

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Mam dość bycia rodzinnym informatykiem

Jak pomagać bliskim z telefonami,
hasłami i aplikacjami, nie prowadząc
bezpłatnego pogotowia technicznego



Max Paradox

SPIS TREŚCI

INTRO	1
Rozdział 1 - Jak pomoc zamienia się w bezterminowy dyżur	11
Rozdział 2 - Zanim powiesz „to proste”, ustal, co jest trudne	17
Rozdział 3 - Granica nie jest odmową pomagania	24
Rozdział 4 - Dostępność ustala się wcześniej, a nie podczas alarmu	29
Rozdział 5 - Zamiast „nie działa”, opisz problem tak, żeby dało się go sprawdzić	34
Rozdział 6 - Najpierw sprawdź rzeczy proste i odwracalne	39
Rozdział 7 - Nie rób za kogoś tego, czego możesz go nauczyć	44
Rozdział 8 - Instrukcja ma pomagać, a nie imponować	49
Rozdział 9 - Uprość urządzenie, zanim napiszesz kolejną instrukcję	54
Rozdział 10 - Hasło należy do właściciela konta	59
Rozdział 11 - Odzyskiwanie dostępu zaczyna się przed utratą hasła	65
Rozdział 12 - Kopia zapasowa ma działać przed katastrofą, nie po niej	70
Rozdział 13 - Pomoc na odległość bez przejmowania cudzego urządzenia	75
Rozdział 14 - Oszustwo nie jest zwykłą usterką	80

Rozdział 15 - Co naprawdę jest pilne i jak nie pogorszyć sytuacji	86
Rozdział 16 - Bank, urząd, zdrowie i praca to nie miejsce na rodzinne eksperymenty	91
Rozdział 17 - Zmiana telefonu bez przenoszenia chaosu na nowe urządzenie	97
Rozdział 18 - Kiedy przestać naprawiać samemu i oddać sprawę do serwisu	102
Rozdział 19 - Rodzinne wsparcie nie może zależeć od jednej osoby	107
Rozdział 20 - Trzydzieści dni do spokojniejszego rodzinnego wsparcia	112

INTRO

Wyobraź sobie rodzinny obiad, podczas którego ktoś podaje ci telefon zamiast ziemniaków. „Jak już jesteś, zobaczysz, dlaczego to nie działa?”. Zanim zdążysz zapytać, czym jest „to”, na stole ląduje drugie urządzenie, a z końca pokoju pada informacja, że drukarka też ostatnio zachowuje się dziwnie. Nikt nie planował otwarcia punktu serwisowego między zupą a deserem, ale właśnie zostałeś jego jedynym pracownikiem. Wynagrodzenie przewidziano w cieście, odpowiedzialność pozostawiono bez górnego limitu.

Być może znasz podobną sytuację, choć u ciebie zaczyna się od wiadomości wysłanej późnym wieczorem. Masz tylko zerknąć, tylko powiedzieć, gdzie nacisnąć, tylko przypomnieć, jak wejść do aplikacji. Samo rozwiązanie może zająć chwilę, ale wcześniej trzeba przerwać własne zajęcie, ustalić, o jakie urządzenie chodzi, i odtworzyć wydarzenia poprzedzające problem. Potem zostaje jeszcze pytanie, czy wszystko na pewno będzie działało jutro. Jedna drobna przysługa nie musi być ciężarem, lecz nieograniczona gotowość do kolejnych przysług zasługuje już na osobną rozmowę.

Możesz lubić pomagać i jednocześnie mieć dość sposobu, w jaki ta pomoc została urządzona. Możesz kochać rodziców, partnera, rodzeństwo czy przyjaciół, a mimo to nie chcesz pamiętać, na którym urządzeniu każdy z nich odbiera pocztę. Nie ma sprzeczności między życzliwością a zdaniem: „Dzisiaj się tym nie zajmę”. Problemem, którym zajmiemy się w tej książce, nie jest samo pomaganie, tylko pomoc bez uzgodnionych granic, zakresu i końca.

