

Agnieszka SZEWCZYK¹, Justyna WNUK²

¹ Prof. zw. dr hab., Uniwersytet Szczeciński, Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania, Katedra Informatyki w Zarządzaniu, ul. Mickiewicza 64, 71-101 Szczecin; aszew@wneiz.pl

² Mgr inż., Firma Pryzmat – szkolenia komputerowe, ul. Jana Pawła II 8c, 74-101 Gryfino; justyna@wnuk.info.pl

**JAK OSWOIĆ OSOBĘ STARSZĄ Z KOMPUTEREM
– ASPEKTY DYDAKTYCZNE I PSYCHOLOGICZNE
HOW TO FAMILIARIZE AN ELDERLY PERSON
WITH A COMPUTER
– EDUCATIONAL AND PSYCHOLOGICAL ASPECTS**

Słowa kluczowe: technologie informacyjne, osoba starsza.

Keywords: information technology, elderly person.

Streszczenie

Artykuł zawiera charakterystykę osób starszych (60+) z uwzględnieniem ich problemów dotyczących nauzenia się pracy przy komputerze. Zawarto w nim również wiele zasad i rad dla dydaktyka pracującego z seniorami.

Summary

Article contains the characteristics of the elderly (60+) taking into account their issues regarding learning how to work with a computer. It also contains a number of principles and tips for educators working with seniors.

Wprowadzenie

Umiejętności komputerowe powoli stają się koniecznością, bywają sprawy, które załatwić można jedynie poprzez komputer i Internet. Nowe technologie pozwalają ograniczać wydruki różnych papierów poprzez zastępowanie ich elektroniką, w tym e-mailami. Liczba użytkowników komputera i Internetu stale rośnie. Wraz z nią rośnie odsetek osób starszych korzystających z Internetu. Według badań „Diagnozy społecznej 2013” odsetek osób starszych w wieku 60–64

lata korzystających z Internetu od roku 2003 do roku 2013 wzrósł z 2,8 do 35,5. Odsetek osób starszych powyżej 65. roku życia od roku 2003 do roku 2013 wzrósł z 0,9 do 14,1¹. Korzystanie z komputera i Internetu daje wiele możliwości osobom, którym ciężko już wychodzić z domu. Możliwości te dotyczą załatwiania różnych spraw, ale także kontaktu z innymi osobami, z którymi dzieli odległość. W związku z powyższymi faktami szczególnego znaczenia nabiera dydaktyka informatyki skierowana do osób starszych.

1. Wybrane problemy osób starszych

Starzenie się jest procesem wieloaspektowym: biologicznym, psychologicznym oraz społecznym i, jak mówią naukowcy, rozpoczyna się już w momencie poczęcia. Pierwsze oznaki starości pojawiają się często niepostrzeżenie około 30.–35. roku życia. Wtedy to chociażby gwiazdy sportu wycofują się z aktywności, a dowódca na polu walki nie pośle na trudną akcję żołnierza powyżej 35. roku życia.

Co prawda medycyna liczy starość od 60. roku życia człowieka, bo od tego wieku można korzystać z leczenia geriatrycznego, ale zwykle już wcześniej oznaki starzenia się dominują nad oznakami rozwoju. Wyłączając sytuacje niepożądane, jak wypadki, ciężkie śmiertelne choroby, samobójstwo czy morderstwo, człowiek nastawiony jest na to, żeby przechodzić wszystkie etapy życia, aż do starości. I jest sprawą oczywistą, że człowiek stary wykazuje mniej sprawności, trudniej jest mu się przystosować do nowych ról niż osobie młodej.

Co prawda postęp medycyny pozwala na to, że ludzie żyją średnio 10–20 lat dłużej w porównaniu chociażby do naszych przodków sprzed 100 lat. Ale pewne procesy, zwłaszcza biologiczne, są nieodwracalne².

