Max Paradox

**ПРОБЛЕМА? СПОКІЙНО. ТИ ВПОРАЄШСЯ!**

# Бабуся отримала смартфон, а я - чергування

Як навчити літню людину найважливіших функцій телефона, не роблячи все замість неї



# Бабуся отримала смартфон, а я - чергування

## Як навчити літню людину найважливіших функцій телефона, не роблячи все замість неї

Max Paradox

Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

ISBN: 9788384907542

ALL-IN Rafał Płonkowski



# ЗМІСТ

INTRO ..... 5

Розділ 1 - Бабуся не є початківцею. Вона початківиця саме в користуванні цим телефоном .....10

Розділ 2 - Чому через п'ять хвилин бабуся знову запитує про те саме.....19

Розділ 3 - Повідомлення на екрані - це ще не вирок ..... 30

Розділ 4 - Сімейна служба технічної підтримки, або п'ять людей і шість інструкцій..... 42

Розділ 5 - Рефлекс рятівника, або чому ти постійно забираєш у бабусі телефон ..... 55

Розділ 6 - Телефон потрібно підготувати до реального життя, а не до демонстрації всіх його можливостей..... 64

Розділ 7 - Палець - це не мишка, або як подружитися із сенсорним екраном ..... 75

Розділ 8 - Коли телефон перестає співпрацювати, не потрібно відразу викликати онука ..... 85

Розділ 9 - Перша самостійна розмова, або телефон потрібен насамперед для дзвінків..... 98

Розділ 10 - Повідомлення, фотографії та голосові записи, або цифрове спілкування без непорозумінь .....108

Розділ 11 - Відеодзвінки, або як побачити онуків, не вирушаючи в подорож..... 119

Розділ 12 - Карти, геолокація та дорога до мети, або як не заблукати у власному телефоні.....129

Розділ 13 - Камера, або як зробити фотографію, перш ніж усі встигнуть сказати «усмішка» ..... 140

Розділ 14 - Календар, нагадування та нотатки, або телефон, який пам'ятає замість тебе..... 152

Розділ 15 - Коли бабуся каже: «Я вже застара для таких речей», або що робити, коли навчання йде не за планом..... 163

Розділ 16 - Коли зір, слух і спритність рук не співпрацюють зі смартфоном ..... 174

Розділ 17 - Коли технології справді чинять опір, або не все можна виправити терпінням ..... 185

Розділ 18 - Як не стати довічним консультантом, або підтримання самостійності без щоденних уроків ..... 197

Розділ 19 - Телефон через кілька місяців, або як не втратити все, чого вдалося досягти ..... 209

Розділ 20 - Поверни телефон його власниці, або як гідно завершити сімейне чергування ..... 221

# INTRO

Телефон мав стати подарунком. Гарним, сучасним, із великим екраном та камерою, яка, як запевняють, робить фотографії кращі, ніж у багатьох домашніх фотоальбомах. Перші п'ять хвилин усі були задоволені. Бабуся оглянула пристрій з усіх боків, сказала, що він дуже гарний, а потім запитала, де тут приймають дзвінки. Ти показав зелену слухавку. Зателефонував їй, щоб вона могла потренуватися. Вона відповіла. Успіх. Можна було б вважати справу завершеною, якби за мить не пролунало наступне запитання: «А як мені тепер тобі зателефонувати?». Саме тоді ти зрозумів, що ви купили не телефон. Ви придбали сімейний проєкт, керівником якого тебе призначили без жодної співбесіди.

У наступні дні з'являються нові звернення. Екран став чорним. Немає інтернету. Фотографія зникла. Щось вискочило, і бабуся не знає, чи вона щось натиснула, чи вже зламала пристрій. Телефон розмовляє з нею чужим голосом, а вона відповідає йому з гідністю людини, яка не збирається дозволяти залякувати себе пластиковому предмету. Ти приїжджаєш, береш пристрій до рук, і вже за кілька секунд усе працює. Проблему вирішено - принаймні до наступного разу. Бабуся й досі не знає, що сталося, ти вже напам'ять знаєш дорогу до її налаштувань, а сімейний подарунок дедалі більше нагадує цілодобову гарячу лінію з одним-єдиним консультантом.

