



# Program pro rozvoj internetové gramotnosti seniorů

## Bakalářská práce

*Studijní program:*

B7505 Vychovatelství

*Studijní obor:*

Pedagogika volného času

*Autor práce:*

**Lucie Kocourková, DiS.**

*Vedoucí práce:*

Mgr. Andrea Rozkovcová, Ph.D.

Katedra pedagogiky a psychologie





## Zadání bakalářské práce

# Program pro rozvoj internetové gramotnosti seniorů

*Jméno a příjmení:* **Lucie Kocourková, DiS.**  
*Osobní číslo:* P19000507  
*Studijní program:* B7505 Vychovatelství  
*Studijní obor:* Pedagogika volného času  
*Zadávací katedra:* Katedra pedagogiky a psychologie  
*Akademický rok:* **2019/2020**

### Zásady pro vypracování:

**Cíl bakalářské práce:** Vytvořit, zrealizovat a zhodnotit program pro rozvoj internetové gramotnosti seniorů.

**Požadavky:** Pravidelná práce se skupinou seniorů, práce s odbornou literaturou, předběžná analýza potřeb seniorů, rozhovor se seniory k subjektivnímu vnímání přínosu kurzu.

**Metody:** rozhovor, analýza

Rozsah grafických prací:  
Rozsah pracovní zprávy:  
Forma zpracování práce:  
Jazyk práce:

tištěná/elektronická  
Čeština



### Seznam odborné literatury:

HASMANOVÁ MARHÁNKOVÁ, J., 2013. *Aktivita jako projekt: diskurz aktivního stárnutí a jeho odezvy v životech českých seniorů a seniorek*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 9788074191527.  
KRÁL, M., KRÁL, D., 2016. *Komunikace na počítači pro seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5812-1.  
LALÍK, M., 2012. *Práce s počítačem pro seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4136-9.  
SAK, P., KOLESÁROVÁ K., 2012. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3850-5.  
ŠPATENKOVÁ, N., SMÉKALOVÁ, L., 2015. *Edukace seniorů: geragogika a gerontodidaktika*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5446-8.  
ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ K., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

Vedoucí práce:

Mgr. Andrea Rozkovcová, Ph.D.  
Katedra pedagogiky a psychologie

Datum zadání práce:

30. dubna 2020

Předpokládaný termín odevzdání:

29. dubna 2021

prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.  
děkan

L.S.

doc. PhDr. Tomáš Kasper, Ph.D.  
vedoucí katedry

## Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

23. dubna 2022

Lucie Kocourková, DiS.



## **Poděkování**

Na tomto místě bych chtěla poděkovat mé rodině, která mě po celou dobu studia a také při tvorbě této bakalářské práce podporovala. Především děkuji svému manželovi Mgr. Františku Kocourkovi za vstřícný přístup a trpělivost ve všech směrech. Také velmi děkuji za cenné rady a vedení Mgr. Andree Rozkovcové, Ph.D., která mne svým přístupem motivovala k hlubšímu zamyšlení nejen nad tématem této práce. Zároveň děkuji specialistovi pro volnočasové aktivity Bc. Lukáši Frydrychovi z Centra sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o. za cenné rady a pomoc při realizaci programu.

## **Anotace a klíčová slova v českém jazyce**

### **Anotace**

Tato bakalářská práce se zabývá tématem rozvoje internetové gramotnosti seniorů. Obzvláště v době, kdy senioři stále více internet využívají, je nutné, aby pochopili, jak funguje a jaké nástrahy v sobě ukrývá. Zároveň stále více seniorů vlastní „chytrý telefon“ a cítí potřebu se jej naučit ovládat. A právě tato dvě témata, která byla stanovena na základě předběžné analýzy, jsou hlavními body volnočasového programu pro seniory, který byl vytvořen v rámci této bakalářské práce. Předběžné analýzy se účastnili senioři z Centra sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o., kde také následně proběhl i celý program s názvem „Chytrý telefon“ v délce 8 lekcí. Každá lekce programu je určena dvěma nosnými tématy, která definují jejich náplň. V první části lekce se senioři učí ovládat své chytré telefony a v části druhé je kladen důraz na rozvoj a zvýšení kompetencí v oblasti internetové gramotnosti.

### **Klíčová slova**

Senior, internet, internetová gramotnost, volnočasový program, bezpečné chování na internetu, chytrý telefon, digitální kompetence.

## **Anotace a klíčová slova v anglickém jazyce**

### **Abstract**

This bachelor's thesis deals with the topic of development of internet literacy among older adults. Especially at a time when older adults are using the internet more and more it is necessary for them to understand its use as well as hidden pitfalls. At the same time more and more older adults own smartphones and feel the need to learn to use them. That is why these two topics, which have been determined on the basis of a preliminary analysis, are the main points of a leisure-time programme for older adults, which was created within this bachelor's thesis. Older adults from the Welfare Services Centre in Jablonec nad Nisou, a state-funded institution, participated in the preliminary analysis. Subsequently, the whole programme titled "Smartphone", in the length of 8 lessons, was carried out there. The lessons are described in the appendix of this thesis. Each lesson of the programme is formed by two topics which define its content. In the first part of the lesson older adults learn to use their smartphones and in the second part emphasis is put on the development and improvement of competences in the field of internet literacy.

### **Keywords**

Older adult, internet, internet literacy, leisure-time programme, safe behaviour on the internet, smartphone, digital competences.

## **Obsah**

<b>Úvod.....</b>	<b>12</b>
<b>Teoretická část.....</b>	<b>13</b>
<b>1 Senior a internetová společnost.....</b>	<b>13</b>
1.1 Senioři jako cílová skupina.....	13
1.1.1 Biologické změny ve stáří.....	14
1.1.2 Kognitivní změny ve stáří.....	15
1.1.3 Emoční změny ve stáří.....	16
1.1.4 Sociální zařazení seniora.....	18
1.1.5 Demografický kontext.....	19
1.2 Senior a internetová společnost.....	20
1.2.1 Internetová společnost.....	21
1.2.2 Digitální dovednosti.....	22
1.2.3 Digitální propast.....	23
<b>2 Edukace seniorů.....</b>	<b>24</b>
2.1 Funkce edukace seniorů.....	24
2.2 Senior jako účastník vzdělávání.....	26
2.2.1 Motivace seniorů.....	26
2.2.2 Podmínky a prostředky vzdělávání seniorů.....	26
2.3 Definice pojmu Geragogika.....	28
2.4 Gerontodidaktika.....	28
2.4.1 Cíle.....	29
2.4.3 Didaktické zásady.....	29
2.4.4 Didaktické metody.....	30
2.5 Osobnost lektora.....	31
2.5.1 Komunikace se seniory.....	33
2.5.2 Nastavení harmonického vztahu mezi lektorem a seniorem.....	34
<b>Empirická část.....</b>	<b>35</b>
<b>3 Předběžná analýza.....</b>	<b>35</b>
3.1 Charakteristika analyzované skupiny seniorů.....	35
3.2 Charakteristika prostředí, kde analýza probíhala.....	36

3.3	Forma předběžné analýzy.....	37
3.4	Základní okruhy otázek v rozhovorech.....	37
3.5	Výsledky předběžné analýzy.....	38
3.5.1	Nosné téma kurzu.....	38
3.5.2	Doplňkové téma kurzu.....	39
3.5.3	Závěr analýzy.....	39
3.6	Informace z výsledků oficiálních výzkumů.....	39
3.6.1	Výzkumná zpráva: „Starci na netu“.....	39
3.6.2	Souhrnná publikace: „Informační společnost v číslech 2021“.....	40
3.7	Přehled jednotlivých kategorií otázek z předběžné analýzy.....	41
3.7.1	Četnost užívání internetu a druh technologií, na kterých senioři CSS internet nejčastěji užívají.....	41
3.7.2	Účel k jakému nejčastěji dotazovaní senioři internet využívají.....	42
3.7.3	Orientace seniorů z CSS na internetu.....	44
3.7.4	Co by se senioři CSS do budoucna chtěli naučit v oblasti informačních a komunikačních technologií a internetu?.....	45
3.7.5	Znají senioři z CSS zásady bezpečného chování chování na internetu?.....	45
3.7.6	Jak internet dotazovaným seniorům ovlivnil život?.....	47
3.8	Závěr předběžné analýzy.....	48
<b>4.</b>	<b>Realizace programu.....</b>	<b>49</b>
4.1	Obecné a konkrétní cíle kurzu.....	49
4.1.1	Cíle obecné.....	49
4.1.2	Cíle konkrétní.....	50
4.2	Cílová skupina.....	50
4.2.1	Charakteristika Centra sociálních služeb Jablonec nad Nisou.....	50
4.3	Metoda programu E(EZ)-U-(M/R)-P/E.....	51
4.3.1	Metoda EUR.....	51
4.3.2	Jarvisův model učení.....	52
4.3.3	Realizovaná metoda E(EZ)-U-(M/R)-P/E.....	52
4.4	Základní charakteristika programu a jednotlivých lekcí.....	54
4.4.1	Počet a popis účastníků.....	54
4.4.2	Časová dotace.....	54

