Max Paradox

¿UN PROBLEMA? TRANQUI. ¡TÚ PUEDES!

La abuela recibió un smartphone y a mí me tocó hacer guardia

Cómo enseñar a una persona mayor las funciones esenciales del teléfono sin hacerlo todo por ella



La abuela recibió un smartphone y a mí me tocó hacer guardia

Cómo enseñar a una persona mayor las funciones esenciales del teléfono sin hacerlo todo por ella

Max Paradox

Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

ISBN: 9788384907528

ALL-IN Rafał Płonkowski



ÍNDICE

INTRO 5

Capítulo 1 - La abuela no es una usuaria principiante. Es una usuaria principiante de este teléfono.....10

Capítulo 2 - Por qué la abuela vuelve a preguntar lo mismo cinco minutos después 19

Capítulo 3 - Un mensaje en la pantalla no es una sentencia 30

Capítulo 4 - El servicio técnico familiar: cinco personas y seis instrucciones 42

Capítulo 5 - El instinto de salvador: por qué no dejas de quitarle el teléfono a la abuela..... 56

Capítulo 6 - El teléfono debe prepararse para la vida real, no para presumir de todas sus posibilidades 66

Capítulo 7 - El dedo no es un ratón: cómo familiarizarse con la pantalla táctil..... 78

Capítulo 8 - Cuando el teléfono deja de colaborar, no hace falta llamar inmediatamente al nieto 88

Capítulo 9 - La primera llamada independiente: el teléfono sirve para llamar 101

Capítulo 10 - Mensajes, fotografías y notas de voz: conversar en digital sin malentendidos 111

Capítulo 11 - Videollamadas: cómo ver a los nietos sin organizar una expedición 122

Capítulo 12 - Mapas, ubicación y cómo llegar al destino sin perderse dentro del propio teléfono 133

Capítulo 13 - La cámara: cómo hacer una fotografía antes de que todos terminen de decir «¡patata!» 144

Capítulo 14 - Calendario, recordatorios y notas: el teléfono que recuerda las cosas por ti 156

Capítulo 15 - Cuando la abuela dice «ya soy demasiado mayor para estas cosas»: qué hacer cuando el aprendizaje no sale según lo previsto 167

Capítulo 16 - Cuando la vista, el oído y la destreza de las manos no se llevan bien con el smartphone 179

Capítulo 17 - Cuando la tecnología realmente se resiste: no todo se puede solucionar con paciencia 191

Capítulo 18 - Cómo dejar de ser consultor de por vida: mantener la autonomía sin organizar cursos todos los días 204

Capítulo 19 - El teléfono después de varios meses: cómo no perder todo lo que habéis conseguido 216

Capítulo 20 - Devuelve el teléfono a su propietaria: cómo terminar el servicio de guardia familiar con elegancia 229

INTRO

El teléfono iba a ser un regalo. Bonito, moderno, con una pantalla grande y una cámara que, según decían, hacía fotos mejores que muchos álbumes familiares. Durante los primeros cinco minutos, todo el mundo estaba contento. La abuela examinó el dispositivo por todos los lados, dijo que era muy bonito y después preguntó dónde se contestaban las llamadas. Le enseñaste el icono verde del auricular. La llamaste para que pudiera practicar. Contestó. Éxito. Podríais haber dado el asunto por terminado si, poco después, no hubiera llegado la pregunta: «¿Y ahora cómo te llamo yo?». En ese momento comprendiste que no habíais comprado un teléfono. Habíais comprado un proyecto familiar cuyo responsable acababas de convertirte sin pasar por ninguna entrevista de trabajo.

Durante los días siguientes empiezan a llegar nuevas incidencias. La pantalla se ha quedado negra. No hay internet. Ha desaparecido una foto. Ha aparecido algo en la pantalla y la abuela no sabe si lo ha pulsado o si ha estropeado el teléfono. El dispositivo le habla con una voz desconocida y ella le responde con la dignidad de alguien que no piensa dejarse intimidar por un objeto de plástico. Tú vas a su casa, coges el teléfono y, después de unos quince segundos, todo vuelve a funcionar. Problema resuelto, al menos hasta la próxima ocasión. La abuela sigue sin saber qué ha pasado, tú ya conoces de memoria el camino hasta sus ajustes y el regalo familiar empieza a parecerse a un servicio de atención telefónica disponible las veinticuatro horas, con un único empleado.