Саме в цьому й полягає пастка допомоги. Коли хтось не може впоратися з телефоном, найшвидший спосіб - зробити все замість нього. Достатньо забрати пристрій,

натиснути потрібне місце, ввести пароль, знайти контакт і повернути телефон зі словами: «Усе готово». Ти отримуєш спокій на три хвилини, іноді навіть на цілий вечір. Але самостійності не створюєш. Натомість будуєш систему, у якій кожна складність приводить до тебе. Що ефективніше ти розв'язуєш проблеми, то частіше тебе залучають до їх розв'язання. Досить своєрідна нагорода за компетентність: що краще ти навчаєш, то більше роботи виконуєш сам.

Це зовсім не означає, що літня людина не здатна навчитися користуватися смартфоном. Це лише означає, що вона може навчатися інакше, потребувати більше повторень або мати зовсім інші побоювання, ніж людина, яка роками проводить пальцем по екрану. Для тебе значок камери очевидний, адже ти бачив його тисячі разів. Для неї він може бути одним із десятка схожих символів, значення яких ніхто ще спокійно не пояснив. Ти знаєш, що повідомлення можна закрити, скасувати або проігнорувати. Вона бачить попередження й думає, що один неправильний рух може видалити фотографії, контакти або весь телефон. Іноді вона боїться не технологій. Вона боїться наслідків помилки.

Варто також пам'ятати, що телефон є особистим пристроєм. У ньому зберігаються розмови, фотографії, повідомлення та інформація, яку власник зовсім не зобов'язаний показувати всій родині. Допомога автоматично не дає права переглядати все, налаштовувати кожну дрібницю на власний розсуд або перебирати контроль над чужим пристроєм. Навіть із найкращими намірами легко перетнути межу між підтримкою та управлінням чужим життям. Літня людина має право чогось не знати, навчатися у власному темпі,

не любити певну функцію і вирішити, що не хоче нею користуватися. Мета не в тому, щоб зробити з неї ентузіаста нових технологій. Мета - дати їй можливість користуватися телефоном для того, що їй справді потрібно.

Тому навчання варто починати не з огляду всіх можливостей пристрою, а з розмови про повсякденні потреби. Що найважливіше: телефонувати близьким? Відповідати на дзвінки? Надсилати фотографії? Читати повідомлення? Користуватися картою, коли потрібно кудись дістатися? А може, просто бачити, хто телефонує, не просячи когось про допомогу? Список функцій у рекламі телефона може вражати, але це ще не навчальний план. Якщо людина хоче без проблем зателефонувати доньці та відповісти на дзвінок із поліклініки, їй зовсім не потрібно в перший день знайомитися з хмарними сервісами, синхронізацією, віджетами та сімнадцятьма способами обміну файлами. Смартфон має служити людині, а не влаштовувати їй вступний іспит.

Найбільша зміна для того, хто допомагає, полягає в тому, щоб прийняти просту річ: навчання триває довше, ніж демонстрація. Показати дію - це лише початок. Потім потрібно дозволити іншій людині виконати її самостійно, навіть якщо вона робить це повільніше, зупиняється на півдорозі або торкається не того місця. Саме в цей момент і починається справжній урок. Якщо щоразу забирати телефон, щойно людина вагається, ти позбавляєш її можливості зрозуміти, що саме вона робить. Можеш підказати, показати значок, назвати наступний крок, але зовсім не обов'язково негайно виконувати його власним пальцем. Невелика помилка,

яку можна безпечно виправити, іноді навчає краще, ніж п'ять бездоганних демонстрацій.