4.4.3	Obecná příprava na lekce.....	54
4.4.4	Funkce realizovaného programu.....	55
4.5	Popis jednotlivých lekcí.....	55
4.5.1	Lekce 1: <i>Seznámení s chytrým telefonem, Svět internetu</i> .....	57
4.5.2	Lekce 2: <i>Nastavení telefonu I.; Jak ověřit informace I.</i> .....	59
4.5.3	Lekce 3: <i>Nastavení telefonu II.; Jak ověřit informace II.</i> .....	61
4.5.4	Lekce 4: <i>Fotoaparát; Galerie; Klamavá reklama; Falešný profil.</i> .....	64
4.5.5	Lekce 5: <i>Kontakty; Google účet; Bezpečné heslo</i> .....	67
4.5.6	Lekce 6: <i>Obchod Play; Aplikace; Dezinformace</i> .....	69
4.5.7	Lekce 7: <i>E-mail, možnosti a hrozby</i> .....	72
4.5.8	Lekce 8: <i>Co všechno jsme se naučili?</i> .....	75
4.6	Diskuze.....	78
4.6.1	Reflexe účastníků programu.....	78
4.6.2	Dosažení stanovených cílů.....	80
4.6.3	Zhodnocení zrealizované metody E(EZ)-U-(M/R)-P/E.....	81
4.6.4	Realizace programu s vazbou na teorii.....	81
4.6.5	Sebereflexe autora (lektora) programu.....	83
	<b>Závěr</b> .....	<b>85</b>
	<b>Seznam použité literatury</b> .....	<b>86</b>

## Seznam použitých zkratk, značek a symbolů

CSS	Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o.
ČR	Česká republika
ČSU	Český statistický úřad
E(EZ)-U-(M/R)-P/E	E-Evokace, EZ-Epizodická zkušenost, U-Uvědomění, M-Myšlení, R-Reflexe, P-Praxe, E-Experimentování (metoda)
E.U.R.	E-Evokace, U-Uvědomění, R-Reflexe (metoda)
ICT	Informační a komunikační technologie (pochází z anglického názvu Information and Communication Technologies)
RWCT	Čtením a psáním ke kritickému myšlení (pochází z anglického názvu Reading and Writing for Critical Thinking)

# Úvod

Senioři ve spojitosti s užíváním internetu je téma, které je v dnešní době mimořádně aktuální. Souvisí nejen s narůstajícím počtem seniorů v České republice, ale především ve stále se zvětšující dostupnosti internetové sítě pro jednotlivé uživatele. Z analýzy Českého statistického úřadu „Senioři v letech 2020“ vyplývá, že mezi lety 2010 a 2019 vzrostl počet seniorů o půl milionu, z 1,64 na 2,13 milionu. Senioři již tvoří jednu pětinu všech obyvatel České republiky (2021, s. 5).

S ohledem na fakt, že do seniorské kategorie se řadí občané cca od 65 let věku, stává se z nich tedy početná skupina občanů, která je velmi aktivní a přizpůsobuje se současnému rozvoji informačních a komunikačních technologií. Z dat vyplývajících z publikace „Informační společnost v číslech 2021“, kterou vydal Český statistický úřad, se zvýšil v roce 2020 počet domácností českých seniorů mající k dispozici internet na 41,3 %. Ještě v roce 2015 mělo internet pouhých 24,2 % českých seniorských domácností (2021, s. 30).

Tento rychlý nárůst fenoménu internetu i seniorů jako jeho uživatelů, sebou nese nutnost zvyšovat internetovou gramotnost právě u této věkové kategorie. Je nezbytné dbát na to, aby se senioři nestali snadným cílem podvodníků, dezinformátorů, nepravdivých nebo klamavých informací apod. Je nevyhnutelné, aby se tato věková kategorie stala plnohodnotnou, tedy informovanou skupinou internetové společnosti, která má přehled o pozitivních či negativních jevech na internetu a dokáže tomu přizpůsobit své chování.

Prvotním impulsem k volbě tohoto tématu byla má osobní zkušenost s rodinnými příslušníky. Ta mě přesvědčila o nutnosti věnovat se důrazněji tomuto problému a najít možnosti, jak zvyšovat a rozvíjet u seniorů internetovou gramotnost.

Z výše uvedených důvodů bylo cílem této práce vytvořit, zrealizovat a zhodnotit program pro rozvoj internetové gramotnosti seniorů. První část práce je zaměřena na teoretickou rovinu spojenou s uvedenou problematikou. Druhá, tedy empirická část se zabývá předběžnou analýzou a samotnou realizací programu. Na základě analýzy byl vytvořen volnočasový program pro seniory s dvěma hlavními tématy - „chytrý telefon“ a zvyšování internetové gramotnosti, který byl realizován v Centru sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o.



## Teoretická část

### 1 Senior a internetová společnost

Kdy se jedinec překlene z období pozdního věku do seniorského? A jaká je přesná definice seniora? Na tyto otázky neexistuje překvapivě jednoznačná odpověď. I když se tímto tématem zabývají snad všechny studie a odborná literatura věnovaná právě tomuto životnímu období. Definice v současné době stále ještě není jednoznačná, protože pojem senior, s neoddělitelným pojmem stáří, je mnohvrstevnatá kategorie, kterou lze hodnotit z různých úhlů pohledu.

Dle Langmeiera a Krejčířové lze stárnutí definovat jako souhrn změn ve struktuře a funkcích organismu, které podmiňují jeho zvýšenou zranitelnost, a pokles schopností a výkonností jedince, jež kulminují v terminálním stádiu a ve smrti. Smrt je zde vnímána jako konečná hranice, která definuje a přirozeně uzavírá tuto konečnou fázi života (2018, s. 202). Tato hranice je zároveň, i když z opačného pólu, definována díky zrození života nového.

#### 1.1 Senioři jako cílová skupina

Nejen odborná veřejnost, ale ani česká populace se nebyla schopna shodnout na odpovědi na tyto jednoduché otázky: „S jakým věkem si spojujete seniory? Od kolika let je podle vás člověk seniorem?“, které byly položeny v rámci empirických průzkumů mezi lety 2007 až 2011 uskutečněných Sakem a Kolesárovou (2012, s. 26). Z četností věkových vymezení lze říci, že podle české populace se člověk stává seniorem mezi 60. a 70. rokem života v závislosti na svých individuálních charakteristikách.

Z důvodu zvoleného tématu této práce se přikláním k členění Bernice L. Neugartenové (in Špatenková, Smékalová 2015, s. 49), která zohlednila různé fáze životního období seniora a s tím souvisejících problémů, jeho priorit, životních témat atd.

- **65–74 let: mladý senior** (young old) – témata penzionování, volného času, aktivit, seberalizace (dle zkušenosti je pro edukaci toto nejpočetnější a nejvhodnější skupina).
- **75–84 let: starý senior** (old old) – témata adaptace, tolerance zátěže, specifického stonání, osamělosti.

- **85 a více let: velmi starý senior** (very old old) – problematika soběstačnosti a zabezpečení.

Již období pozdní dospělosti, tedy od 40–45 let do 65 let, v sobě jasně definuje následující kapitolu seniorského věku. Tím, jak se lidé dokáží zorientovat a vypořádat s vlivy, které v nich zanechají jednotlivá prožitá období pozdní dospělosti, totiž následně výrazně definuje i jejich seniorský věk. A tak např.: „krize středního věku“ (nespokojenost s dosavadním životem), syndrom „prázdného hnízda“ (odchod dětí z domova), „sendvičová generace“ (zároveň se starají o své potomky i o své rodiče), odchod do důchodu (výrazná změna v rámci sociálního statusu), role prarodiče, vypořádání se s nově nabytým volným časem. Výše uvedené jednotlivé fáze ovlivní každého jedince jinak (Langmeier, Krejčířová 2018, s. 192, 199).

Seniorský věk lze definovat z několika hledisek, kterými jsou biologické, kognitivní a emoční změny. Neméně důležitá je i změna sociálního zařazení starého člověka. Všechny tyto procesy se vyskytují u každého člověka odlišně a přicházejí v různých obdobích života. Nejsou to tedy změny pevně definované, záleží na mnoha okolnostech, zejména na předchozím vývoji života jedince i na aktuálních vnějších okolnostech. Dle Vágnerové proces stárnutí závisí na interakci dědičných předpokladů a důsledků různých vlivů prostředí, které se v organismu stárnoucího člověka postupně nahromadily (1999, s. 350).

### 1.1.1 Biologické změny ve stáří

Biologické projevy z počátku nápadné nejsou, postupem času je to jedno z důležitých vodítek, jak definovat období stáří. Ale jak už bylo několikrát zmíněno, i biologické změny se u každého jedince projevují jinak. Např.: výkon může klesat pouze ve spojitosti s konkrétní činností, v jiné může naopak stoupat. Pokles výkonnosti se tedy nedá bagatelizovat s ohledem na stoupající věk. Zároveň se v tomto období zvětšují rozdíly mezi jedinci, kteří si zachovávají duševní svěžest i tělesnou zdatnost (Langmeier, Krejčířová 2018, s. 203).

Průběh tohoto období života ovlivňují i genetické dispozice každého jedince, protože v sobě mají zakódován počátek a průběh stárnutí i určitou pravděpodobnou délku života. Toto je tedy základem tzv. primárního stárnutí. Zároveň člověka také ovlivňuje sekundárně podmíněné stárnutí, které je naopak ovlivněno vnějšími faktory,

tedy aktuálním zdravotním stavem jedince, který byl v průběhu života ovlivňováno nemocemi a prožitými událostmi (Vágnerová 1999, s. 350).