Organizm człowieka zbudowany jest z olbrzymiej liczby komórek, które mają bardzo różną zdolność do regeneracji. Dużą zdolność mają komórki naskórka, skóry i dzięki temu wszystkie powierzchowne zranienia goją się stosunkowo szybko. Natomiast komórki serca, mózgu czy mięśni – najbardziej odpowiedzialne za życie – nie mogą się regenerować i to jest główną przyczyną śmierci, a wcześniej różnych chorób fizycznych i psychosomatycznych.

W związku z tym wyszczególniono występujące typy ludzi, którzy różnie reagują na przejścia na tzw. boczny tor³. Pierwsza grupa to ludzie, którzy żyją pracą i nie wyobrażają sobie życia bez niej. Po przejściu na emeryturę często załamują się i szybko niedołączają.

¹ D. Batorski, *Diagnoza społeczna 2013*, PAP konferencja prasowa z 26.06.2013 r., www.diagnoza.com

² E. Sujak, *Życie jako zadanie*, Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa 1989, s. 240–250.

³ W. Szewczuk, *Psychologia człowieka dorosłego*, Wyd. TWP, Warszawa 1999, s. 89–120.

Druga grupa to ludzie nieszczęśliwie „ustawieni” w życiu, którzy przez długie lata marzyli o zmianie i z utęsknieniem na nią czekali, pragnąc zająć się np. swoim hobby czy po prostu zacząć robić coś nowego.

Trzecia grupa to ludzie, którzy uważali pracę zawodową wyłącznie za źródło zarobku, za ciężkie jarzmo i gdy w końcu je zrzucą, rozleniwiają się, tracą wszelką aktywność i zainteresowania.

Właściwie tylko ludzie z drugiej grupy są otwarci na podjęcie nowych wyzwań i nie chcą dać się starości. Tacy ludzie aktywnie zapisują się na zajęcia Uniwersytetu Trzeciego Wieku czy też na różne kursy i szkolenia, także w obszarze informatyki⁴.

Czasem też po życzliwej namowie bliskich czy przyjaciół – mogą zgłosić się osoby z pierwszej i trzeciej grupy – i tacy słuchacze wymagają szczególnej troski i profesjonalnego podejścia ze strony dydaktyka.

„Uczniowie 60+” mogą też reprezentować różne postawy. Najchętniej do uczenia się nastawieni są ci, którzy potrafią cieszyć się życiem, są aktywni, zadowoleni. Ale dydaktyk musi się zmierzyć również z ludźmi słabymi, biernymi, którzy potrzebują oparcia drugiego człowieka, z tymi, których zżera pesymizm i przesadne opanowanie emocji lub z takimi, którzy są wrogo nastawieni do życia, do samych siebie i nie akceptują zmian fizycznych i psychicznych w swoim organizmie.

A zmiany te, niestety, mają duży wpływ na proces uczenia się. Są to: osłabienie pamięci, spowolnienie reakcji psychicznych, zwężenie i spłycczenie zainteresowań, zaburzenia nastroju. Często szwankuje rozsądek i krytycyzm, pojawiają się różne dziwactwa. Starszy człowiek często się gubi, obniża się lotność jego myśli, nie nadąża, czasem nie dostłysz, nie zrozumie jakiegoś polecenia.

Starszy człowiek potrafi nagle wybuchnąć gniewem, nierozsądnie popisać się, zazdrościć innym sukcesów, narzucać swoje towarzystwo na siłę, bezkrytycznie gadać, wszystkim poprawiać, strofować, zrędzić, narzekać, czy też kurczowo trzymać się znanej sytuacji, lękając się wszelkich zmian.

Jeżeli dydaktyk pracował dotychczas tylko z ludźmi młodymi, może mieć w sytuacji, gdy uczniowie będą „nieco starsi” – spore problemy.

Zawsze jednak na pierwszym planie powinien mieć dobro słuchacza i starać się pomimo wszystko realizować proces dydaktyczny zgodnie z zasadami dydaktyki.

2. Prezentacje multimedialne pomocne w przestrzeganiu zasad dydaktyki

Multimedialne aplikacje edukacyjne przekształcają proces uczenia się w badanie i poszukiwanie. Większość programów multimedialnych stara się minimalizować trud i nudę nauki poprzez dołączanie ciekawych rozwiązań, np. gier związanych z omawianymi materiałami.