Знадобиться також інший спосіб пояснення. «Натисни там» - це не інструкція, якщо людина не знає, де саме знаходиться це «там». «Зайди в налаштування» мало що означає, коли на екрані видно кілька символів і жоден із них не нагадує двері з написом «НАЛАШТУВАННЯ». Замість того щоб видавати цілу серію команд, описуй те, що ви обоє бачите, і розділяй дію на короткі, логічні кроки. Водночас не перетворюй зустріч на корпоративний тренінг зі списком присутніх. Це все ще розмова з близькою людиною. Можна помилитися, посміятися, зробити перерву й повернутися до теми пізніше. Терпіння не означає вдавати, що тебе ніщо не дратує. Воно означає не перетворювати власне роздратування на проблему іншої людини.

У цій книзі ми розглядатимемо смартфон як інструмент, яким можна навчитися користуватися поступово, а не як загадковий артефакт, що потребує присутності сімейного айтішника. Зосередимося на функціях, які мають практичне значення, на способах їх пояснення, повтореннях і ситуаціях, коли щось працює не так, як планувалося. Також розглянемо, як підготувати телефон, щоб він не ускладнював навчання, як говорити про безпеку, не залякуючи людину, і як реагувати, коли те саме запитання повертається вже увосьме. Тому що воно повернеться. Пам'ять не працює як автоматичний запис екрана, а людина, яка вчора правильно виконала певну дію, сьогодні може потребувати нагадування. Це не доказ невдачі. Це нормальна частина навчання.

Не обіцяю, що після прочитання цієї книги бабуся почне самостійно налаштовувати всі параметри,

розпізнавати кожне сповіщення й пояснювати тобі, як працює телефон. Можливо, їй цього ніколи й не захочеться. Також цілком можливо, що деякі дії залишаться для неї складними й час від часу вона й надалі проситиме тебе про допомогу. Йдеться про значно реалістичнішу мету: щоб вона могла більше робити самостійно, розуміла основні кроки та знала, що робити, коли на екрані з'являється щось незнайоме. А ти міг би допомагати, не забираючи пристрій щоразу до власних рук і не відчуваючи, що щойно розпочав чергове неоплачуване чергування.

Найкращий момент навчання настане не тоді, коли телефон ідеально працюватиме під твоїм пальцем. Він настане тоді, коли бабуся візьме його до рук, знайде потрібний контакт, зателефонує та завершить розмову без твого втручання. Можливо, дорогою вона переплутає один значок. Можливо, запитає, чи точно натиснула правильно. Нічого страшного. Головне, що вона зробить це сама. І тоді подарунок нарешті стане справжнім подарунком, а ти знову отримаєш посаду члена родини. Без чергування. Принаймні до моменту, коли з'явиться чергове оновлення.

# Розділ 1 - Бабуся не є початківицею. Вона початківиця саме в користуванні цим телефоном

Є особливий різновид сімейного оптимізму, який виникає в момент вручення літній людині нового смартфона. Усі переконані, що тепер усе стане простішим. Телефон має великий екран, хорошу камеру, багато пам'яті й, за чутками, настільки інтуїтивно зрозумілий, що навіть дитина впорається з його використанням. Хтось із родини додає, що потрібно лише трохи потренуватися. Бабуся киває, розглядає пристрій, а потім запитує, чи можна з нього нормально телефонувати. Усі сміються, але в цьому запитанні більше здорового глузду, ніж може здатися на перший погляд. Бабусі не потрібна технологічна революція. Їй потрібен телефон, який дозволить робити те, що для неї справді важливо.

Перша помилка полягає в припущенні, що літня людина починає навчання з абсолютного нуля. Це зручний ярлик, адже він дозволяє підготувати один набір інструкцій і провести навчання за власним сценарієм. Проблема в тому, що люди мають різний досвід, навіть якщо вони приблизно одного віку. Одна людина протягом багатьох років користувалася телефоном із фізичними кнопками, пам'ятає номери близьких і без проблем працює з телефонною книгою. Інша використовувала простий телефон виключно для розмов, а всі повідомлення вирішувала особисто. Ще одна має планшет, дивиться відео в інтернеті, фотографує та

користується месенджерами, але новий смартфон для неї все одно є зовсім іншим пристроєм.