Společným jmenovatelem stáří, kterého je možné jasně definovat, je tzv. polymorbidita neboli vícečetný průběh (většinou chronických) nemocí u seniora. Závažnými nemocemi, se kterými se senior setkává častěji než ostatní věkové skupiny, jsou snížená odolnost vůči infekcím, četnější nádorová onemocnění, pomalejší hojení ran, nižší pružnost vaziva apod. (Vágnerová 1999, s. 350).

### **1.1.2 Kognitivní změny ve stáří**

S narůstajícím věkem, jak uvádí autorka Vágnerová, se zhoršuje smyslové vnímání jedince. Jedná se především o pozvolné nebo rychlé ztráty sluchu a zraku. Tyto poruchy senzorické percepce dokážou velmi výrazně ovlivnit život seniora, jeho sociální zařazení a i pracovní schopnosti (1999, s. 353). Pokud se jedná o zhoršení zraku, stačí ve většině případů, aby si senior pořídil brýle nebo záležitost řešil chirurgickým způsobem. S tímto řešením senioři problém nemají.

Závažnějším problémem je však pozvolná ztráta sluchu, kterou si senioři nejsou schopni a ani ochotni přiznat. Ve většině případů řeší problém nastavením zvýšené hlasitosti televize či rádia, výzvami o opakování vyřčeného. Tento problém mnohdy řeší až na naléhání svých příbuzných, protože se stydí přiznat, že hůře slyší. Naslouchátko je sice varianta, jak tento problém napravit, ale zde velmi záleží na ochotě seniora tuto pomůcku přijmout a využívat. S poruchami senzorické percepce jsou propojené i úrazy seniorů, kteří díky nim jen velmi obtížně vnímají svět kolem sebe (Vágnerová 1999, s. 353).

V tomto období se také zhoršuje paměť a klesá inteligence. Krátkodobá paměť se zhoršuje. Pokud se však jedná o tu dlouhodobou, kterou představují např. zážitky z dětství, ta je u seniorů zachována, i když ve zkrácené emoční i obsahové formě (Langmeier, Krejčířová 2018, s. 204). Na minulost senioři vzpomínají pozitivně a často kladou důraz na své dosažené úspěchy, které prožili, ale i na hmotné majetky, které dokázali v průběhu života získat. Někdy však jde jen o obranou reakci na přístup mladší generace, která má tendenci roli seniorů podceňovat.

Paměť, která je tak potřebná k učení novým věcem se mění z mechanické na logickou. Díky této změně si starší lidé hůře osvojují nové učivo, které není přehledně uspořádané a chybí mu logická struktura. Senior již není schopen se učit mechanicky,

proto je právě logická struktura učiva v tomto období nejdůležitějším prvkem při vzdělávání seniorů (Špatenková, Smékalová 2015, s. 65).

Paměť je však potřeba neustále procvičovat a nenechat ji zahálet. Často se ztráta paměti připisuje stáří, ale většinou souvisí i s faktem, že senioři v tomto období přestávají svou paměť využívat a tím pádem i procvičovat. Velmi znatelně se tato postupná ztráta paměti projevuje s odchodem jedince do důchodu.

Definovat inteligenci a její změny ve stáří není jednoduché. Existuje totiž několik druhů této složky osobnosti a každá se s postupem věku a u každého jedince vyvíjí jinak. Dle Langmeiera a Krejčířové například krystalická inteligence (kombinace vrozených vloh a získaných zkušeností spontánně i formálním učením) se zvyšuje od 25 let až do stáří. Naproti tomu kognitivní flexibilita – fluidní inteligence (schopnost učení se novým věcem, řešení problémů pod časovým stresem, schopnost přecházet od jednoho způsobu myšlení k druhému) klesá výrazně po 30. roce života. Sociální inteligence a schopnost morálního usuzování zůstávají většinou zachovány až do vysokého věku života (2018, s. 204). Proto nejde jednoznačně definovat vývoj inteligence nejen u seniorů.

Ve stáří se mění schopnost pozornosti na větší množství podnětů a snižuje se také schopnost přenášet pozornost z jednoho podnětu na druhý. Proto senioři nejsou schopni se delší dobu soustředit a pozorně vnímat. Ale např. stálá neboli dlouhotrvající pozornost na jednu činnost se věkem nemění (Špatenková, Smékalová 2015, s. 66).

Statistiky uvádí, že tvořivost (kreativně či inovativně přistupovat k problémům) s přibývajícím věkem klesá. Tento obecný názor bohužel přetrvává i u veřejnosti. Pokles tvořivosti souvisí z velké části se zhoršením funkce pravé hemisféry vlivem vzrůstajícího věku, protože ve stáří je hemisféra více zanedbávána a málo rozvíjena. Senioři totiž často neradi využívají nové postupy a setrvávají u zafixovaných stereotypů. Tento jev se nazývá kognitivní rigidita (Špatenková, Smékalová 2015, s. 69).

### **1.1.3 Emoční změny ve stáří**

Jakmile člověk překročí pomyslnou hranici pozdní dospělosti a seniorského věku, má stále silnou potřebu seberealizace a zároveň chce být užitečný i pro ostatní. Postupem času tato potřeba klesá a senior se začíná uzavírat více do sebe. Projevuje se silná potřeba emočního zakotvení ve skupině jemu blízkých osob. V pozdějším stáří se senioři méně zabývají událostmi okolního světa a všechnu svou pozornost soustředí na

sebe a své problémy (Langmeier, Krejčířová 2018, s. 207). Tyto problémy se pro ně stávají ústředními a zabírají jim veškerou pozornost. Mnohdy také od ostatních urputně vyžadují jejich neodkladné řešení.

Tak jako se vyvíjí osobnost života jedince v jiných fázích jeho života, vyvíjí se i osobnost seniora. Rozdíl je ovšem v tom, že ve stáří se některé vlastnosti člověka zvýrazňují. A jak uvádí Vágnerová, v důsledku toho se mění struktura i celé osobnosti. Například úbytek kompetencí způsobuje nejistotu a snižuje sebedůvěru, a tím se u seniora zdůrazní vlastnosti jako opatrnost, nerozhodnost a puntičkářství. Nebo úbytek v oblasti různorodých funkcí, kterou definuje nižší tolerance k zátěži, způsobuje bázlivost, úzkostnost a sklon k nespokojenosti. A pokud starý člověk nerozumí a ani nestačí lidem, na kterých je současně závislý, mění se u něho vlastnosti, které definují jeho vztah k ostatním lidem. Jedná se o egocentrismus, který se projeví jako sobectví, nebo akcentovaná extraverze, která způsobuje familiárnost a dotěrnost. Obvyklým projevem, který se u starých lidí většinou s postupujícím věkem projeví, je podezíravost, vztahovačnost, nesnášenlivost, lakota či prohloubená introverze, vedoucí až k samotářství a odmítání kontaktu (Vágnerová 1999, s. 359).

Senioři se také ve větší míře než ostatní věkové skupiny dostávají do izolace. Zde je ale potřeba poznamenat, že existuje značný rozdíl mezi reálnou izolací, která je způsobena nedostatkem sociálních kontaktů a psychologickou dezolací, tedy citovému strádání ve stáří (subjektivní pocit opuštěnosti, osamocení, ztráty významných citových vazeb). Někteří senioři, kteří jsou izolováni díky své nemoci, změně bydliště, omezení pohyblivosti, svou samotu neprožívají se zármutkem či apatií. Oproti tomu je mnoho seniorů, kteří, ač žijí uprostřed skupiny lidí, velice strádají (Langmeier, Krejčířová 2018, s. 207).

Adaptace na změny ve stáří mají daleko složitější průběh než v jiném období života. Probíhá pomaleji a senior si na změny zvyká hůře a po delší časový úsek. Zároveň stres či nemoc tento proces přijímání změn více komplikují. Například dlouhodobý pobyt v nemocnici či jiném ústavu je pro seniora na životě ohrožující.

Závažnou životní změnou je pro seniora smrt jeho životního partnera. Je to dáno i tím, že ve stáří je manžel či manželka často jeden z posledních mála kontaktů, se kterým senior intenzivně komunikuje a prožívá chvíle všedních i svátečních dnů. Mají společné zážitky z minulosti, znají se, jsou na sebe citově napojeni. Ve stáří se tento

vztah ještě více prohlubuje, protože jsou na sebe partneři velmi často existenčně závislí. Je to dáno i skutečností, že se jeden se o druhého stará či mu pomáhá, pokud druhý nezvládne to, co dříve bez problému zvládal.

#### **1.1.4 Sociální zařazení seniora**

U každého jedince se postupem času se jeho sociální role mění. Např. profesní status u seniora většinou zaniká, což není pro žádného jedince jednoduché. Někteří, i přes svůj vysoký věk, ve své profesi pokračují, ale i oni po nějaké době o toto postavení přichází. Pro žádného člověka není jednoduché při svém odchodu do důchodu přijmout fakt, že již není „potřebný“ nejen pro zaměstnavatele, ale potažmo i pro celou společnost. Tato změna je výrazná a i když se lidé do důchodu těší, přesto mají někteří s touto změnou výrazné problémy (Langmeier, Krejčířová 2018, s. 192).

