

**Инструкция по обучению получателей социальных услуг на дому  
ОГБУСО «КЦСОН г. Усолье-Сибирское и Усольского района»  
пользованию смартфоном, планшетом, компьютером  
в рамках инновационной технологии  
«Время новых возможностей»**

**Девиз:** «меньше иконок и больше терпения»

**Цель:**

Обучение пожилых людей пользоваться смартфоном — сложная задача, вы будете раздражаться и наткаться на возражения. Чтобы не сдаваться, нужно четко понимать, для чего это нужно и разъяснять гражданам пожилого возраста о всех положительных моментах пользования гаджетами.

Основные плюсы, которые вы можете рассказать своим получателям социальных услуг на дому, чтобы мотивировать их на обучение:

- 1) с помощью интернета окружающие быстро получают информацию, общаются и пользуются услугами;
- 2) возможно получатель социальных услуг мечтает поехать в настоящее путешествие, но не позволяет здоровье. Гаджет - это инструмент, который поможет смотреть на мир новыми способами.
- 3) возможность общаться с родственниками и знакомыми, которые проживают на расстоянии и другие.

**Определяем интересы**

Из разговоров с получателем социальных услуг на дому нужно определить, чему хочется в первую очередь обучиться и составил карту интересов.

Например:

Первый интерес — общение. Гражданину пожилого возраста грустно, что друзей и знакомых становится все меньше, люди уходят, круг общения сужается. Нужно помочь восстановить старые связи.

Второй момент — советы для здоровья, которые помогают искать новые способы облегчить боль.

Еще один интерес — развлечения. Гражданин пожилого возраста слушает музыку, смотрит видео рецепты и другие.

**Какой смартфон подойдет для пожилого человека (в случае если гражданин пожилого возраста будет только приобретать телефон)**

Гражданам пожилого возраста важен тактильный контакт. Они привыкли использовать механические кнопки, поэтому полностью сенсорный телефон для пенсионеров будет неудобным и странным, поэтому желательно, чтобы была хотя бы одна большая «физическая» кнопка «Home».

## **Как настроить телефон для пожилых людей**

Перед тем, как начать объяснять работу мобильных устройств пожилому человеку, сделайте все возможное, чтобы он не чувствовал себя глупым. Большая часть гаджетов и приложений плохо адаптируются под такую аудиторию, поэтому все, что можно сделать, — постараться снизить риск ошибок.

## **Как научиться пользоваться смартфоном пожилого человека?**

Пожилым людям сложно делать свайпы, их пальцы не привыкли к клавиатуре, они медленно печатают, плохо попадают по мелким кнопкам и пугаются неожиданных пуш-уведомлений. Важно всё это учесть и настроить смартфон так, чтобы человек мог легко найти нужные приложения и меньше перемещался между экранами.

Вот что нужно сделать:

- Убрать все экраны, кроме основного.
- Избавиться от приложений, которыми человек не будет пользоваться.
- Максимально увеличить шрифты.
- Удалить все клавиатуры, кроме русской.
- Отключить уведомления на телефоне.
- Убрать экран ввода пин-кода.

## **Выбираем приложения**

Нужно подобрать приложения, которые будут отвечать интересам и потребностям пожилого человека.

## **Мессенджеры**

Гражданам пожилого возраста сложно печатать, они делают это медленно, поэтому весь смысл мессенджера теряется: быстро обмениваться сообщениями не получается, чтобы решить какой-то вопрос, проще созвониться. Целесообразно научить пользоваться видеозвонками WhatsApp, viber: им нравится видеть собеседника.

## **«Одноклассники»**

Граждан пожилого возраста можно зарегистрировать в «Одноклассниках» и помочь найти первые контакты. Это могут быть родственники и друзья, которые разъехались по другим городам и с которыми они давно не общались. В «Одноклассниках» пожилому человеку намного интереснее, чем в мессенджерах.

## **Как пользоваться телефоном пожилым людям?**

Этот сервис хорошо подходит для развлечений. Граждане пожилого возраста могут слушать музыку, смотреть каналы про здоровье и другие. Нужно научить как вбивать в поиск самые простые запросы в браузере.

## **Онлайн-банк**

Можно попробовать научить оплачивать квитанции за ЖКУ и другие услуги.

## **Формируем привычку**

Просто установить приложения недостаточно, нужно сформировать привычку. Первое время нужно давать небольшие задания, например, «Возьмите телефон, откройте «Одноклассники» и отправь мне подарок».

## **Измеряем и контролируем**

Важно следить за тем, как гражданин взаимодействует со смартфоном, сколько времени проводит с ним, какое видео смотрит, какие посты читает.

### **Работаем с возражениями**

Пожилым людям сложно учиться новому, они могут упираться, говорить что-то в духе «мне это не нужно» или «у меня не получается». На самом деле за каждым возражением стоит страх. Нужно его найти и устранить.

Когда пожилой человек называет себя глупым, это может означать, что он испытывает чувство вины: человек, у которого и так много дел, тратит кучу времени, а у неё не получается разобраться.

Очень часто сложности пожилого человека вообще не связаны с его способностями. Все дело в самих продуктах. К сожалению, разработчики редко думают про пожилых людей и не адаптируют приложения под их потребности. Пожилая аудитория многих приложений и сервисов не очень большая, поэтому создавать для неё отдельные решения дорого и невыгодно.


### **Относимся как к равному**

Мы привыкли к компьютерам с детства, а для пожилых людей это нечто непонятное. Когда мы учим их пользоваться техникой, они не успевают за нами, а мы раздражаемся. Нужно принять это раздражение и понять, что делать, чтобы не испытывать этого чувства.

### **Что дальше**

Рано или поздно одни и те же занятия приедаются, поэтому раз в пару месяцев нужно заново составлять карту интересов и думать, как её расширить.

Заместитель директора



Е.А. Чупанова