⁴ M. Tomkiewicz, *Jak skutecznie przyciągnąć starych do Internetu*, „Computerworld” nr 34/2012.

Podstawowe zasady klasycznej dydaktyki ogólnej to:

- zasada poglądowości;
- zasada stopniowania trudności;
- zasada świadomego i aktywnego udziału w procesie nauczania;
- zasada systematyczności;
- zasada wiązania teorii z praktyką;
- zasada trwałości oddziaływań.

Zasada poglądowości polega na oddziaływaniu na odbiorcę całą gamą komunikatów multimedialnych. Oznacza konieczność oparcia nauczania na poznawaniu rzeczywistości: za pomocą poznawania bezpośredniego, przy użyciu modeli. W czasie pokazu multimedialnego następuje kojarzenie procesów, rzeczy i zjawisk z ich opisem, modelem i wyjaśnieniem.

Zasada stopniowania trudności jest realizowana przez osobę prowadzącą pokaz, która krok po kroku wprowadza odbiorców w istotę omawianego zagadnienia. Ważne jest, aby najpierw zaznajomić ich z treściami oczywistymi i zrozumiałymi, a dopiero potem na ich bazie formułować nowe twierdzenia i wnioski. Można wykorzystać odnośniki hipertekstowe, które umożliwiają dokonanie wyboru interesujących zagadnień z pominięciem rzeczy znanych i oczywistych.

Zasada świadomego i aktywnego udziału w procesie nauczania daje odbiorcy możliwość pracy interaktywnej z prezentacją multimedialną. Odbiorca prezentacji sam reguluje: tempo przekazu, selekcję materiału, czas korzystania z prezentacji. Wymaga to zaopatrzenia prezentacji w odpowiednią instrukcję metodyczną wyjaśniającą cel stosowania prezentacji oraz sposoby korzystania z zawartych w niej wiadomości.

Zasada systematyczności jest istotna w przypadku, gdy prezentacje multimedialne stanowią ilustrację powiązanego tematycznie cyklu wystąpień. Oznacza konieczność równomiernego podziału zaplanowanych treści na wszystkie spotkania oraz prowadzenia poszczególnych prezentacji w identycznym tempie. W praktyce wymaga to budowania systemu pojęć, zasad i reguł powiązanych ze sobą różnego rodzaju zależnościami.

Zasada wiązania teorii z praktyką zakłada możliwość prowadzenia wielu symulacji komputerowych w trakcie pokazu przy wykorzystaniu oprogramowania do tworzenia prezentacji. Umożliwia weryfikację wielu roboczych hipotez bezpośrednio w trakcie ćwiczeń. Uzyskiwane na bieżąco obliczenia, wykresy lub schematy pozwalają w krótkim czasie przeanalizować wiele rodzących się w czasie dyskusji pomysłów.

Zasada trwałości oddziaływań polega na stosowaniu nowoczesnych technik multimedialnych w celu aktywnego udziału w procesie ich oddziaływania. Zawarte w prezentacji mechanizmy pozwalają na wielokrotny dostęp do tych samych wiadomości przedstawianych w różnej formie, co ma wpływ na ich utrwalenie. Wykorzystanie prezentacji sprzyja zróżnicowaniu zakresu, tempa oraz

przebiegu uczenia się, co spełnia postulaty dostosowania procesu nauczania się do indywidualnych możliwości każdego ucznia.

Wnioskiem dotyczącym zasad nauczania jest fakt, że o skuteczności oddziaływania prezentacji można mówić, gdy prezentowane treści zostaną zapamiętane, a zdobyta wiedza będzie mogła być wykorzystana w nietypowych sytuacjach i po dowolnie długim czasie od zakończenia kursu. Rozumienie wiadomości już w czasie pierwszego zetknięcia się z nimi przez odbiorców jest istotnym czynnikiem warunkującym trwałość wyników dydaktycznych.

Prezentacje multimedialne mogą wspierać proces nauczania, przyczyniając się do uzyskania natychmiastowych oraz długotrwałych wyników.