S odchodem do důchodu se po mnoha desetiletích zásadně mění i denní režim seniora. Tato změna je velmi výrazná. Pro některé seniory ovšem není vůbec jednoduchá, protože najednou mají mnohem více volného času a neumí ho adekvátně využít. Pro některé je velmi obtížné najít novou vnitřní motivaci k tomu, aby svůj seniorský věk prožili aktivně a ne pasivně, např. pouhým sledováním televize. Protože právě televize či rádio se často stávají nejvýraznějším „společníkem“ osamělého seniora, který vyplňuje jeho volný čas, a jejich programovému složení často staří lidé přizpůsobují i svůj režim.

Naopak senioři mnohdy získávají i novou roli, roli prarodičů. Někteří již prarodiči jsou, ale až s odchodem do důchodu mohou tuto roli prožít naplno. Role prarodiče je u některých seniorů vnímána velmi intenzivně a pozitivně. Vždyť díky ní mají pocit, že jsou opět potřební. Děti přináší do života seniorů radost a vzrušení, které mohou senioři prožívat jinak oproti tomu, když vychovávali své děti. Ale i tato role je prožívána u každého seniora jinak. Někteří aktivní senioři mají své vlastní zájmy a potřeby a na vnoučata mají méně času, nebo mají jinak definované své osobní hodnoty (Langmeier, Krejčířová 2018, s. 200).

Jedinec v seniorském věku hůře navazuje nové kontakty, o to více se však soustředí na svou rodinu, která pro něho představuje jistotu a důvěru, kterou senior v tomto období potřebuje a vyžaduje. Důvodem je i to, že jeho stejně staří přátelé umírají nebo se stěhují za rodinami či do domovů důchodců. Tato sociální skupina již není stálá a postupem času se mění nebo rozpadá.

Dle autorky Vágnerové je v tomto období pro seniora společnost stejně starých lidí, kteří mají stejné zážitky, podobné problémy a pocity, stejně důležitá jako je společnost vrstevníků prioritní pro děti a dospívající. Tyto skupiny spojuje podobná závislost na „dospělých“, a tudíž hledají oporu a pochopení ve své sociální skupině. S ohledem na to, že se sociální skupina vrstevníků seniora zmenšuje, začíná se více soustředit kromě své rodiny i na sousedy ve svém okolí. Je to dáno i tím, že se senioři hůře pohybují a sousedi jsou v jeho přirozeném dosahu, tudíž s nimi může trávit volné chvíle (např. pravidelný pobyt na lavičce) (Vágnerová 1999, s. 360).

Role, které jsou v tomto období seniorům připisovány, se dle Langmeiera a Krejčířové stávají spíše expresivní (společensko citové) než instrumentální (výkonové) a vyznačují se malým rozsahem, malou diferencovaností a intenzitou. Od seniorů se tedy předpokládá, že se postupně stanou sociálně neangažovanými a přenechají důležité role mladším. Ale ve společnosti má každý své důležité postavení, a tak pohled popsany výše je neodborný a výrazně nespravedlivý vůči této věkové skupině (Langmeier, Krejčířová 2018, s. 210).

Změna sociálních rolí má přirozený vývoj, který úzce souvisí se zvyšujícím se věkem seniora a změnami v jeho blízkém okolí. A tak v tomto věku, kdy byla silná orientace na manželský pár přes následné překonání úmrtí partnera, se senior začíná intenzivně soustředit na své vlastní já.

### **1.1.5 Demografický kontext**

Dle analýzy Českého statistického úřadu „Senioři v datech 2020“ mezi lety 2010 a 2019 vzrostl počet seniorů v ČR o půl milionu z 1,64 na 2,13 milionu. Z uvedených dat vyplývá, že senioři již tvoří jednu pětinu všech obyvatel České republiky. Nejpočetnější skupina, cca jedna třetina, je tradičně v nejnižší věkové kategorii seniorů, tedy mezi 65 a 69 let. Další třetinu představují senioři mezi 70 a 74 let (cca 409 tisíc) a osob ve věku 80 a více let je 441 tisíc. Z nichž 85 % je osob ve věkovém rozmezí 80 až 89 let (ČSÚ 2021, s. 5).

Takto vysoký počet seniorů je ovlivněn silnými ročníky narozenými po 2. světové válce a také prodlužující se střední délkou života neboli nadějí na dožití, která má stále vzrůstající tendenci.

Tedy dvě třetiny ze všech seniorů jsou v segmentu 65 a 74 let, a to jsou právě ti senioři, kteří jsou schopni a také ochotni trávit část svého volného času aktivně. V tomto

věku jsou senioři ještě schopni za určitých podmínek přijímat nové informace a mají snahu, pokud je jejich motivace dostatečná, přijímat nové vědomosti a znalosti.

K dokreslení ekonomické situace seniorů v ČR k 31. 12. 2019 v ČR pobíralo starobní důchod 2 407 043 osob. Z toho bylo 60,3 % žen. Průměrná výše důchodu (řádný starobní důchod přiznaný při dosažení důchodového věku) stoupla z 10 531 Kč na 14 216 Kč, což představuje nárůst o 35 %. Řádné starobní důchody se tedy za uplynulé desetiletí zvýšily méně než mzdy. (ČSÚ 2021, s. 14).

Ekonomická situace znatelně ovlivňuje i trávení volného času seniorů. Vždyť, co rozhoduje o tom, zdali si senior ponechá své koníčky jako je např. návštěvu divadla, kina, koncertů, nákup knih, společenská setkání se svými vrstevníky, výlety či pravidelné návštěvy sportovišť? Zde je důležitá nejen motivace seniora, ale výrazně i jeho ekonomická situace, která rozhoduje o tom, jak často a do jaké míry může senior prožívat svůj volný čas stejně jako ho prožíval v produktivním věku.

Ekonomická situace seniora také velmi znatelně ovlivňuje jeho sebedůvěru a sebehodnocení. Finanční důvody mohou ovlivnit přerušování či pokračování sociálních vazeb, možnosti aktivně se věnovat svým zálibám. Je tedy velmi důležité, aby senioři byli finančně zajištěni i v důchodu (Vágnerová 1999, s. 369).

## **1.2 Senior a internetová společnost**

Dle publikace „Informační společnost v číslech 2021“, kterou vydal Český statistický úřad, se navýšil v roce 2020 počet domácností českých seniorů, ve kterých se využívá internet na 41,3 %. Ještě v roce 2015 mělo internet pouhých 24,2 % českých seniorských domácností (2021, s. 30).

Zároveň vzrostlo číslo, které napovídá, že oproti roku 2015 má k dispozici domácí „wifi“ (domácnosti, které používají Wi-Fi router k bezdrátovému rozvodu internetu v prostoru bytu či rodinného domu) o 17 % více domácností seniorů, tedy 26 % (ČSÚ 2021, s. 32).

Z výše uvedených výzkumů vyplývá, že stále více seniorů internet využívá. Důvodů je, že jejich rodinní příslušníci tuto síť využívají ke komunikaci, a senioři se tomuto trendu přirozeně přizpůsobili. Nezpochybnitelným faktem je skutečnost, že stále více seniorů s internetem pracovalo již v rámci svého zaměstnání a nyní ho berou jako přirozenou součást svých životů.



V návaznosti na využívání internetové sítě je však nutno podotknout i zvyšující se potřebu ovládní komunikačních a informačních technologií (dále jen ICT). To však není pro seniorskou veřejnost vždy jednoduché, protože ICT se rychle vyvíjí a modernizují.

Pouze úzký segment tohoto trhu cílí na seniory jako na své konečné zákazníky s tím, že jim přizpůsobí jak design přístrojů, tak i jejich ovládací prvky (např. větší tlačítka u mobilních telefonů, větší a zřetelnější potisky jednotlivých symbolů). Díky jim je pak ovládní přístrojů pro seniory jednodušší.

Část seniorů je také velmi často omezena svým zdravotním stavem, ekonomickou situací a v některých případech i samotou, která má s věkem často vzrůstající tendenci. Internetová síť je tedy jedním z možných prostředků, jak tento stav napravit. Omezení, která byla nastavena na základě opatření proti onemocnění Covid-19, potvrdila, že nejvýznamnějším komunikačním kanálem se stal pro seniory internet.

Je tedy aktuální a nanejvýš důležité, aby senioři zvyšovali své kompetence v oblasti internetové gramotnosti. Je potřebné, aby dokázali rozeznat, co je v internetovém světě ještě bezpečné a co už nikoliv, a tomu přizpůsobili i své chování.

### **1.2.1 Internetová společnost**

Internetová síť postupem času propojila celý svět a stala se tak nejvýznamnějším komunikačním kanálem, kterého využívá většina úřadů, průmyslových i výrobních podniků, bezpečnostních složek a v neposlední řadě i většina obyvatel nejen ČR.

Internet již není k dispozici pouze vybrané skupině jedinců, ale stále větší skupina lidí má možnost ho využívat pro svou potřebu při získávání informací, naplnění volného času, zábavy či občanské angažovanosti. Internet se stal i hlavním komunikačním kanálem mezi lidmi po celé světě.

Vztahy, které se vytvoří či udrží na internetu, jsou dvojího typu. Jde o tvorbu široké sítě slabých a nepevných vazeb s využitím kontaktů po celém světě a umožnění pevnějšího připoutání se k malé skupině přátel či rodinných příslušníků. K této druhé možnosti využívají internet v hojné míře právě senioři (Lupač 2015, s. 55).