Вік мало що говорить про те, чого саме потрібно навчити. Значно більше інформації ти отримаєш, якщо запитаєш про попередній досвід. При цьому варто уникати запитань, які звучать як екзамен. «Ти знаєш, як користуватися інтернетом?» може викликати відповідь «трохи», яка нічого не допоможе тобі з'ясувати. Краще запитати: «Тобі доводилося щось шукати в телефоні?» або «Ти колись надсилала комусь фотографію?». Конкретна дія викликає конкретний спогад. Завдяки цьому ти зможеш побачити, що людина вже розуміє, а з чим їй ще належить познайомитися.

Це розрізнення важливе, адже деякі труднощі виникають через відсутність досвіду, а інші - через те, що новий пристрій поводиться інакше, ніж попередній. Людина, яка роками користувалася телефоном із кнопками, може чудово розуміти поняття дзвінка, контакту та повідомлення. Але вона не розуміє, чому на екрані немає клавіш, чому значок слухавки іноді зелений, а іноді з'являється в іншому місці. Не потрібно пояснювати їй із самого початку, що таке телефонна розмова. Потрібно показати, як виконати знайому дію в новому середовищі.

Тому під час першої розмови варто з'ясувати три речі: що людина вже вміє, що хоче робити самостійно і що викликає в неї найбільше занепокоєння. Не потрібно складати анкету або відкривати сімейний відділ досліджень і розробок. Достатньо звичайної розмови за столом. Запитай, що вона хотіла б робити за допомогою телефона, якби все працювало так, як вона собі уявляє. Можливо, відповідь буде дуже простою: телефонувати

онуці, переглядати фотографії, надсилати повідомлення. А можливо, з'явиться потреба перевіряти розклад руху транспорту, користуватися картою або записуватися на прийом. Не припускай, що список потреб очевидний лише тому, що ти придбав пристрій із певним набором функцій.

Телефон має відповідати конкретним потребам

Родина часто починає з того, що сама вважає корисним. Хтось встановлює месенджер, хтось додає застосунок для фотографій, інша людина показує погоду, новини та інтернет-магазини. За годину телефон отримує стільки можливостей, що його власник може відчути, ніби йому подарували не пристрій, а робоче місце з обов'язковим вступним навчанням.

Насправді корисність функції визначається не її популярністю. Вона залежить від того, чи допомагає ця функція вирішити реальну проблему конкретної людини. Якщо бабуся не любить писати повідомлення, немає сенсу починати з навчання написання довгих текстів. Можливо, їй буде зручніше надсилати короткі голосові повідомлення. Якщо її не цікавить перегляд інтернету, не потрібно показувати браузер лише тому, що його значок є на екрані. Якщо вона хоче переглядати сімейні фотографії, варто почати саме з цього, а не з каталогу всіх можливостей камери.

Корисно розділити потреби на три групи. Перша охоплює дії, необхідні для щоденного користування телефоном, наприклад приймання дзвінків, здійснення викликів і розпізнавання контактів. Друга містить речі, які помітно полегшать життя, наприклад надсилання фотографій або читання повідомлень. Третя - додаткові можливості, які можуть зачекати. Навіть не обов'язково

називати ці групи. Важливо лише не ставитися до кожної функції так, ніби вона однаково термінова.

На практиці це також означає згоду з тим, що деякі можливості смартфона залишаться невикористаними. Телефон не стане менш цінним, якщо його власник ніколи не запустить половину встановлених застосунків. Ти ж не купуєш абонемент на обов'язкове використання всіх значків. Ти купуєш інструмент, який має бути корисним.