3. Potrzeba kontaktu z nowymi technologiami

Seniorzy bardzo często nie czują realnej potrzeby nauczania się obsługi komputera, nie znając po prostu korzyści, jakie mogą z niej wyniknąć. Przyzwyczajeni są do załatwiania wielu spraw osobiście, znajdując się w miejscu, w którym owe sprawy mogą załatwić bądź posiadania rzeczy materialnych, z których mogą korzystać. Wykorzystanie komputera na przykład do bankowości, zakupów, sprawdzania rozkładu jazdy, mapy, czytania artykułów czy książek wydaje im się bardzo abstrakcyjne i mało namacalne.

Przy początkach pracy z seniorami ważne jest uświadomienie im, jakie korzyści może przynieść nauka i jakie możliwości daje współczesna technologia wokół nas. Zaciekawienie kogoś i pokazanie, że nie jest to trudne do osiągnięcia, zachęca do zdobywania wiedzy i pozwala określić zakres pożądanych wiadomości i umiejętności.

Bardzo często potrzeba obsługi komputera pojawia się wśród seniorów, których rodziny wyjechały za granicę, zaś potrzeba kontaktu z nimi stwarza realną potrzebę nauczania się obsługi komputera. W grę wchodzi przede wszystkim Internet i komunikatory umożliwiające wzrokowy i głosowy kontakt. Kluczem obronnym przed izolacją społeczną może być sieć. Internet wspiera bowiem przyjaciół i rodziny służąc jako bufor przeciwko negatywnemu wpływowi stresujących wydarzeń życiowych⁵. Osoby, które zdecydowały się już na zakup komputera oraz połączenie z Internetem, aby utrzymać lepszy kontakt z rodziną, zaczynają czuć niedosyt w swoich umiejętnościach związanych z obsługą komputera. Dochodzi ciekawość związana z zasłyszonymi od rodziny i znajomych możliwościami. Takie osoby bardzo często poznają możliwości wyszukiwania informacji w Internecie i łatwo się ich uczą – na poziomie: włącz przeglądarkę – napisz, czego szukasz – kliknij w któryś z niebieskich napisów – jeśli to co masz

⁵ R.W. Morrell, *Older Adults, Health Information, World Wide Web*. Lawrence Erlbaum Associates, New Jersey 2002, s. 22.

przed sobą nie odpowiada ci, kliknij wstecz. Seniorzy posiadający już komputer chętnie siadają też do prostych gier typu pasjans. U takich osób chęć poznania obsługi komputera skupia się bardzo często na nabyciu trzech umiejętności: obsługi komunikatora do porozumiewania się z rodziną, wyszukiwania informacji w Internecie i obsługi prostych gier.

4. Przełamanie barier psychologicznych

Seniorzy, którzy czują chęć zapoznania się z obsługą komputera muszą przełamać dwie bardzo istotne bariery psychologiczne. W przełamaniu ich powinien pomóc dydaktyk już na samym początku pracy z osobami starszymi. Do barier tych zaliczyć można:

- strach przed popsuciem czegoś;
- strach przed zadawaniem pytań.

Odwołując się do pierwszej ze wspomnianych barier, seniorów należy uświadamiać na każdym kroku, że nowych technologii nie można tak łatwo popsuć. Dydaktyk powinien zapewnić swoich słuchaczy o tym, że cokolwiek zrobią źle, on jest w stanie to naprawić – zachęcając tym samym do eksperymentowania na zajęciach. Poza tym ważne jest uświadomienie o fakcie, że każda czynność, która może wprowadzić stałe, nieodwracalne czy bardzo ingerencyjne zmiany zawsze poprzedzona jest komunikatem, który ma na celu potwierdzić, czy ktoś jest pewien tego, co chce zrobić. Tu zaś dochodzi potrzeba nabycia umiejętności obserwowania oraz czytania. Obserwowania, dlatego że wielu seniorów nie zwraca uwagi na wyskakujące okienka, trudno oswoją się z większą liczbą okienek niż jedno. Czytania, gdyż jest to podstawowa umiejętność przy pracy z komputerem. Seniorzy bardzo często uważają, że czegoś nie umieją i nie wiedzą – zniechęceni tym faktem nie czytają i nie analizują przeczytanych napisów. Nie podejmują prób dowiedzenia się, czy sprawdzenia ze strachu przed popsuciem. Młodsze osoby widząc napisy czytają je i analizują, dzięki czemu mając przed sobą nowy nieznaną im program, intuicyjnie dochodzą do wniosków, co zrobić. Często najlepszym lekarstwem na dolegliwości komputera jest wyłączenie czegoś i włączenie od nowa – o tym również należy uświadamiać seniorów.