Esta es precisamente la trampa de ayudar. Cuando alguien no se maneja bien con un teléfono, la forma más rápida de solucionar el problema consiste en hacerlo todo por esa persona. Basta con coger el dispositivo, pulsar el lugar correcto, introducir la contraseña, buscar el contacto y devolverlo con un tranquilizador «Ya está». Consigues tranquilidad durante tres minutos, a veces incluso durante toda la tarde. Pero no construyes autonomía. Construyes un sistema en el que cada dificultad termina llevándote hasta ti. Cuanto más eficaz eres resolviendo los problemas, más veces te necesitan para resolverlos. Es una recompensa bastante peculiar por tener conocimientos: cuanto mejor enseñas, más trabajo acabas haciendo tú.

Eso no significa que una persona mayor sea incapaz de aprender a utilizar un smartphone. Significa que quizá aprende de otra manera, necesita más repeticiones o tiene preocupaciones completamente distintas de las de alguien que lleva años deslizando el dedo por una pantalla. Para ti, el icono de la cámara es evidente porque lo has visto miles de veces. Para ella puede ser uno de entre una docena de símbolos parecidos cuyo significado nadie se ha tomado todavía el tiempo de explicar con calma. Tú sabes que un mensaje puede cerrarse, deshacerse o ignorarse. Ella ve una advertencia y piensa que un movimiento equivocado podría borrar sus fotografías, sus contactos o incluso todo el teléfono. A veces no tiene miedo de la tecnología. Tiene miedo de las consecuencias de equivocarse.

También conviene recordar que el teléfono es un dispositivo personal. En él hay conversaciones, fotografías, mensajes e información que su propietario quizá no quiera mostrar a toda la familia. Ayudar no te da automáticamente derecho a revisar todo, configurar cada detalle a tu manera

ni asumir el control del dispositivo. Aunque tus intenciones sean excelentes, es fácil cruzar la frontera entre prestar apoyo y administrar la vida de otra persona. Una persona mayor tiene derecho a no saber algo, a aprender a su propio ritmo, a no gustarle determinada función y a decidir que no quiere utilizarla. El objetivo no es convertirla en una entusiasta de las nuevas tecnologías. El objetivo es permitirle utilizar el teléfono para aquello que realmente necesita.

Por eso, el aprendizaje no debería comenzar con un recorrido por todas las posibilidades del dispositivo, sino con una conversación sobre las necesidades cotidianas. ¿Lo más importante es llamar a los familiares? ¿Contestar llamadas? ¿Enviar fotografías? ¿Leer mensajes? ¿Utilizar mapas cuando necesita llegar a algún sitio? ¿O quizá simplemente poder comprobar quién está llamando sin tener que pedir ayuda a nadie? La lista de funciones de un anuncio de teléfonos puede resultar impresionante, pero no es un plan de aprendizaje. Si alguien quiere poder llamar a su hija sin complicaciones y contestar una llamada del centro médico, no necesita descubrir el primer día qué es la nube, cómo funciona la sincronización, qué son los widgets y cuáles son las diecisiete formas diferentes de compartir archivos. El smartphone debe estar al servicio de la persona, no organizarle un examen de acceso.

El mayor cambio para quien presta ayuda consiste en aceptar que aprender lleva más tiempo que hacer una demostración. Mostrar cómo se realiza una acción es solo el principio. Después hay que permitir que la otra persona la ejecute por sí misma, aunque lo haga más despacio, se detenga a mitad del proceso o toque el lugar equivocado. Es precisamente entonces cuando empieza la verdadera

lección. Si te haces cargo del teléfono cada vez que la ves dudar, le quitas la oportunidad de comprender lo que está haciendo. Puedes darle una pista, señalar un icono o explicar el siguiente paso, pero no tienes que ejecutarlo inmediatamente con tu propio dedo. Un pequeño error que se puede corregir sin peligro puede enseñar más que cinco demostraciones perfectas.