Rozšíření internetu, bezdrátové komunikace, digitálních médií a sociálních sítí se stalo největším komunikačním a informačním kanálem současné doby. Do pozadí se tak

dostaly centralizovaně a jednosměrně řízená média klasického stříhu tedy televizní a rozhlasové stanice či tištěná periodika (Lupač 2015, s. 54).

Vznikla tak možnost vytvářet informační sdělení uživatelům nejen ze shora dolů, tedy tvořená státem či majiteli médií, ale vytvářet i informační sdělení ze zdola nahoru, tzn. že obsah je vytvářen lidmi po celém světě, dle jejich vlastního uvážení (Lupač 2015, s. 55).

Tato možnost skýtá mnohá pozitiva, ale také mnohá negativa, např. v podobě trestné činnosti na internetové síti. Je tedy potřeba, aby uživatelé internetu (bez ohledu na datum narození) průběžně zvyšovali a prohlubovali své digitální dovednosti a naučili se tak vyhýbat nebezpečí na internetu.

### 1.2.2 Digitální dovednosti

Dle autora Petra Lupače (2015, s. 138) se téma digitálních dovedností řeší již od přelomu sedmdesátých a osmdesátých let v reakci na neuspokojivé výsledky digitalizace státní zprávy, škol, výroby atd. Je tedy zřejmé, že potřeba rozvíjení digitálních dovedností se řeší již poměrně dlouho (Lupač 2015, s. 38).

V současné době jsou výše uvedené digitální dovednosti začleněny do tzv. digitálních kompetencí. Jejich základní myšlenka je, dle autorky Růžičkové, tato: *„Schopnost orientovat se v digitálním prostředí a zacházet s digitálními technologiemi, mít určitý nadhled nad tím, co digitální technologie kolem nás ovlivňují a schopnost na to vědomě a s porozuměním reagovat.“* (Růžičková 2020).

Dále tato autorka doplňuje: *„Práce s digitálními technologiemi a obsahem vyžaduje reflexivní a kritický, zároveň však zvědavý, otevřený a progresivní postoj k jejich vývoji. Nezbytný je také etický, bezpečný a odpovědný přístup k využívání těchto nástrojů.“* (Růžičková 2020).

Dle „Doporučení Rady EU o klíčových kompetencích pro celoživotní vzdělávání“, které bylo přijato v roce 2018, je nutné reagovat na digitální a technologické inovace, na změny na trhu práce a také na demografické změny v evropské společnosti a hospodářství.

Tímto doporučením je myšleno rozvíjení níže uvedených digitálních a pro dnešní dobu tak klíčových kompetencí, kterými jsou

- informační a datová gramotnost,
- komunikace a spolupráce,

- mediální gramotnost,
- tvorba digitálního obsahu (včetně programování),
- bezpečnost (včetně schopnosti snadno se pohybovat v digitálním prostředí a kompetencí souvisejících s kybernetickou bezpečností),
- otázky související s duševním vlastnictvím, řešení problémů a kritické myšlení (NPI ČR 2020).

Nejen u seniorů je tedy nutno dbát na rozvoj těchto klíčových digitálních kompetencí, ať už z důvodu jejich vlastní bezpečnosti, internetové gramotnosti, sdílení či vytváření jejich vlastního obsahu na síti, tak i z důvodu kopírování či rozesílání poplašných zpráv či jiného škodlivého obsahu, který by se měli díky těmto digitálním dovednostem naučit rozeznat.

### **1.2.3 Digitální propast**

I přes zvyšující se počet aktivních uživatelů internetu mezi seniory, patří i oni do skupiny, která je „Digitální propastí“ do značné míry ohrožena. Protože pokud nejsou senioři připojeni k internetu nebo nedisponují kvalitním ICT zázemím, či s ním neumí adekvátně pracovat, jsou vystaveni sociální nerovnosti z nedostatku informací (Jedličková 2006, s. 55). Dnešní společnost klade značný důraz na služby a aktivity spojené právě s užíváním ICT a v důsledku toho jsou právě senioři, ať již z ekonomických či zdravotních důvodů „Digitální propastí“ ohroženi .

U této věkové kategorie se musí brát v potaz i zajímavý jev, který ukazuje na rychle se rozšiřující skupinu seniorů, která disponuje kvalitním připojením k internetové síti, ale také na stejně rychle se rozrůstá skupina seniorů, která se nestihá přizpůsobit vysokému tempu rozvoji inovativních řešení v moderních ICT. Tím se opětovně seniorská populace zařazuje do skupiny, která je „Digitální propastí“ do značné míry ohrožená nejvíce (Lupač 2015, s. 113).

## 2 Edukace seniorů

Stárnutí populace se stalo v posledních desetiletích zásadním problémem naší společnosti, která se bude muset tomuto ožehavému tématu důrazněji věnovat. Demografická situace s rostoucím počtem seniorů se aktuálně velmi citelně promítá i do oblasti vzdělávání seniorů, které je nutno (a již se tak i mnohdy děje) zapojit do programu celoživotní vzdělávání každého jedince (Špatenková, Smékalová 2015, s. 11).

Tím, že se zvyšuje počet obyvatel v seniorském věku, se tato skupina stává početnější, a proto je potřeba se jí důrazněji věnovat i v oblasti vzdělávání. V České republice se aktuálně edukaci seniorů věnují např. Univerzity či Akademie třetího věku, Univerzity volného času, Kluby seniorů aj.,

Dle autorek Špatenkové a Smékalové pojem edukace seniorů stále není jasně definovaný, ani jej necharakterizuje žádný jednotný systém (2015, s. 37). Do edukace patří např. kurzy vedené neprofesionály v oboru nebo Univerzity třetího věku, které většinou mají definovanou strukturu a profesně vzdělané lektory. Zároveň může edukace probíhat i formou zájmového vzdělávání.

Edukace se zaměřuje několika různými směry. Jedná se například o programy, které připravují seniora na stáří tak, aby byl schopen přijmout proces stárnutí jako součást přirozeného vývoje každého člověka. Další programy se mohou zaměřovat na zlepšování kvality života seniora s důrazem na udržení jeho soběstačnosti. Některé zajišťují podporu při řešení problémů této věkové skupiny vč. mezigeneračního porozumění, rodinné a sociální podpory. Další důležitý koncept edukace je orientovaný na podporu zaměstnanosti rizikové skupiny lidí nad 50 let (Špatenková, Smékalová 2015, s. 37).

### 2.1 Funkce edukace seniorů

E. Limečka již v roce 1979 stanovil 4 základní pilíře edukace seniorů, které rozpracovaly autorky Špatenková a Smékalová (2015, s. 38).

- **Preventivní funkce** neboli vzdělávací aktivity, které se konají v dostatečném předstihu a které následně pozitivně ovlivňují proces stárnutí.

- **Anticipační funkce** je příprava na zásadní změny v životě seniora, jako je např. odchod do důchodu.
- **Rehabilitační funkce**, zde se jedná o rozvoj a znovuobnovování fyzických a duševních sil, včetně soběstačnosti seniora.
- **Posilovací funkce**, rozvíjení a kultivace zájmů seniora, jeho potřeb a schopností.
- **Kompenzační funkce** v sobě zahrnují vzdělávací aktivity, které mají za cíl kompenzovat úbytek sociálních kontaktů.
- **Aktivizační funkce** mají seniora začlenit do současné společnosti tak, aby se cítil být její součástí.
- **Komunikační funkce**, které zajišťují neustálou komunikaci s okolím a společností jako takovou.
- **Relaxační funkce** zahrnují plnohodnotné trávení volného času seniora tak, aby došlo k nastavení jeho vnitřní harmonie.
- **Funkce mezigeneračního porozumění** neboli prohloubení mezigeneračních vazeb.

Edukační aktivity jsou pro seniory velmi důležité a lze díky nim pomoci seniorům se rozvíjet ve všech směrech v rámci jejich volného času. Je třeba se zaměřit na vlivem věku ochabující funkce, protože procesem stárnutí ochabují nebo mají tendenci vymizet úplně. Pokud jsou tyto funkce rozvíjeny správným způsobem, vedou ke zvýšení sebevědomí stárnoucího člověka, k rozvíjení jeho dovedností a větší seberealizaci. Zároveň zvyšují jeho adaptabilitu, díky které senior lépe zvládne společenské změny a dokáže se např. lépe vyrovnat s rozvojem komunikačních a informačních technologií, atd. (Špatenková, Smékalová 2015, s. 38).

Pokud bude senior díky edukaci sebevědomý a připravený na aktuální nebo budoucí překážky, plnohodnotně porozumí současnému dění, bude aktivní a v rámci daných možností i zdravý. Nebude poté tolik závislý na pomoci státu či rodiny a bude schopen plnohodnotně žít a plánovat si svou budoucnost.

## 2.2 Senior jako účastník vzdělávání

Věkové rozpětí seniorů, kteří se účastní edukačních programů je velmi široké, někdy i v rozpětí několik desetiletí. Je tedy velmi náročné nastavit program tak, aby zaujal všechny věkové kategorie účastníků. Rozdíly jsou enormní jak ve fyzických, psychických či kognitivních schopnostech, ale také i v sociálním zařazení, dosaženém vzdělání, potřebách seniorů a i v jejich prioritách.