Nie będziemy przy tym urządzać procesu ludziom, którzy gorzej radzą sobie z technologią. Zamiast przyjmować, że

ktoś „nawet nie próbuje”, sprawdzimy, czego konkretnie nie rozumie, czego się obawia i jaki sposób wyjaśniania jest dla niego użyteczny. Nie będziemy też zakładać, że wiek automatycznie określa umiejętności albo gotowość do nauki. Osobę proszącą o wsparcie potraktujemy jak dorosłego człowieka, a nie jak wadliwe urządzenie wymagające aktualizacji charakteru.

Równie uważnie przyjrzymy się twoim odruchom. Kiedy zabierasz komuś telefon ze słowami „daj, zrobię to szybciej”, możesz rzeczywiście szybciej zakończyć konkretną czynność. Nie jest to jednak to samo zadanie co pokazanie tej osobie, jak wykonać ją następnym razem. Czasem świadomie wybierzesz wyręczenie, bo sytuacja tego wymaga, ale warto odróżniać doraźną przysługę od uczenia. Nie obwiniaj się za wcześniejsze rozwiązania, tylko przestań oczekiwać, że samo obserwowanie twoich palców zastąpi komuś zrozumienie kolejnych kroków.

Celem nie będzie całkowita samowystarczalność każdego członka rodziny. Przyjmijmy bardziej użyteczny cel: możliwie dużo samodzielności tam, gdzie jest ona realna, oraz przewidywalne wsparcie tam, gdzie pozostaje potrzebne. Osobie, która potrzebuje stałej pomocy, nie będziemy odbierać jej w ramach wychowawczej demonstracji. Ustalimy natomiast, kto pomaga, przy czym, na jakich zasadach i co zrobić, gdy ta osoba jest niedostępna. Granice nie powinny oznaczać porzucenia, a potrzeba wsparcia nie powinna automatycznie wyznaczać jednemu krewnemu dożywotniego dyżuru.

Najważniejsze rozróżnienie brzmi: pomoc w obsłudze nie jest przejęciem odpowiedzialności za całe cyfrowe życie drugiego człowieka. Możesz objaśnić komunikat bez podejmowania decyzji za właściciela konta, a także wskazać

właściwą pomoc bez obiecywania, że samodzielnie usuniesz problem. Sam fakt, że potrafisz coś zmienić, nie oznacza jeszcze zgody na dokonanie tej zmiany. Przed działaniem ustalcie, co ma zostać zrobione, a czego nie będziecie ruszać.

Podobnie oddzielimy dostępność od dobrej woli. Zdanie „mogę pomóc w sobotę przez dwadzieścia minut” jest konkretną ofertą, a nie gorszą wersją bezwarunkowego „dzwoń zawsze”. Pozwala ustalić zakres spotkania i nie obiecuje rozwiązania każdej sprawy w podanym czasie. Gdy czas się skończy, możecie zdecydować o następnym kroku, zamiast bez końca dodawać kolejne „przy okazji”. Rodzinna bliskość nie wymaga, żeby twoje popołudnie miało otwarte zakończenie.

Nie wszystko będziemy jednak odkładać do soboty. Podejrzanie ujawnienia danych bankowych wymaga pilnego kontaktu z bankiem przez niezależnie sprawdzony kanał, a nie czekania na wolny termin rodzinnego pomocnika. Jednocześnie samo ponaglanie przez rozmówcę nie potwierdza, że jego instrukcje są właściwe: oszuści wykorzystują presję czasu, a wyświetlany numer telefonu może być sfalszowany. CERT Polska zaleca przerwanie podejrzonej rozmowy i samodzielne zweryfikowanie kontaktu z instytucją. Naszą zasadą będzie więc szybkie skierowanie sprawy do właściwego miejsca, nie szybkie wykonywanie cudzych poleceń. [citeturn634325view0](#)

Od początku przyjmujemy też granicę dotyczącą tajemnic. Nie prosz bliskich o przesyłanie haseł, kodów logowania, kodów odzyskiwania ani zdjęć dokumentów na potrzeby zwykłej pomocy technicznej. Przy logowaniu właściciel konta powinien samodzielnie wprowadzać swoje dane w zweryfikowanej usłudze, bez ich dyktowania i bez

pokazywania ich pomocnikowi. Apple wyraźnie przestrzega przed udostępnianiem haseł i kodów weryfikacyjnych oraz zaznacza, że nie wymaga ich podania w celu udzielenia wsparcia. Pokrewieństwo nie jest powodem, żeby budować odwrotny nawyk. citeturn634325view1