También será útil cambiar la manera de hablar. «Pulsa ahí» no es una instrucción si la otra persona no sabe dónde está ese «ahí». «Entra en ajustes» tampoco significa demasiado cuando en la pantalla aparecen varios símbolos y ninguno se parece a una puerta con un cartel que diga AJUSTES. En lugar de dar una sucesión de órdenes, describe lo que ambos estáis viendo y divide la acción en pasos cortos y lógicos. Al mismo tiempo, no conviertas el encuentro en una formación corporativa con lista de asistencia. Sigue siendo una conversación con alguien cercano. Podéis equivocaros, reíros, hacer una pausa y volver al tema más tarde. Tener paciencia no significa fingir que nada te irrita. Significa no convertir tu irritación en un problema de la otra persona.

En este libro trataremos el smartphone como una herramienta cuyo uso se puede aprender poco a poco, no como un artefacto misterioso que requiere la intervención del informático de la familia. Nos centraremos en las funciones que tienen una utilidad práctica, en cómo explicarlas, en las repeticiones y en las situaciones en las que algo no funciona según lo previsto. También veremos cómo preparar el teléfono para que no dificulte el aprendizaje, cómo hablar de seguridad sin asustar y cómo reaccionar cuando la misma pregunta vuelve a aparecer por octava vez. Porque volverá a aparecer. La memoria no

funciona como una grabación automática de la pantalla y una persona que ayer realizó correctamente una tarea puede necesitar hoy que se la recuerden. No es una prueba de fracaso. Es una parte normal del aprendizaje.

No te prometo que, después de leer estas páginas, la abuela vaya a empezar a configurar por su cuenta todos los ajustes, reconocer cada notificación y explicarte a ti cómo funciona el teléfono. Quizá nunca quiera hacerlo. También es posible que algunas tareas sigan resultándole difíciles y que, de vez en cuando, continúe pidiéndote ayuda. Se trata de conseguir algo mucho más realista: que pueda hacer más cosas por sí misma, que comprenda los pasos básicos y que sepa qué hacer cuando aparezca algo desconocido en la pantalla. Y que tú puedas ayudarla sin tener que apropiarte del dispositivo cada vez ni sentir que acabas de empezar otro turno de guardia no remunerado.

El mejor momento del aprendizaje no llegará cuando el teléfono funcione perfectamente bajo tu dedo. Llegará cuando la abuela lo coja, encuentre el contacto correcto, llame y termine la conversación sin que tengas que intervenir. Quizá por el camino confunda un icono. Quizá pregunte si está segura de haber pulsado correctamente. No importa. Lo importante es que lo haya hecho ella sola. Entonces el regalo por fin se convertirá en un regalo y tú recuperarás tu puesto de miembro de la familia. Sin turnos de guardia. Al menos hasta que aparezca una actualización.

Capítulo 1 - La abuela no es una usuaria principiante. Es una usuaria principiante de este teléfono

Existe una forma muy particular de optimismo familiar que aparece cuando se entrega un smartphone nuevo a una persona mayor. Todo el mundo está convencido de que, a partir de ese momento, las cosas serán más fáciles. El teléfono tiene una pantalla grande, una buena cámara, mucha memoria y, según dicen, es tan intuitivo que hasta un niño podría manejarlo sin problemas. Alguien de la familia añade que solo hace falta practicar un poco. La abuela asiente, observa el dispositivo y después pregunta si con él se puede llamar por teléfono con normalidad. Todos se ríen, pero en esa pregunta hay más sentido común del que parece. La abuela no necesita una revolución tecnológica. Necesita un teléfono que le permita hacer las cosas que le importan.

El primer error consiste en suponer que una persona mayor empieza a aprender desde cero. Es una etiqueta cómoda porque permite preparar un único conjunto de instrucciones y organizar una formación siguiendo nuestras propias ideas. El problema es que las personas no tienen la misma experiencia, aunque tengan una edad parecida. Una persona puede llevar más de diez años utilizando teléfonos con botones físicos, recordar los números de sus familiares y manejar sin dificultad la agenda de contactos. Otra quizá haya utilizado un teléfono sencillo exclusivamente para hablar y haya resuelto todos los asuntos relacionados con los mensajes en persona. Una tercera puede tener una tableta, ver vídeos en internet, hacer fotografías y utilizar

aplicaciones de mensajería, pero encontrarse ante un smartphone nuevo como si fuera un dispositivo completamente diferente.