Варто попросити літню людину самостійно назвати найважливіші ситуації. Можеш запитати: «Уяви, що ти сама вдома й хочеш мені зателефонувати. Що б ти хотіла зробити в такій ситуації?». Або: «Ти отримуєш фотографію від когось із родини. Що хотіла б із нею зробити?». Такі запитання допомагають відійти від абстрактних назв функцій. Ти не навчаєш користуватися застосунком заради самого застосунку. Ти готуєш людину до конкретної дії, яка матиме значення в її повсякденному житті.

Не припускай, що проблема існує лише в голові користувача

Коли хтось не може прочитати інформацію на екрані, легко вирішити, що він недостатньо старається. Але проблема може бути в самому пристрої. Занадто дрібний шрифт, низький контраст, незручний корпус, надто чутливий сенсорний екран або складне розташування значків здатні ускладнити навіть найпростішу дію.

Перш ніж починати навчання, придивися до умов, у яких літня людина користуватиметься телефоном. Чи добре вона бачить написи? Чи зручно тримати пристрій? Чи реагує екран на її дотик? Чи розпізнає вона бічні кнопки? Чи достатньо гучний звук? Чи чує

співрозмовника, не тримаючи телефон у неприродному положенні?

Це не дрібні технічні деталі. Це елементи, від яких залежить, чи буде навчання можливим без зайвих зусиль. Ти можеш годинами пояснювати, де розташована кнопка, але якщо її позначення не видно, а екран погано реагує на дотик, проблема не зникне після чергової демонстрації.

Зверни увагу на налаштування доступності. Залежно від моделі телефона можна збільшити розмір тексту, зробити більшими елементи інтерфейсу, змінити контрастність, увімкнути субтитри або налаштувати спосіб взаємодії з екраном. Варто також перевірити гучність дзвінка, гучність під час розмови та спосіб відображення вхідних викликів. Назви й доступність окремих параметрів залежать від системи та виробника, тому не варто припускати, що кожен телефон має однакове меню.

Однак є важливе правило: зміни потрібно вносити разом. Не налаштовуй усе потайки, бо вирішив, що знаєш краще. Запитай, чи зручніший більший шрифт, чи підходить власнику телефона певний звук і чи подобається йому спосіб відображення інформації. Цілком можливо, що налаштування, яке тобі здається ідеальним, для іншої людини виявиться непрактичним. Телефон має бути зручним для неї, а не для твого відчуття добре виконаної роботи.

Те саме стосується вибору способу розблокування пристрою. Пароль, PIN-код, відбиток пальця або розпізнавання обличчя мають різні переваги й обмеження. Немає сенсу обирати рішення лише тому, що воно найсучасніше. Потрібно врахувати зручність,

безпеку, можливості пристрою та вподобання власника. Також варто переконатися, що людина знає спосіб розблокування телефона і розуміє, де безпечно зберігати необхідну інформацію.

Технічні знання не дають права перебирати контроль

У родині легко виникає ситуація, коли одна людина стає неформальним адміністратором телефона іншої. Усе починається невинно. Хтось налаштовує пристрій, додає контакти, встановлює застосунки, обирає шпалери. Потім з'являються паролі, облікові записи, налаштування приватності та рішення щодо того, хто може зв'язуватися з власником телефона. У якийсь момент людина, яка мала отримати пристрій для самостійного користування, змушена просити дозволу на зміну власних налаштувань.

Так не повинно бути. Технічна допомога не має означати позбавлення власника права приймати рішення. Перш ніж щось змінювати, поясни, чого саме стосується ця зміна. Якщо додаєш контакт, скажи, яку інформацію записуєш. Якщо встановлюєш застосунок, покажи, для чого він потрібен і які дозволи може запитувати. Якщо з'являється запит на доступ до фотографій, місцезнаходження або мікрофона, не натискай автоматично кнопку підтвердження лише для того, щоб віконце зникло.