Nie będziemy również upraszczać obsługi przez pozbywanie się zabezpieczeń. CERT Polska zaleca używanie różnych haseł do różnych usług oraz włączenie weryfikacji dwuetapowej. W dalszej części przyjrzymy się temu, jak zorganizować bezpieczne logowanie w sposób zrozumiały dla osoby korzystającej z konta, zamiast uzależniać je od pamięci pomocnika. Wygoda ma polegać na opanowaniu sensownej procedury, nie na usunięciu wszystkiego, co prosi o potwierdzenie tożsamości. citeturn634325view3

Będziemy ostrożni także wobec zdania „wyzerujemy i zobaczymy”. Przywrócenie ustawień fabrycznych w telefonie z Androidem usuwa dane z urządzenia, a Google zaleca wcześniejsze przygotowanie oraz sprawdzenie innych sposobów rozwiązania problemu. Dlatego resetowanie, kasowanie danych i zmiany wpływające na dostęp do kont nie będą u nas pierwszym ruchem wykonywanym dla świętego spokoju. Jeżeli nie wiadomo, co zostanie utracone i jak odzyskać potrzebną zawartość, zatrzymujemy działanie. Rodzinne zdjęcia nie są materiałem ćwiczeniowym do sprawdzania, czy intuicja techniczna nadal dopisuje. citeturn634325view2

Pomoc na odległość także dostanie wyraźne ograniczenia. Nie instaluj programu do zdalnego sterowania ani nie oddawaj kontroli nad urządzeniem na polecenie niezweryfikowanego rozmówcy podającego się za konsultanta. CERT Polska ostrzega przed takim sposobem uzyskiwania dostępu do urządzeń, również pod pretekstem kontaktu z bankiem. W

uzgodnionej pomocy rodzinnej będziemy natomiast wymagać świadomej zgody, określonego zakresu oraz zakończenia dostępu po wykonaniu zadania. „Żeby następnym razem było łatwiej” nie potraktujemy jako wystarczającego uzasadnienia stałego zaglądania do cudzego telefonu. citeturn634325view0

Konta bankowe, usługi związane ze zdrowiem, sprawy urzędowe i systemy służbowe wyłączymy z domowej improwizacji. W takich sprawach twoją rolą może być pomoc w opisanu problemu, znalezieniu oficjalnej instrukcji albo skontaktowaniu się z właściwą instytucją. Nie będziemy obchodzić weryfikacji tożsamości, zgadywać sposobu zatwierdzania ważnych operacji ani udawać właściciela konta. Gdy potrzebna jest pomoc osoby upoważnionej, punktem wyjścia będzie rozwiązanie przewidziane przez daną usługę. Ten poradnik nie zastępuje jej procedur, administratora ani odpowiednio przygotowanego specjalisty.

Masz przy tym pełne prawo powiedzieć: „Nie wiem, co zrobi ta opcja, więc jej nie wybieram”. Nie musisz nadrabiać niepewności stanowczym tonem, zwłaszcza gdy ktoś patrzy na ciebie z oczekiwaniem. W tej książce zatrzymanie działania będzie pełnoprawnym wynikiem, jeżeli dalsze kroki przekraczają uzgodniony zakres lub twoje umiejętności. Kompetencja nie będzie oznaczać klikania do skutku, tylko rozpoznawanie, kiedy działać, kiedy sprawdzić instrukcję, a kiedy przekazać sprawę dalej.

Przy zwykłych, bezpiecznych czynnościach będziemy pracować inaczej niż podczas konkursu na najszybszego krewnego. Najpierw ustalimy, co druga osoba chce osiągnąć, potem wybierzemy jeden mały cel i pozwolimy jej wykonać uzgodnione kroki. Zamiast ograniczać się do pytania „rozumiesz?”, poprosimy o pokazanie następnego kroku albo

wyjaśnienie go własnymi słowami. Gdy potrzebna będzie podpowiedź, poprawimy sposób tłumaczenia, a nie urządzimy egzamin z poprzednich porażek. Zwykłe zadanie treningowe powinno dawać przestrzeń do nauki bez ryzyka dla pieniędzy, ważnych danych i dostępu do usług.