La edad dice muy poco sobre lo que hay que enseñar concretamente. Aprenderás mucho más preguntando por las experiencias anteriores. Conviene evitar, eso sí, las preguntas que suenan a examen. «¿Sabes utilizar internet?» puede provocar un «más o menos» que no te ayudará a averiguar absolutamente nada. Es mejor preguntar: «¿Alguna vez has buscado algo desde el teléfono?» o «¿Has enviado alguna vez una fotografía a alguien?». Una acción concreta despierta un recuerdo concreto. Así podrás descubrir qué comprende ya esa persona y qué cosas todavía desconoce.

Esta distinción es importante porque algunas dificultades se deben a la falta de experiencia, mientras que otras aparecen porque el nuevo dispositivo funciona de manera diferente al anterior. Una persona que ha utilizado durante años un teléfono con botones puede entender perfectamente qué es una llamada, un contacto o un mensaje. Lo que no entiende es por qué ya no hay teclas en la pantalla, por qué el icono del auricular unas veces aparece en verde y otras se encuentra en un lugar diferente. No necesitas explicarle desde el principio qué es una conversación telefónica. Necesitas enseñarle cómo realizar una acción conocida en un entorno nuevo.

Por eso, durante la primera conversación conviene averiguar tres cosas: qué sabe hacer ya esa persona, qué quiere aprender a hacer por sí misma y qué es lo que más le preocupa. No necesitas preparar un cuestionario ni inaugurar un departamento familiar de investigación y desarrollo. Basta con mantener una conversación normal mientras tomáis algo en la mesa. Pregúntale qué le gustaría

hacer con el teléfono si todo funcionara tal como lo imagina. Quizá la respuesta sea muy sencilla: llamar a su nieta, mirar fotografías o enviar mensajes. Tal vez quiera consultar los horarios del transporte, utilizar mapas o concertar citas. No des por hecho que conoces sus necesidades solo porque has comprado un dispositivo con determinadas funciones.

El teléfono debe responder a necesidades concretas

Las familias suelen empezar por aquello que consideran útil. Alguien instala una aplicación de mensajería, otra persona añade una aplicación para las fotografías y una tercera enseña cómo consultar el tiempo, las noticias y hacer compras por internet. En menos de una hora, el teléfono acumula tantas posibilidades que su propietario puede tener la impresión de haber recibido no un dispositivo, sino un puesto de trabajo con formación inicial obligatoria.

Sin embargo, la utilidad de una función no depende de lo popular que sea. Depende de si resuelve un problema real de una persona concreta. Si a la abuela no le gusta escribir mensajes, no tiene sentido empezar enseñándole a redactar textos largos. Quizá le resulten más cómodos los mensajes de voz cortos. Si no le interesa navegar por internet, no hace falta enseñarle el navegador solo porque aparece en la pantalla. Si quiere ver fotografías de la familia, lo lógico es empezar por ahí y no por un catálogo completo de todas las posibilidades de la cámara.

Conviene separar las necesidades en tres grupos. El primero incluye las acciones necesarias para utilizar el teléfono en la vida cotidiana, como contestar llamadas, llamar a otras personas y reconocer los contactos. El segundo reúne las cosas que pueden facilitar claramente la vida, por ejemplo, enviar fotografías o leer mensajes. El

tercero contiene funciones adicionales que pueden esperar. Ni siquiera tienes que ponerles nombre a estos grupos. Lo importante es no considerar que todas las funciones tienen la misma urgencia.

En la práctica, esto también significa aceptar que algunas posibilidades del smartphone nunca llegarán a utilizarse. El teléfono no será menos valioso porque su propietario no abra jamás la mitad de las aplicaciones. Al fin y al cabo, no estás contratando una suscripción que obligue a utilizar todos los iconos disponibles. Estás comprando una herramienta que debe resultar útil.

Pide a la persona mayor que identifique por sí misma las situaciones más importantes. Puedes preguntarle: «Imagínate que estás sola en casa y quieres llamarme. ¿Qué te gustaría poder hacer?». O también: «Recibes una fotografía de la familia. ¿Qué te gustaría hacer con ella?». Este tipo de preguntas ayuda a abandonar los nombres abstractos de las funciones. No estás enseñando a utilizar aplicaciones por el simple hecho de utilizarlas. Estás preparando a alguien para realizar acciones concretas que tendrán importancia en su vida cotidiana.

No des por hecho que la dificultad está únicamente en la cabeza del usuario

Cuando alguien no consigue leer la información que aparece en la pantalla, es fácil pensar que no se está esforzando lo suficiente. Sin embargo, el problema puede estar en el propio dispositivo. Las letras demasiado pequeñas, el contraste insuficiente, una carcasa incómoda, una pantalla excesivamente sensible o una disposición complicada de los iconos pueden dificultar incluso una tarea muy sencilla.