### 2.2.1 Motivace seniorů

Vzhledem ke skutečnosti, že účast seniorů v rámci různých vzdělávacích programů je vždy dobrovolná, je nutné je k účasti, ale i k setrvání v kurzu, vždy vhodně motivovat. Cílová skupina seniorů má široké věkové rozpětí (od 65 let výše), proto je velmi náročné najít společnou motivaci k účasti na vzdělávací aktivitě.

U seniorů není tolik podstatná **vnější motivace**, protože k jejímu rozvíjení nemotivuje získání ani zvyšování kvalifikace v rámci jejich profese. Je tedy potřeba se důsledněji soustředit na vnitřní motivaci, která vychází právě z vnitřních pohnutek každého seniora.

**Vnitřní motivace** k učení je založena na zkušenostech s předchozím učením, tedy na tom, jak u seniorů probíhal proces učení v minulých období a zdali s ním mají pozitivní zkušenost. Pokud mají pozitivní zkušenost, bude menší problém je motivovat k účasti na dalších vzdělávacích aktivitách. Nejvýraznějším motivem pro vzdělávání seniora je jeho pozitivní vztah k učení (Špatenková, Smékalová 2015, s. 72).

I tím, že starší generace v mládí poznala pouze systém pochval nebo pokárání, který definoval jejich úspěšnost či neúspěšnost, rozumí nejvíce právě tomuto nastavení motivace. Je tedy zásadní motivovat seniory pochvalami během celého programu či aktivity. Právě pochvaly seniory zklidní a oni se tak cítí na kurzu komfortněji (Špatenková, Smékalová 2015, s. 72).

**Motivací seniorů** k edukaci jsou **potřeby** kognitivní, sociální, různorodé aktivity, kompenzace nedostatků a seberealizace (Kozáková, Müller 2006, s. 37).

### 2.2.2 Podmínky a prostředky vzdělávání seniorů

Autoři Obst a Kalhous specifikují proměnlivé vnitřní a vnější okolnosti didaktického procesu, které výrazně ovlivňují samotný proces učení u seniorů (2002, s. 337-345). Mezi které patří **vnitřní podmínky**, čímž je myšlen fyzický

a psychický stav samotných účastníků. K **vnějším podmínkám** oproti tomu řadí například

- **hygienické prostředí** (speciální požadavky na nábytek, bezbariérový přístup, snadný přístup k toaletám, vhodné osvětlení, větrání, teplota, nepřítomnost rušivých vlivů),
- **relaxační prostředí** (měkké židle či sedačky, automat na kávu, možnost občerstvení zdarma),
- **emocionální atmosféra** (možnost navázat pozitivní sociální kontakty s ostatními seniory, ale i s lektory),
- **celkový estetický dojem z prostředí** (příjemné barvy, architektura, vybavení).

**Prostředí**, ve kterém vzdělávání seniorů probíhá, je tedy tím nejdůležitějším objektivním činitelem edukace seniorů, protože pokud budou senioři v daném prostředí spokojeni, na kurzu setrvají a programu se i nadále účastní.

Prostředí výrazně specifikují i prostředky potřebné k zajištění správného průběhu edukačního procesu seniorů. **Hmotnými prostředky** se rozumí ty, které bezprostředně ovlivňují edukační činnost, tedy např. vybavení místnosti, didaktická technika, používané pomůcky. Oproti tomu **nehmotné prostředky** jsou vzdělávací metody a organizační formy, které se v případě seniorů musí vhodně zvolit. Senioři nemají totiž správně osvojené metody učení a je potřeba na tuto skutečnost adekvátně reagovat a na lekce se velmi pečlivě připravit.

Špatenková a Smékalová (2015, s. 76) v tomto ohledu doporučují:

- připravit přehlednou strukturu učiva
- eliminovat poruchy procesu učení (eliminovat nejrůznější ruchy atd.)
- respektovat delší čas pro upevňování a cvičení nových poznatků
- vhodně volit posloupnost prezentovaných informací

Velmi důležitým faktorem je **volba hodiny**, kdy se program uskuteční, protože je to jeden z klíčových faktorů pro zdárný průběh aktivity. Na správné načasování jsou senioři obzvláště citliví. Vzdělávací aktivity by měly proběhnout dopoledne mezi 9:00 a 11:30 hod. a odpoledne mezi 14:00 a 16:30 hod. Nevhodné jsou večerní kurzy. Toto rozvržení je ovlivněno zdravotním stavem účastníků, kteří musí například užívat léky, potřebují klid a rozumný časový úsek na oběd, zabezpečit dopravu na kurz, atd.

Důležité je také stanovení **správného tempa** a načasování jednotlivých kroků probírané látky, protože senioři potřebují pro osvojení učiva mnohem více času. Lidé po padesátém roce svého života totiž potřebují asi o 20 % více času na pochopení látky než lidé dvacetiletí (Špatenková, Smékalová 2015, s. 77, 79).

**Osobnost edukátora** je alfou a omegou celého programu, protože jeho didaktické kompetence konkrétně ve vztahu k seniorům jsou zásadní. A netýká se to pouze profesionálních kompetencí, ale také toho, jak se například lektor oblékne na lekci a jak se dokáže empaticky chovat k seniorům. (Více je role lektora definována v subkapitole 2.4.)

## 2.3 Definice pojmu Geragogika

Geragogika je relativně mladá disciplína, která dle slov Špatenkové a Smékalové stále ještě prochází procesem legitimizace a obsahově a terminologicky se vyvíjí. Pravděpodobně poprvé tento pojem použil v roce 1952 F. A. Kehrer (2015, s. 17).

V České republice např. již v roce 1979 E. Livečka upozorňoval na „Nově budovanou vědní disciplínu, která připravuje dospělé občany na aktivní a tvůrčí etapy stáří z hlediska výchovných a vzdělávacích potřeb, zájmů a cílů výchovy a vzdělávání dospělých“. Sám tento směr definoval jako „Výchovu ke stáří a ve stáří“ (Livečka 1979, s. 26).

Autorky Špatenková a Smékalová dělí geragogiku na tři základní části (2015, s. 19)

- **enkulturace** (tj. získávání a rozvíjení kulturních kompetencí),
- **socializace a resocializace** (tj. optimalizace sociálních pozic a rolí),
- **edukace** (tj. záměrné a cílevědomé formování člověka, jeho výchovu a vzdělávání).

Zároveň se ale v geragogice objevují tři velmi rozdílné roviny, protože je vlastně chápána jako oblast společenské činnosti, zároveň je pojmána i jako teoretická disciplína a také jako studijní obor (Špatenková, Smékalová 2015, s. 25).

## 2.4 Gerontodidaktika

Snad žádná věková kategorie v rámci vzdělávání není natolik rozmanitá a různorodá jako je ta seniorská. Proces stárnutí každého seniora probíhá jinak, protože ho ovlivňují fyzické, psychické, ale i kognitivní změny. Zároveň se v této věkové



kategorii projevuje to, jakým způsobem jedinec žil během svého produktivního věku, v jaké se pohyboval sociální skupině, jakou má povahu, apod. A právě gerontodidaktika se snaží respektovat a postihnout všechna edukační specifika seniorů (Špatenková, Smékalová 2015, s. 113).

### 2.4.1 Cíle

V edukaci seniorů je nejdůležitějším cílem posílení jejich sebedůvěry za pomoci zvyšování aktuálních dovedností a následného vlastního pozitivního hodnocení. Při stanovení cílů edukace seniorů je vhodné zvolit ty, které vyžadují porozumění, nadhled a vlastní názor obohacený prožitými zkušenostmi. Cílem tedy rozhodně nemá být pamětní učení, ale rozvíjení znalostí seniora.

Dle autorek Špatenkové a Smékalové cíle dělíme na tři základní kategorie.

- **Kognitivní cíle**, také též poznávací neboli intelektuální dovednosti a způsobilosti vymezují, co by měl senior znát. (Je však otázkou zdali má senior dostatek příležitostí získané vědomosti dostatečně využít.)
- **Afektivní cíle**, tedy emocionální cíle, které směřují na emoce a vyzdvihují hodnotu poznatků, které se týkají postojů, názorů a hodnot seniora. S těmito cíli je vždy nutno pracovat citlivě a používat je pouze jako možné alternativy v životě účastníka programu, protože obecně senioři odmítají jakékoliv změny v oblasti hodnotového a normativního systému.
- **Psychomotorické cíle**, tedy ty výcvikové rozvíjející praktické dovednosti, jakými jsou senzomotorické dovednosti, které jsou propojené se smyslovým vnímáním, pohyby a vzájemné koordinace vjemů s pohyby seniora, apod. (Špatenková, Smékalová 2015, s. 119).

### 2.4.3 Didaktické zásady

Didaktické zásady souvisí se všemi činiteli didaktického procesu, kterými jsou lektor, jeho činnost, senioři jako účastníci, učivo, formy, atd. Tyto zásady jsou důležité pro zdárné nastavení a úspěšný průběh programu či aktivity seniory. Zásady dle autorek Špatenkové a Smékalové (2015, s. 148-152) jsou

- zásada zaměření na sebeaktualizaci osobnosti seniora,
- zásada partnerského přístupu mezi lektorem a účastníky,
- zásada nepřetržité zpětné vazby (podstatné pro lektora),

- zásada systematickosti (logické uspořádání učiva),
- zásada redukce, neboli soustředění se na klíčové pojmy,
- zásada rekonstrukce (senioři mají aktivní role a výuky se prakticky účastní),
- zásada uvědomělosti a aktivity (prostřednictvím učení se ze zkušenosti),
- zásada operativnosti (lektor by měl umět reagovat na aktuální atmosféru),
- zásada názornosti (kombinace co senioři uslyší, uvidí, zažijí, o čem diskutují),
- zásada zajímavosti (podpořena poutavost a hravost procesu),
- zásada přiměřenosti (orientace na učební možnosti účastníků),
- zásada trvalosti (zapamatování učiva).