Pokonanie strachu przed zadawaniem pytań u seniorów jest dużo większym wyzwaniem niż samo przekonanie ich – co można również udowodnić – o nie tak łatwych możliwościach popsucia czegoś, czy przekonaniu ich do czytania i analizowania tego co dzieje się przed nimi. Pokonanie strachu przed zadawaniem pytań to również pokonanie wstydu spowodowanego niewiedzą. Wyzwanie to leży tylko i wyłącznie w gestii dydaktyka, bowiem to od niego – jego charakteru, podejścia, życzliwości i cierpliwości zależy, czy starsze osoby przełamają

się. W tym punkcie dydaktyk ma o tyle przewagę, że zwykle nie jest on członkiem rodziny seniora, którego naucza. Bardzo często seniorzy czują ów wstyd przed członkami swojej własnej rodziny, nauczeni doświadczeniami i odpowiedziami typu: „Babciu, przecież tyle razy ci to już mówiłem” lub robieniem czegoś szybko za nich, czego nie są w stanie zapamiętać. Do osób starszych należy mówić głośno i nieco innym językiem, przede wszystkim pełnym cierpliwości, której często brakuje osobom młodszym. Przecież skoro senior zrobił coś źle, zawsze można to cofnąć i może spróbować jeszcze raz i jeszcze raz. Nikt nigdzie i nigdy nie powinien się spieszyć przy pracy z seniorami. Dydaktyk powinien pamiętać o tym, że bliscy seniorów, jako osoby młodsze, często spieszą się i nie posiadają dozy cierpliwości, więc to on powinien być osobą przedstawiającą wiedzę komputerową. Osobie obcej często łatwiej zadać pytanie niż bliskim.

5. Schematy działania z komputerem – nabycie umiejętności miękkich i obserwacji

Pierwszy etap nauczania seniorów to pokonanie ich barier psychologicznych. Drugim etapem nie jest wcale pokazanie im, co i gdzie klikać. Drugi etap to zaznajomienie ich z ogólnymi schematami działania komputera.

Po pierwsze – myszka, bo to nią seniorzy będą wykonywali większość operacji na komputerze. Palec wskazujący, to ten od wskazywania i wybierania różnych rzeczy. Ten drugi palec wywołuje opcje na tym elemencie, na którym się go kliknie – i tu uwaga, często bywa tak, że jedną rzecz na komputerze możemy zrobić na wiele sposobów, jak komu wygodniej. Nie ma nic gorszego niż pokazanie seniorom wielu sposobów na zrobienie jednej rzeczy. Zawsze należy przyjąć jedną i konsekwentną drogę, która jest w stanie sprawdzić się w wielu sytuacjach.

Po drugie – oznaczenia, co klika się raz, co klika się dwa razy, skąd wiadomo, że coś w ogóle można kliknąć itp. Osoby, które od dawna mają kontakt z komputerem, tego typu sprawy uznają za tak oczywiste, że często nie zwracają na nie uwagi. Osoba prowadząca zajęcia z seniorami musi empatycznie wyrażać zupełnie inne podejście, uwzględniając możliwość zmniejszonej spostrzegawczości. Należałoby sobie wyobrazić, że seniorzy patrzą na monitor komputera jak na dużą kartkę papieru, którą ciężko objąć wzrokiem. Łatwiej jest więc, gdy wzrok podąża za kursorem myszki, która (ona lub elementy, na które najedzie się) zmienia swój kształt w zależności od sytuacji.