Antes de empezar a enseñar, observa las condiciones en las que esa persona utilizará el teléfono. ¿Ve claramente las letras? ¿Puede sujetar el dispositivo cómodamente? ¿La pantalla responde bien a sus dedos? ¿Reconoce los botones laterales? ¿El sonido tiene suficiente volumen? ¿Puede escuchar a la otra persona sin tener que mantener el teléfono en una posición poco natural?

No son pequeños detalles técnicos. Son elementos que determinan si el aprendizaje será posible sin esfuerzos innecesarios. Puedes pasarte horas explicando dónde está un botón, pero si su símbolo apenas se distingue y la pantalla no responde correctamente al tacto, otra demostración no resolverá el problema.

Presta atención a los ajustes de accesibilidad. Dependiendo del modelo de teléfono, es posible aumentar el tamaño del texto, ampliar los elementos de la interfaz, modificar el contraste, activar los subtítulos o adaptar la forma de manejar la pantalla. También conviene revisar el volumen del tono de llamada, el volumen durante las conversaciones y la manera en que se muestran las llamadas entrantes. Los nombres y la disponibilidad de las diferentes opciones dependen del sistema y del fabricante, así que no debes suponer que todos los teléfonos tienen exactamente los mismos menús.

Hay, sin embargo, una regla importante: realiza los cambios junto con la persona que va a utilizar el dispositivo. No configures todo a escondidas porque consideres que sabes mejor lo que necesita. Pregunta si las letras más grandes resultan cómodas, si el sonido elegido le gusta y si la manera de mostrar la información le parece adecuada. Es posible que un ajuste que a ti te parece perfecto resulte poco práctico para otra persona. El teléfono debe ser

cómodo para ella, no para satisfacer tu sensación de haber realizado una configuración impecable.

Lo mismo ocurre con la elección del método de desbloqueo del dispositivo. Una contraseña, un código PIN, una huella dactilar o el reconocimiento facial tienen ventajas y limitaciones diferentes. No tiene sentido elegir una opción únicamente porque sea la más moderna. Hay que tener en cuenta la comodidad, la seguridad, las posibilidades del dispositivo y las preferencias de su propietario. También conviene asegurarse de que la persona sabe cómo desbloquear el teléfono y dónde guardar de forma segura la información que pueda necesitar para acceder a él.

Los conocimientos técnicos no te dan derecho a tomar el control

En una familia es fácil que se produzca una situación en la que una persona se convierta en administradora informal del teléfono de otra. Todo empieza de manera inocente. Alguien configura el dispositivo, añade contactos, instala aplicaciones y elige un fondo de pantalla. Después aparecen las contraseñas, las cuentas, los ajustes de privacidad y las decisiones sobre quién puede ponerse en contacto con el propietario del teléfono. En algún momento, la persona que recibió el dispositivo para utilizarlo de forma independiente acaba teniendo que pedir permiso para modificar sus propios ajustes.

No tiene por qué ser así. La ayuda técnica no debería significar quitarle al propietario el derecho a decidir. Antes de realizar un cambio, explica de qué se trata. Si añades un contacto, di qué información estás guardando. Si instalas una aplicación, muestra para qué sirve y qué permisos puede necesitar. Si aparece una solicitud de autorización para acceder a las fotografías, la ubicación o el micrófono,

no pulses automáticamente el botón de aceptar solo para que desaparezca la ventana.

Las contraseñas y los datos de acceso merecen especial atención. Puedes ayudar a configurarlos, pero no deberías guardar innecesariamente toda esa información en tu propio dispositivo ni tratarla como un recurso familiar compartido. El propietario del teléfono debe saber qué cuenta está utilizando, cómo recuperar el acceso y a quién acudir si aparece algún problema. Una hoja compartida con instrucciones puede resultar útil, pero no debería incluir contraseñas escritas de una manera que permita acceder a ellas a cualquier persona. Es preferible acordar un método seguro para guardar esos datos.

También conviene tener cuidado con las bromas familiares. «Déjame, que lo hago yo, porque seguro que vuelves a estropear algo» puede decirse con una sonrisa, pero no necesariamente se recibirá como una broma. Si una persona mayor escucha varias veces que no se le da bien la tecnología, puede empezar a evitar los intentos por su cuenta. Entonces, cada nueva dificultad confirmará una creencia anterior: «Esto no es para mí».