#### 2.4.4 Didaktické metody

Volba metody se vždy musí vázat ke zvolenému cíli a probíranému tématu lekce, zároveň však zde musí být zohledněny i učební možnosti seniorů, ale i samotného lektora.

Metody dělíme dle J. Maňáka a V. Švece (2003, s. 131) na tradiční (slovní, názorně demografické-demonstrační, dovednostně-praktické), aktivizační, které jsou založeny na participaci účastníků vzdělávání a kreativní (základem jsou asociace).

Detailnější specifikaci uvádí autorky Špatenková a Smékalová (2015, s. 125-144). Níže jsou uvedeny pouze ty, které budou využívány v rámci programu pro rozvoj internetové gramotnosti seniorů v rámci této bakalářské práce.

Vhodné didaktické metody pro seniory.

- **Vyprávění**, kde lektor musí umět pracovat s hlasem a řečí těla dokreslujícím daný příběh, který se tím stává poutavým.
- **Vysvětlování** s důrazem na srozumitelnost, s jasnou strukturou a následujícím snadným zapamatováním. Lektor by v této metodě měl postupovat pomalu, neustále si ověřovat pochopení tématu seniory zpětnou vazbou a postupovat od známého k neznámému, od jednoduchého ke složitějšímu.
- **Práce s textem**, nabízí dostatek možností pro kognitivní zpracování informací a pro aktivní činnost, přičemž tato metoda by však měla být pouhou součástí lekce.
- **Rozhovor**, který snadno seniory aktivuje a vzbudí jejich pozornost. Nesmí ovšem být lektorem po seniorovi vyžadován, pokud je zřejmé, že senior není

ochoten reagovat. (Rozhovor se seniory má daná jasná pravidla, aby tato metoda mohla být účelná: seniory k odpovědím vyzýváme rovnoměrně, na odpověď je nutno vždy reagovat. Důležitý je správný postup při položení otázky - ponechat zaznít ticho, vyvolat účastníka a vyčkat trpělivě na odpověď.)

- **Dramatizace**, při které je nutné, aby se senioři již znali a nebáli se této aktivity účastnit.
- **Didaktická hra** je velmi vhodná metoda pro seniory. Dokáže rozvinout celou osobnost seniora včetně jeho kognitivních funkcí, prožitků a rozvíjí představivost.
- **Kazuistika** neboli začlenění zajímavých příběhů s poučením, na základě kterých se senioři konfrontují se svými vlastními životními zkušenostmi.

Výše vyjmenované metody jsou vhodné použít v rámci vzdělávání seniorů, ale vždy záleží na lektorovi, které zvolí. Zdali aktivně vyhledává nové a obměňuje je. Ne každá metoda je vhodná pro každého lektora a také je důležité, aby lektor seniory dostatečně motivoval k tomu, aby novou metodu nezavrhl a chtěli se jí účastnit.

## 2.5 Osobnost lektora

Lektor, který pracuje se seniory by měl být především **facilitátorem** neboli partnerem seniorů, který jim usnadní samotný proces učení. Lektor má být partnerem a průvodcem seniorům při tomto procesu, který se vždy přizpůsobí jejich tempu a bude poslouchat a vnímat jejich názory.

Zároveň by lektor měl být citlivým, ale i kritickým **animátorem**, který se dle autorek Špatenkové a Smékalové (2015, s. 183), zaměří na rozvíjení kritického myšlení účastníků. Má jim tedy pomoci naučit se aktivně a samostatně uvažovat a ne pouze pasivně přijímat veškeré informace, které jsou jim předkládány ať již médii, internetovými zdroji nebo blízkými osobami. V případě seniorů je tento postup velmi náročný, protože těžko přijímají nové názory. O to více je však tato role důležitá.

Lektor je jedním z nejdůležitějších faktorů edukačního procesu se seniory a proto je nutné, aby byl náležitě profesně připraven, tedy vzdělán speciálně pro tuto cílovou skupinu. Měl by dbát na rozvíjení svých kompetencí zaměřených na edukaci seniorů včetně respektování gerontodidaktických procesů atd.

Důraz na lektora je kladen i v rámci interpersonálních kompetencí, které jsou chápány jako adekvátní chování v sociální situaci. Kompetence lektora jasně a přehledně definují Špatenková a Smékalová (Tab. 1) (2015, s. 187).

*Tab. 1: Kompetenční model lektora ve vzdělávání seniorů*

KOMPETENCE	DÍLČÍ KOMPETENCE	KOMPETENČNÍ KOTVY
Osobnostní	etická	obsahuje humanizační aspekty a zdvořilost, být schopen vyjádřit respekt, úctu, toleranci, objektivitu; mít trpělivost, odpovědnost
	intersubjektivní	vyjadřuje sdílení, být schopen vyjádřit porozumění, empatii; mít ochotu pomáhat
	empirická	prezentuje široký zkušenostní základ; mít rozhled a být schopen akceptovat ponaučení
	seberefektivní	umožňuje posoudit své chování a vyvodit z něj patřičné závěry; mít ochotu k celoživotnímu učení; být schopen reflektovat intrapsychické procesy a aplikovat pravidla psychohygieny
Odborná	oborová	mít a garantovat odborné vědomosti, dovednosti, zkušenosti z oboru; sledovat jeho aktuální vývoj
	mezioborová	mít znalost oborového přesahu do příbuzných disciplín
Andragogicko-geragogická	andragogická	představuje penzum vědomostí a dovedností z teorie a metodologie andragogiky
	geragogická	zahrnuje specifické znalosti a dovednosti z geragogiky; být schopen aplikovat metodiku práce se seniory
Lektorská	didaktická	obsahuje dovednosti aplikovat adekvátní metody a formy; dodržovat didaktické zásady; mít informační a počítačovou gramotnost; pracovat systematicky a tvořivě
	psychodidaktická	být schopen užívat rozmanité zpětné vazby, dokázat naslouchat a citlivě vnímat projevy účastníků; využívat humor; prokládat učivo zajímavostmi a zkušenostmi ze života
	psychosociální	umožňuje vytvářet pozitivní psychosociální klima; podporovat důvěru ve schopnost a zkušenost druhých; užívat sociotechniky; vytvářet prostor pro facilitaci a poradenství
	interpersonální	být schopen vnímat skupinovou dynamiku; dovednost diagnostikovat; podporovat komunikaci, interaktivitu a kooperaci
	rétorická	vyjadřuje dovednost efektivně používat verbální, neverbální a paralingvistické formy komunikace; dovednost autenticky komunikovat a schopnost zaujmout
	manažerská	být schopen projektovat, organizovat, řídit a evaluovat vzdělávací akce a programy

Velmi důležitou složkou osobnosti lektora je schopnost sebereflexe. Tato sebereflektivní kompetence je nepostradatelnou částí sebezvoje lektora, jak osobnostního tak i profesního. Tím, že pokrývá všechny kompetence vzdělavatele je velmi cenným nástrojem pro jeho profesní vývoj.

Senioři jsou zřejmě nejvíce náročnou skupinou pro vzdělávání. Velmi kriticky hodnotí osobnost lektora ze všech jeho profesních stránek. A mnohdy stačí málo, aby ho nepřijali nebo z jeho kurzu odešli. Proto je nutné, aby na sobě lektor neustále pracoval a rozvíjel svoje lektorské, ale i osobnostní kompetence.

### **2.5.1 Komunikace se seniory**

S ohledem na změny ve stáří (zhoršení zraku a sluchu včetně sociálních a psychických změn) je nutné se při komunikaci se seniory těmito okolnostem přizpůsobit. Lektor musí mluvit hlasitě, zřetelně a pomalejším tempem. Měl by volit slova pro seniory srozumitelná, mluvit stručně a umět adekvátně reagovat, pokud např. vnímá z obličejů seniorů nezáměr či nepochopení. Nepoučovat, ale pokusit se daný problém vysvětlit jinak, jednodušeji, jinými slovy či zvolit jiný úhel pohledu na probírané téma.

Dle Marie Vágnerové je potřeba si neustále uvědomovat, že jsou dána jistá **specifika komunikace se seniory**. Tyto specifika by měl každý lektor znát a neustále si je připomínat (2000, s. 460-463):

- senior reaguje na podněty pomaleji
- poruchy jeho paměti ovlivňují komunikaci tím, že si nemůže rychle vybavit jména nebo čísla
- často opakuje již sdělené a tím se utvrzuje, že slyšené pochopil
- někteří senioři pociťují nejistotu tím, že hůře slyší a i přes svou snahu nepochopí, co jim bylo řečeno a tak reagují neadekvátně v dané situaci
- často na sebe upoutávají pozornost tím, že mluví o svých tělesných potížích
- neradi komunikují ve větší skupině, je tu mnoho ruchu a často neslyší

Lektor by vždy měl mít na paměti, že senioři jsou lidé, kteří se od něho neodlišují, pouze jsou ovlivněni nevyhnutelnými změnami jak zdravotního, tak osobnostního, které ke zvyšujícímu věku neodmyslitelně patří.

