjaśnij, gdzie znajduje się nazwa odbiorcy i jak wygląda ekran przed wysłaniem wiadomości.

Takie szczegóły budują orientację. Osoba ucząca się zaczyna rozumieć nie tylko, co nacisnąć, ale także dlaczego znajduje się na danym ekranie. Dzięki temu ma większą szansę poradzić sobie, kiedy coś wygląda trochę inaczej.