Особливо важливо обережно поводитися з паролями та даними доступу. Ти можеш допомогти налаштувати їх, але не повинен без потреби зберігати всю інформацію на власному пристрої або ставитися до неї як до спільного сімейного ресурсу. Власник телефона має знати, який обліковий запис використовується, як відновити доступ і до кого звернутися в разі проблем. Спільний аркуш з інструкцією може бути корисним, але він не повинен

містити паролі, записані так, щоб їх могли побачити сторонні люди. Краще заздалегідь визначити безпечний спосіб зберігання даних.

Варто також бути обережним із сімейними жартами. «Давай, я зроблю, бо ти знову щось зламаєш» може прозвучати з усмішкою, але зовсім не обов'язково буде сприйнято як жарт. Якщо літня людина кілька разів почує, що не може впоратися з технологіями, вона може почати уникати самостійних спроб. Тоді кожна наступна складність лише підтверджуватиме її попереднє переконання: «Я для цього не годжуся».

Краще говорити про конкретну дію, а не про загальні здібності людини. Замість «Ти не вмієш користуватися телефоном» скажи: «Ми ще не тренувалися надсилати фотографії». Різниця величезна. Перше речення оцінює людину. Друге описує навичку, якої можна навчитися.

Визнач реальну точку відліку

Уяви, що бабуся отримала смартфон, але від самого початку повторює, що найбільше їй потрібно вміти приймати дзвінки та переглядати фотографії. Її не цікавить листування, вона не хоче користуватися соціальними мережами й не має потреби самостійно встановлювати застосунки. Натомість вона чудово пам'ятає, як користувалася попереднім телефоном. Уміє розпізнавати номер, користуватися списком контактів і відрізняти вхідний дзвінок від вихідного.

У такій ситуації ти не починаєш із пояснення, що таке телефон. У тебе вже є основа. Ти показуєш відмінності між старим і новим пристроями, а потім дозволяєш потренувати конкретні дії. Не витрачаєш час на

непотрібні речі й не ставиш під сумнів попередні навички лише тому, що змінився екран.

Підготуй для себе простий список спостережень, бажано лише для власного користування. Запиши, які дії вже опановані, які потребують нагадування, а які є цілком новими. Не виставляй оцінок і не створюй рейтингу прогресу. Сенс у тому, щоб щоразу не повертатися до самого початку й не сприймати кожну помилку як доказ того, що все навчання не має сенсу.

Також звертай увагу на ситуації, у яких труднощі виникають лише за певних умов. Можливо, бабуся вміє приймати дзвінки, коли телефон лежить на столі, але губиться, коли пристрій дзвонить у сумочці. Може, вона без проблем знаходить контакт у спокійній обстановці, але розгублюється, коли хтось стоїть поруч і чекає, поки вона зателефонує. Такі відмінності важливі, адже вміння виконати дію в контрольованих умовах не завжди означає, що людина зможе скористатися ним у повсякденному поспіху.

Не роби поспішних висновків і з однієї помилки. Якщо людина один раз не знайшла потрібний значок, це не означає, що вона не розуміє принципів роботи всього телефона. Подумай, що саме завадило. Значок був невиразним? Хтось змінив його розташування? Інструкція була незрозумілою? А може, людина просто розхвилювалася? Правильне визначення проблеми дозволяє підібрати відповідну допомогу.

Найважливіше - після першої розмови не намагатися виправити все одночасно. Тобі не потрібно відразу організовувати багатогодинне навчання, змінювати всі налаштування й створювати інструкцію для кожної функції. Достатньо розуміти, з чого почати, які існують

обмеження і що має найбільше значення для власника телефона.

Тоді ти перестаєш навчати користуватися абстрактним смартфоном. Ти починаєш допомагати конкретній людині користуватися конкретним пристроєм. Це набагато краща відправна точка, ніж переконання, що всі мають схожі телефони, а отже, повинні користуватися ними однаково.