Po trzecie – nawiązanie do rzeczywistości. Seniorzy bardzo dobrze postrzegają świat realny i odwołanie się do niego przy pracy z komputerem czę-

sto bywa jedyną drogą do nauczenia. Czy folder jest bowiem czymś innym niż ogromny karton, do którego można schować inne kartony, zaś do tych innych kartonów jeszcze inne... Dzięki temu segreguje się kartony tak, aby ich zawartość była tematycznie poukładana. Czy nazewnictwo ma znaczenie? Nie. Znaczenie ma porównanie do rzeczywistych obiektów czegoś nierealnego istniejącego na monitorze. Łatwiej wyobrazić jest sobie karton, w którym schowane są dwa kartony podpisane etykietkami „zdjęcia z wycieczki” i „zdjęcia z pielgrzymki” niż dwa foldery w folderze. Nawiązanie do rzeczywistości to nie tylko porównanie czegoś, co jest w komputerze do czegoś namacalnego, ale również porównanie sposobów postępowania z tym czymś. Co powinno się zrobić, aby obejrzeć zdjęcia z wycieczki schowanej we wcześniej wspomnianym kartonie? To oczywiście, trzeba otworzyć pierwszy karton i drugi karton, wtedy można oglądać zdjęcia. Przy pracy z seniorami nawiązywanie do rzeczy namacalnych, które są w stanie sobie wyobrazić i z którymi mieli fizyczny kontakt ma bardzo istotne znaczenie, bowiem na nich opiera się ich postrzeganie świata i zachowania. To, co ma być intuicyjne w pracy z komputerem oparte jest na świecie rzeczywistym i istniejącymi w nim zachowaniami – jednak na to trzeba zwrócić szczególną uwagę, aby przyzwyczaić seniorów do funkcjonowania w komputerowym ekosystemie. Należy tłumaczyć im to, co dzieje się na komputerze, uwzględniając przypadki, z którymi mogli mieć do czynienia: nieważne, w jakiej miejscowości pójdziesz na basen, zawsze gdy wchodzisz „musisz wykonać zestaw pewnych czynności: kupić bilet, wejść do szatni, przebrać się w strój, zostawić rzeczy w szafce itd.” i tak samo gdy chcesz poprzez Internet dowiedzieć się, o której jest pociąg, „musisz: otworzyć przeglądarkę, wpisać czego szukasz, kliknąć w link, wypełnić formularz, kliknąć »szukaj«” – nieważne, jak ów formularz będzie wyglądać, pomarańczowy czy niebieski, mały czy duży, bo przecież każda strona internetowa, każdy program na komputerze może ulec zmianie idąc z duchem czasu i uaktualnieniami. Analogia jego zachowania pozostanie podobna. Zapisywanie na kartce, co po kolei kliknąć, często mija się z sensem wobec zachodzących w technologiach zmian, gdzie ważniejsze są miękkie umiejętności pracy z komputerem.

Zakończenie

Spółeczeństwo w Polsce starzeje się, więc seniorów z roku na rok będzie przybywać. Nowe technologie wciąż ewoluują, zmieniając się z dnia na dzień. Osoby, które są w tej chwili w wieku przed senioralnym mogą niedługo przestać nadążać za nowymi technologiami, mimo korzystania z obecnych technologii. W obliczu coraz nowszych technologii i coraz mniejszej chłonności umysłu niedługo mogą potrzebować pomocy.

Bibliografia

- Batorski D., *Diagnoza społeczna 2013*, PAP konferencja prasowa z 26.06.2013 r., www.diagnoza.com
- Sujak E., *Życie jako zadanie*, Instytut Wydawniczy PAX, Warszawa 1989.
- Szewczuk W., *Psychologia człowieka dorosłego*. Wyd. TWP, Warszawa 1999.
- Tomkiewicz M., *Jak skutecznie przyciągnąć starych do Internetu*, „Computerworld” 2012, nr 34.
- Morrell R.W., *Older Adults, Health Information, World Wide Web*. Lawrence Erlbaum Associates, New Jersey 2002.