Es mejor hablar de una acción concreta que juzgar las capacidades generales de una persona. En lugar de decir «No sabes utilizar el teléfono», puedes decir: «Todavía no hemos practicado cómo enviar fotografías». La diferencia es enorme. La primera frase juzga a la persona. La segunda describe una habilidad que todavía puede aprenderse.

Descubre el verdadero punto de partida

Imagina que la abuela ha recibido un smartphone, pero desde el primer momento repite que lo que más le importa es poder contestar llamadas y ver fotografías. No le interesa

escribir, no quiere utilizar las redes sociales y no necesita instalar aplicaciones por su cuenta. Sin embargo, recuerda perfectamente cómo utilizaba su teléfono anterior. Sabe reconocer un número, utilizar la agenda de contactos y distinguir entre una llamada entrante y una saliente.

En esa situación no empiezas explicándole qué es un teléfono. Ya tienes una base. Le enseñas las diferencias entre el dispositivo antiguo y el nuevo y después le permites practicar acciones concretas. No pierdes tiempo con cosas que no necesita ni cuestionas sus habilidades anteriores simplemente porque haya cambiado la pantalla.

Puedes preparar una pequeña lista de observaciones, preferiblemente para tu propio uso. Anota qué acciones ya domina, cuáles necesitan un recordatorio y cuáles son completamente nuevas. No las puntúes ni elabores una clasificación de sus progresos. La idea es evitar que vuelvas siempre al principio y que interpretes cada equivocación como una prueba de que todo el aprendizaje carece de sentido.

Observa también si las dificultades aparecen únicamente en determinadas circunstancias. Quizá la abuela sabe contestar una llamada cuando el teléfono está sobre la mesa, pero no consigue hacerlo cuando suena dentro del bolso. Puede que encuentre un contacto sin problemas cuando está tranquila, pero se desoriente si alguien está a su lado esperando que realice una llamada. Estas diferencias son importantes porque saber realizar una acción en condiciones controladas no siempre significa poder utilizar esa habilidad en medio de las prisas de la vida cotidiana.

Tampoco saques conclusiones precipitadas a partir de un único error. Si alguien no encuentra un icono una vez, no

significa que no comprenda cómo funciona todo el teléfono. Intenta descubrir qué ha causado exactamente la dificultad. ¿El icono era poco visible? ¿Alguien había cambiado su posición? ¿La instrucción no estaba clara? ¿O quizá la persona que estaba aprendiendo simplemente se puso nerviosa? Identificar correctamente el problema permite ofrecer la ayuda adecuada.

Lo más importante es que, después de esa primera conversación, no intentes arreglarlo todo al mismo tiempo. No necesitas organizar inmediatamente una formación de varias horas, cambiar todos los ajustes y redactar instrucciones para cada función. Basta con saber por dónde empezar, cuáles son las limitaciones y qué tiene mayor importancia para el propietario del teléfono.

Así dejas de enseñar a utilizar un smartphone abstracto. Empiezas a ayudar a una persona concreta a utilizar un dispositivo concreto. Es un punto de partida mucho mejor que creer que, como todos tenemos teléfonos parecidos, todo el mundo debería manejarlos de la misma manera.

Capítulo 2 - Por qué la abuela vuelve a preguntar lo mismo cinco minutos después

Es viernes. Le estás enseñando a la abuela cómo enviar una fotografía a través de una aplicación de mensajería. Seleccionas la imagen, pulsas el icono correspondiente, eliges el contacto y después el botón de enviar. La abuela observa cada movimiento. Incluso asiente con la cabeza en los momentos adecuados. Al terminar, dice que lo ha entendido todo. Para asegurarte, le pides que lo intente ella misma. Lo consigue. La fotografía llega a la persona correcta y todo el mundo está contento. El sábado suena el teléfono. «Oye, ¿y cómo se enviaba aquella fotografía?». Durante unos instantes te preguntas si la lección de ayer ocurrió realmente o si simplemente fuiste testigo de una representación familiar de carácter educativo.