# Розділ 2 - Чому через п'ять хвилин бабуся знову запитує про те саме

П'ятниця. Ти показуєш бабусі, як надіслати фотографію через месенджер. Обираєш знімок, натискаєш відповідний значок, вказуєш контакт, а потім кнопку надсилання. Бабуся уважно стежить за кожним рухом. Навіть киває в потрібні моменти. Наприкінці каже, що все зрозуміла. Для впевненості просиш її спробувати самостійно. Виходить. Фотографія потрапляє до потрібної людини, усі задоволені. У суботу телефонує телефон. «Слухай, а як мені надіслати цю фотографію?». На мить замислюєшся, чи справді вчора відбулося навчання, чи, можливо, ти просто був свідком сімейної освітньої вистави.

Це один із найнеприємніших моментів навчання близької людини користуватися смартфоном. Тобі здається, що щось уже пояснили, відпрацювали й зрозуміли, але наступного дня все повертається до початкової точки. Легко вирішити, що інша людина не була уважною, нічого не запам'ятала або не поставилася до навчання серйозно. Іноді вона справді могла недостатньо зосередитися. Але набагато частіше проблема виникає через різницю між упізнаванням дії та здатністю самостійно її виконати.

Коли ти показуєш комусь, як щось зробити, більшу частину розумової роботи виконуєш за цю людину. Ти обираєш потрібний застосунок, розпізнаєш значок, знаєш, що означає повідомлення, і передбачаєш, який екран з'явиться наступним. Бабуся бачить готовий перебіг дії, але не обов'язково розуміє всі взаємозв'язки.

Вона може знати, що після натискання певної кнопки з'являється фотографія, але не знати, звідки взялася ця кнопка і як знайти її знову.

Це трохи схоже на ситуацію, коли хтось показує тобі маршрут автомобілем, самостійно керуючи через усе місто. Ти можеш запам'ятати кілька характерних місць і створити враження, що знаєш дорогу. Але наступного дня, коли сам сядеш за кермо, виявиться, що пам'ятаєш лише окремі фрагменти. Ти впізнавав маршрут, але не мусив самостійно приймати рішення. З телефоном відбувається приблизно те саме. Спостерігати за правильним виконанням дії - це не те саме, що самостійно повторити її.

Розпізнавання ще не означає самостійної навички

Під час демонстрації екран веде людину через наступні етапи. Ти говориш, куди натиснути, а інша людина впізнає елемент, який їй показують. Усе здається легким, адже їй не потрібно самостійно шукати рішення. Достатньо слідувати підказкам.

Але коли вона залишається сама, їй доводиться виконати кілька додаткових дій. Спочатку пригадати, чого саме хоче досягти. Потім знайти потрібне місце, розпізнати значок, оцінити, чи перебуває на правильному екрані, і вирішити, що робити далі. Кожен із цих етапів потребує уваги. Якщо хоча б один елемент незрозумілий, уся дія може зупинитися.

Саме тому запитання «Ти зрозуміла?» є слабким способом перевірити прогрес. Багато людей дадуть ствердну відповідь, тому що в конкретний момент справді здається, ніби все зрозуміло. Вони також не хочуть справляти враження, що не встигають за

поясненням. Іноді підтверджують розуміння просто з ввічливості, щоб не затягувати зустріч. Це не означає поганого ставлення. Просто сама відповідь не дає тобі інформації про те, чи опанувала людина конкретну дію.

Набагато більше ти дізнаєшся, якщо прибереш власні руки від телефона й попросиш: «Покажи мені тепер, як би ти надіслала цю фотографію». Не підказуй одразу. Спостерігай, із чого вона починає, де зупиняється і що робить без вагань. Якщо припуститься помилки, не забирай пристрій негайно. Спочатку запитай, що саме вона хотіла зробити і чого очікувала після натискання певного елемента.