Każda pomoc będzie miała również zakończenie. Ustalimy, co udało się zrobić, co pozostało nierozwiązane i kto odpowiada za następny krok. Jeżeli powstanie krótka instrukcja, przygotujemy ją dla osoby, która ma z niej korzystać, bez umieszczania w niej poufnych danych. Nie będziemy tworzyć dokumentacji dla samej dokumentacji ani rodzinnego systemu zgłoszeń bardziej skomplikowanego od pierwotnego problemu. Kartka pomagająca wykonać jedną czynność będzie lepszym wynikiem niż imponujący poradnik, którego nikt nie potrafi znaleźć.

Zanim przejdziesz dalej, zrób mały przegląd własnego sposobu pomagania. Przypomnij sobie trzy ostatnie prośby i zanotuj wyłącznie rodzaj sprawy, orientacyjny czas oraz to, czy pomoc przerwała coś dla ciebie ważnego. Dopisz, czy druga osoba uczestniczyła w rozwiązaniu i czy na końcu wiedziała, co zrobić przy podobnym problemie. Nie zapisuj haseł, treści prywatnych wiadomości ani danych identyfikujących konta. Ten przegląd nie ma dowodzić, że rodzina jest roszczeniowa, tylko wskazać konkretny element waszego sposobu działania, który warto zmienić.

Może okaże się, że nie potrzebujesz ograniczać liczby przysług, lecz przestać przyjmować je w każdej chwili. Może najwięcej energii zabiera ci zgadywanie, co oznacza „wszystko zniknęło”, więc zaczniesz od lepszego opisywania problemów. Być może kilka powtarzalnych czynności nadaje się do wspólnego przećwiczenia, a trudniejsze sprawy powinny od początku trafiać do profesjonalnego wsparcia.

Wybierz jedną zmianę, którą potrafisz jasno wyjaśnić i rzeczywiście utrzymać. Nie ogłaszaj rewolucji, której pierwszym wyjątkiem będzie następna wiadomość.

Dwudziestu rozdziałom nadamy kolejność od relacji do praktyki: najpierw przyjrzymy się roli rodzinnego informatyka, potrzebom bliskich, granicom i dostępności. Następnie uporządkujemy opisywanie problemów, podstawowe sprawdzanie, uczenie, krótkie instrukcje oraz upraszczanie codziennej obsługi. Dalej zajmiemy się hasłami, zabezpieczeniami, odzyskiwaniem dostępu, kopiami danych i pomocą na odległość. Oddzielimy próby oszustwa od zwykłych usterek, ustalimy reakcję na rzeczywiście pilne sytuacje oraz zasady dotyczące ważnych usług. Na końcu przejdziemy przez zmianę urządzenia, korzystanie z serwisu, podział odpowiedzialności i wdrożenie nowych ustaleń w ciągu miesiąca.

Nie obiecuję ci, że po lekturze nikt już nie zadzwoni z pytaniem o telefon. Za dobry wynik uznamy coś bardziej konkretnego: zwykła prośba może poczekać, poufne dane pozostają prywatne, a kolejny krok nie zawsze należy do ciebie. Czasem sukcesem będzie samodzielnie wykonana czynność, a czasem prawidłowa decyzja, żeby niczego nie ruszać i skontaktować się z właściwą pomocą. Ważne, żebyś nie musiał wybierać między ratowaniem wszystkiego a całkowitym wycofaniem się z pomagania.

Tytułowe „mam dość” potraktuj więc jako początek ustaleń, nie wyrok na bliskich. Nie musisz udawać, że nagle przestałeś rozumieć technologię, ani przedstawiać faktury za każdy rodzinny telefon. Potrzebujesz sposobu pomagania, który chroni czas, prywatność i możliwość uczenia się po obu stronach. Nadal możesz być osobą, do której bliscy mają zaufanie, bez pełnienia funkcji całodobowego pogotowia. A

podczas obiadu możesz spokojnie przyjąć ziemniaki zamiast kolejnego urządzenia.