Este es uno de los momentos más frustrantes cuando enseñas a una persona cercana a utilizar un smartphone. Tienes la sensación de que algo se ha explicado, practicado y comprendido, pero al día siguiente todo vuelve al punto de partida. Es fácil pensar entonces que la otra persona no prestaba atención, no ha recordado nada o no se ha tomado el aprendizaje en serio. A veces realmente no se ha concentrado lo suficiente. Sin embargo, con mucha más frecuencia el problema se debe a la diferencia entre reconocer una acción y saber realizarla por uno mismo.

Cuando enseñas a alguien cómo hacer algo, realizas la mayor parte del trabajo mental en su lugar. Tú eliges la aplicación correcta, reconoces el icono, sabes qué significa

el mensaje y anticipas qué pantalla aparecerá después. La abuela ve cómo se desarrolla la acción, pero no necesariamente comprende todas las relaciones entre los pasos. Puede saber que al pulsar determinado botón aparece una fotografía, pero no entender de dónde ha salido ese botón ni cómo encontrarlo otra vez.

Es algo parecido a cuando alguien te enseña una ruta en coche mientras conduce por toda la ciudad. Puedes recordar algunos lugares característicos y tener la impresión de que conoces el camino. Sin embargo, cuando al día siguiente te sientes al volante, descubres que solo recuerdas algunos fragmentos. Reconocías el recorrido, pero no tenías que tomar ninguna decisión por tu cuenta. Con el teléfono ocurre algo parecido. Observar cómo alguien realiza correctamente una acción no es lo mismo que ser capaz de repetirla de manera independiente.

Reconocer una acción no significa saber realizarla por cuenta propia

Durante una demostración, la pantalla guía a la persona a través de las distintas etapas. Tú le dices dónde debe pulsar y la otra persona reconoce el elemento que le estás mostrando. Todo parece sencillo porque no necesita buscar la solución por sí misma. Solo tiene que seguir tus indicaciones.

Sin embargo, cuando se queda sola, debe realizar varias operaciones adicionales. Primero tiene que recordar qué quiere conseguir. Después debe encontrar el lugar adecuado, reconocer el icono, valorar si está en la pantalla correcta y decidir qué movimiento debe realizar. Cada una de estas etapas requiere atención. Si alguno de los elementos no está claro, todo el proceso puede detenerse.

Por eso, preguntar «¿Lo has entendido?» es una manera bastante poco eficaz de comprobar los progresos. Muchas personas responderán afirmativamente porque en ese momento realmente todo parece comprensible. Tampoco quieren dar la impresión de que no son capaces de seguir las explicaciones. A veces confirman que lo han entendido por educación, simplemente para no prolongar el encuentro. Esto no significa que tengan mala intención. Significa que una respuesta afirmativa no te proporciona información suficiente para saber si realmente han aprendido a realizar la acción.

Descubrirás mucho más si apartas las manos y dices: «Enséñame ahora cómo enviarías esta fotografía». No des instrucciones inmediatamente. Observa por dónde empieza, dónde se detiene y qué hace sin dudar. Si comete un error, no cojas el teléfono de inmediato. Primero pregúntale qué quería hacer y qué esperaba que ocurriera al pulsar ese elemento.

De esta manera no compruebas únicamente la memoria, sino también la comprensión de toda la acción. Quizá la abuela recuerda que la fotografía se envía desde la galería, pero no sabe cómo elegir al destinatario. O tal vez conoce todos los pasos, pero confunde el icono de compartir con el de eliminar. Cada una de estas situaciones requiere una explicación diferente. Repetir todas las instrucciones desde el principio no siempre tiene sentido.

Por qué demasiada información al mismo tiempo dificulta el aprendizaje

Un smartphone está lleno de elementos que para un usuario experimentado resultan prácticamente invisibles. El botón para volver atrás, la barra de notificaciones, los iconos de las aplicaciones, los mensajes del sistema, los campos de

texto y los menús adicionales. Te mueves por este entorno de manera automática porque llevas años aprendiendo a reconocer sus reglas. Para alguien que está empezando, cada pantalla puede convertirse en un nuevo enigma.

Imagina que durante una sola sesión enseñas a la abuela a enviar fotografías, contestar mensajes, añadir contactos, utilizar la cámara y regular el volumen. Todo parece lógico. Al fin y al cabo, estas funciones están relacionadas y, ya que tenéis el teléfono en las manos, podéis aprovechar para mostrar algunas cosas más. Después de una hora, la abuela sabe señalar aproximadamente dónde está cada aplicación, pero no está segura de cómo realizar ninguna de esas acciones sin ayuda.