Так ти перевіряєш не лише пам'ять, а й розуміння всієї дії. Можливо, бабуся пам'ятає, що фотографію потрібно надсилати з галереї, але не знає, як вибрати отримувача. А може, вона знає всі кроки, проте плутає значок поширення зі значком видалення. Кожна з цих ситуацій потребує іншого пояснення. Повторювати всю інструкцію з самого початку не завжди має сенс.

Чому надмірна кількість інформації ускладнює навчання

Смартфон переповнений елементами, які для досвідченого користувача майже непомітні. Кнопка повернення назад, панель сповіщень, значки застосунків, системні повідомлення, текстові поля, додаткові меню. Ти автоматично орієнтуєшся в цьому середовищі, тому що протягом багатьох років навчився розпізнавати його правила. Для початківця кожен екран може бути новою загадкою.

Уяви, що під час одного заняття ти навчаєш бабусю надсилати фотографії, приймати повідомлення, додавати

контакти, користуватися камерою та регулювати гучність. Усе здається логічним. Адже ці функції пов'язані між собою, а якщо ви вже тримаєте телефон у руках, можна заодно показати ще кілька корисних речей. Через годину бабуся приблизно знає, де розташований кожен застосунок, але не впевнена, як виконати самостійно хоча б одну з цих дій.

Це відбувається, зокрема, тому, що робоча пам'ять має обмежену місткість. Це не склад, до якого можна нескінченно додавати нову інформацію. Коли людина повинна одночасно стежити за кількома елементами, розуміти нові поняття, запам'ятовувати послідовність рухів і реагувати на екран, що змінюється, дуже легко перевищити обсяг інформації, який вона здатна комфортно опрацювати.

Для тебе перехід із галереї до месенджера може бути однією простою дією. Для людини, яка навчається, це кілька окремих рішень. Вона має знати, де знаходиться фотографія, як її позначити, що означає символ поширення, чому з'явився список застосунків і який контакт потрібно вибрати. Якщо в цей самий момент ти починаєш пояснювати, як працює інтернет і чому фотографія фізично не переміщується в інший телефон, навантаження стає ще більшим.

Це не означає, що потрібно розмовляти з літньою людиною як із дитиною. Потрібно просто обмежити кількість нової інформації, яку ти передаєш за один раз. Можеш пояснити одну дію, дозволити її виконати й лише після цього переходити до наступної. Якщо людина має запитання, відповідай на них, але не використовуй кожну нагоду, щоб відкривати нову тему. Навчання - це не

змагання за кількістю інформації, переданої протягом однієї години.

Хорошим правилом буде дотримуватися однієї головної мети зустрічі. Якщо ви вчитеся телефонувати, зосередьтеся на дзвінках. Можеш заодно пояснити, де знаходиться список контактів, адже без нього здійснити виклик може бути складно. Але немає потреби паралельно показувати налаштування камери, історію перегляду та спосіб зміни шпалер. Кожна додаткова тема збільшує кількість речей, які потрібно опрацювати й запам'ятати.

Телефон змінює правила просто під час гри

Однією з причин розгубленості є те, що смартфон не завжди показує той самий екран. Залежно від того, що було відкрито раніше, користувач може побачити інше меню, повідомлення або сповіщення. Іноді достатньо одного випадкового руху пальцем, щоб екран почав виглядати зовсім інакше, ніж під час попереднього заняття.

Для досвідченого користувача це дрібниця. Достатньо повернутися на крок назад або знову відкрити застосунок. Для початківця це може означати повну втрату орієнтації. Людина запам'ятала, що під час навчання фотографія знаходилася в певному місці, але тепер бачить щось інше. Вона не знає, чи відкрила неправильний застосунок, чи, можливо, щось видалила. У результаті починає натискати на різні елементи, намагаючись повернутися до знайомого вигляду екрана.

Тому важливо навчати не лише послідовності натискання кнопок. Потрібно також показувати, як розпізнати, на якому етапі дії перебуває користувач.