Esto ocurre, entre otras razones, porque la memoria de trabajo tiene una capacidad limitada. No es un almacén al que podamos añadir información indefinidamente. Cuando una persona tiene que seguir varios elementos al mismo tiempo, comprender conceptos nuevos, recordar el orden de los movimientos y reaccionar ante una pantalla que va cambiando, es fácil superar la cantidad de información que puede procesar cómodamente.

Para ti, pasar de la galería a una aplicación de mensajería puede ser una sola acción sencilla. Para quien está aprendiendo, son varias decisiones independientes. Tiene que saber dónde está la fotografía, cómo seleccionarla, qué significa el símbolo de compartir, por qué ha aparecido una lista de aplicaciones y qué contacto debe elegir. Si al mismo tiempo empiezas a explicar cómo funciona internet y por qué la fotografía no se encuentra físicamente dentro del otro teléfono, estás añadiendo todavía más carga.

Esto no significa que debas hablarle a una persona mayor como si fuera un niño. Simplemente hay que limitar la

cantidad de información nueva que se transmite en cada momento. Puedes explicar una acción, permitir que la realice y solo entonces pasar a la siguiente. Si la persona tiene preguntas, responde, pero no aproveches cada oportunidad para abrir un tema nuevo. Aprender no es un concurso para ver cuánta información puedes transmitir en una hora.

Una buena regla consiste en mantener un único objetivo principal durante cada encuentro. Si estáis aprendiendo a llamar por teléfono, centraos en las llamadas. Puedes explicar dónde se encuentra la lista de contactos porque puede resultar necesaria para realizar una llamada. Sin embargo, no hay ninguna necesidad de enseñar al mismo tiempo los ajustes de la cámara, el historial de navegación y cómo cambiar el fondo de pantalla. Cada tema adicional aumenta la cantidad de información que hay que procesar.

El teléfono cambia las reglas en mitad del juego

Una de las causas de la desorientación es que el smartphone no siempre muestra la misma pantalla. Dependiendo de lo que se haya abierto anteriormente, el usuario puede encontrarse con un menú, un mensaje o una notificación diferente. A veces basta con deslizar accidentalmente el dedo para que la pantalla tenga un aspecto completamente distinto al de la última sesión de aprendizaje.

Para un usuario experimentado es una pequeña molestia. Basta con retroceder un paso o volver a abrir la aplicación. Para alguien que está empezando puede significar perder completamente la orientación. La persona recuerda que durante la explicación la fotografía estaba en un lugar determinado, pero ahora ve algo diferente. No sabe si ha entrado en una aplicación equivocada o si ha eliminado algo.

Como consecuencia, empieza a pulsar distintos elementos intentando recuperar la pantalla que conoce.

Por eso es importante no enseñar únicamente el orden en el que hay que pulsar los botones. También hay que mostrar cómo reconocer en qué fase de la acción se encuentra el usuario. Si estáis enviando una fotografía, señala cómo puede saber que ya está seleccionada y cómo reconocer que ha aparecido el menú para compartirla. Explica dónde se encuentra el nombre del destinatario y qué aspecto tiene la pantalla justo antes de enviar el mensaje.

Estos detalles ayudan a orientarse. La persona que está aprendiendo empieza a comprender no solo qué debe pulsar, sino también por qué se encuentra en una pantalla determinada. De este modo tendrá más posibilidades de desenvolverse cuando algo tenga un aspecto ligeramente diferente.

También conviene prestar atención a los cambios que introducen otras personas. Si después de cada visita familiar alguien cambia los iconos de sitio, modifica la disposición de la pantalla, añade aplicaciones nuevas y elimina las antiguas, la abuela tendrá que volver a aprender parte de las cosas desde el principio. Para ti quizá sea una mejora estética. Para ella es como si alguien cambiara el mapa que utiliza para orientarse por el teléfono.

Esto no significa que la disposición deba permanecer inalterada durante toda la vida. Sin embargo, es conveniente evitar los cambios innecesarios, especialmente al principio del aprendizaje. Si el teléfono va a funcionar como una herramienta de uso cotidiano, debería ofrecer un entorno lo más previsible posible. La estabilidad de la disposición suele ser más importante que su atractivo visual.