## 2.5.2 Nastavení harmonického vztahu mezi lektorem a seniorem

Pokud je při aktivitě lektorem vytvořena správná atmosféra, vše probíhá jednodušeji a účelněji. A to platí především pro seniory, kteří jsou v tomto ohledu nekompromisní. Často si vytváří úsudek hodně rychle a nejsou ochotni ho měnit.

Je tedy nanejvýš vhodné, aby lektor navázal se seniory harmonický vztah, protože proces pak probíhá snadněji a efektivněji. Zajímavým a inspirativním se jeví v tomto směru využití psychoterapeutického konceptu známého pod pojmem „na člověka zaměřený přístup“ psychoterapeuta C. R. Rogerse. Tento přístup dále rozvinuly pro edukaci seniorů autorky Špatenková a Smékalová, které na jeho základě nastavily podmínky vztahu mezi lektorem a účastníkem edukace (2015, s. 202-207).

- **Respekt:** Lektor by měl bezpodmínečně kladně přijmout každého účastníka i s jeho názory, vzorci chování, osobností. Nemusí s ním souhlasit, ale měl by seniora brát vždy takového jaký je, neodsuzovat ho, přijímat jeho názory, oceňovat ho. V jejich vztahu by měla probíhat oboustranná úcta.
- **Autentičnost:** Lektor by měl být vždy autentický, protože senioři snadno vycítí škrobenost a hraní rolí. Lektor, který je autentický, se zná a chápe i své reakce. Je v pořádku pokud přizná, že něco v aktuální chvíli neví, ale slíbí, že do další lekce to zjistí.
- **Empatie:** Schopnost vcítit se do druhého člověka je ve vztahu mezi lektorem a seniorem zásadní. Součástí empatie je vnímání a komunikace ze strany lektora k seniorovi. Pokud lektor seniora chápe a umí s ním o jeho problému vhodně mluvit, je nastaven správný vztah a může se dále rozvíjet.
- **Aktivní naslouchání:** Je velmi důležité pozorně seniorovi naslouchat, vnímat to, co říká, verbálně i neverbálně poskytovat seniorovi zpětnou vazbu, aby senior pochopil, že lektora jeho sdělení zajímá.
- **Důvěra:** Je pro seniora jako účastníka kurzu nepostradatelná. Lektor jí může posílit tím, že se chová k seniorům zdvořile, naslouchá jim, rozumí jim, je autentický, má je v úctě a zároveň má splněny i všechny své povinnosti.
- **Důvěrnost:** Lektor nikdy nemluví o seniorech tam, kde by ho mohli zaslechnout. Měl by je brát jako sobě rovné a nemluvit o nich pejorativně.

## Empirická část

### 3 Předběžná analýza

Cílem této bakalářské práce bylo vytvořit, zrealizovat a zhodnotit program pro rozvoj internetové gramotnosti seniorů. S ohledem na zvolenou cílovou skupinu bylo nutno nejprve zjistit, v jakých tématech v rámci informačních a komunikačních technologií (dále jen ICT) a internetové gramotnosti se mají senioři zájem vzdělávat.

Dále bylo nutné získat přehled o dosažených kompetencích seniorů právě v uvedených oblastech. Proto byla zrealizována předběžná analýza, která formou polostrukturovaných rozhovorů s 10 seniory stanovila informace, na jejichž základě byl program vytvořen a realizován.

S ohledem na dobrovolnou účast seniorů byl vytvořen program odrážející jejich potřeby. Protože pokud má program naučit a případně rozvinout oblasti, které neovládají, ale v životě využívají, budou tak ochotni se ho účastnit. Proto byli také k vytvoření předběžné analýzy osloveni právě aktivní senioři z Centra sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o., kde byl následně samotný program zrealizován.

Samotný program měl z výše popsaných důvodů dvě základní roviny, první rovinou bylo naučit seniory praktickým dovednostem či znalostem v oblasti ICT a tím je motivovat k účasti v programu. Druhou rovinou bylo zvýšení internetové gramotnosti seniorů a seznámení s bezpečnými zásadami chování na internetu, které se v programu vyskytovaly pouze jako „doplňková“ část tak, aby seniory od účasti na kurzu neodradily.

#### 3.1 Charakteristika analyzované skupiny seniorů

Volnočasový program se uskutečnil v Centru sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o. (dále jen CSS), a právě z tohoto důvodu byli osloveni senioři, kteří se pravidelně a aktivně zapojují do různých volnočasových aktivit tohoto centra. Bylo nezbytné oslovit právě tyto respondenty, protože na základě jejich odpovědí byl program internetové gramotnosti nastaven tak, aby cílovou skupinu seniorů oslovil a zaujal.

Složení skupiny dotazovaných respondentů nebylo totožné se složením účastníků připraveného programu (výjimkou byli dva účastníci). Důraz při výběru respondentů

byl kladen na aktivní přístup seniorů k aktivitám CSS, na jejich dlouhodobou vzájemnou participaci a v neposlední řadě také na ochotě seniorů se této analýzy účastnit. Rozdílnost složení těchto skupin bylo zapříčiněno časovou cca dvouměsíční prodlevou mezi uskutečněnými rozhovory a následnou realizací programu.

Předběžné analýzy se účastnilo 10 respondentů a probíhala ve „Velkém sále“ CSS, jehož prostředí seniori znali a kde se cítili bezpečně. První kontakt s oslovenými seniory navázali kmenoví pracovníci CSS, čímž byla nastavena i určitá míra důvěry mezi tazatelem a dotazovanými.

Složení skupiny dotazovaných seniorů:

- 10 seniorů ve věkovém rozmezí od 64 do 81 let:
  - 60–64 let = 1x senior (muž)
  - 65–69 let = 2x senior (ženy)
  - 70–74 let = 4x senior (2 muži + 2 ženy)
  - 75–79 let = 2x senior (ženy)
  - 80–84 let = 1x senior (muž)
- 6 respondentů bylo ženského pohlaví a 4 mužského.
- Byla zde zastoupena většina stupňů dosaženého vzdělání od základního po vysokoškolské (základní vzdělání 1x, vyučen 3x, středoškolské 4x, vysokoškolské 2x).

Hlavním prvkem, který spojoval všechny oslovené seniory bylo tazatelovo zjištění, že jsou všichni aktivními tvůrci svého volného času a v tomto procesu jsou velmi iniciativní.

### **3.2 Charakteristika prostředí, kde analýza probíhala**

V místnosti budovy příspěvkové organizace Centra sociálních služeb, kde k rozhovorům se seniory docházelo, byl vždy pouze tazatel a respondent. Tímto krokem bylo zajištěno seniorovo absolutní soukromí a klid na rozhovor. Bylo dbáno na to, aby zde panovala atmosféra bezpečí. Zároveň byl kladen důraz na to, aby dotazovaný mohl odpovídat bez obav z reakcí okolí. (Pouze v jediném případě byli v místnosti dva respondenti a jeden tazatel. Důvodem této výjimky bylo, že se jednalo o manželský pár.)

Omezení počtu seniorů a tazatele v místnosti bylo nutné i proto, že někteří respondenti hůře slyšeli a některé otázky musely být pokládány několikrát s vyšší



důrazností na hlasitost. Tazatel i s tímto ohledem pokládal otázky zřetelně v pomalejším tempu řeči a více nahlas tak, aby senioři otázky pochopili a dokázali na ně odpovědět.

### **3.3 Forma předběžné analýzy**

Na počátku každého rozhovoru byli senioři ubezpečeni o své anonymitě s tím, že se jim tazatel představil a vysvětlil důvod předběžné analýzy. Dále bylo seniorům sděleno, že žádná jejich odpověď nemůže být špatná, protože tazateli jde především o obecné zjištění, jaké povědomí mají dnešní senioři o informačních a komunikačních technologiích a internetu. Tímto byla zajištěna větší volnost a důvěra mezi tazatelem a respondenty, kteří tak nezískali pocit, že je tazatel zkouší „jako ve škole“. Až poté byl diktafon zapnut.

Jednotlivé otázky byly vždy pokládány jazykem a formou, která byla přizpůsobena věku respondentů. Ale i tak bylo někdy nutné otázky rozvinout a zeptat se na danou informaci jinými slovy.

Senioři byli velmi otevření a kontaktní. Chtěli odpovídat a ve většině případů o odpovědích zdlouhavě nepřemýšleli. Výjimkou byly dvě mladší seniorky, které byly ještě aktivní a byly zaměstnány na částečný úvazek.

Rozhovory byly nahrány na diktafon a doslovně přepsány. Z následných přepisů byly vytvořeny jednotlivé závěry, které byly podkladem při tvorbě programu.

### **3.4 Základní okruhy otázek v rozhovorech**

Předběžná analýza byla vedena formou polostrukturovaného rozhovoru. Pro zodpovězení stěžejního bodu analýzy „V jakých tématech v rámci informačních a komunikačních technologií (dále ICT) a v rámci internetové gramotnosti se mají senioři zájem vzdělávat?“ byly seniorům postupně pokládány otázky z 6 níže uvedených okruhů.

#### **Základní okruhy:**

- četnost užívání internetu a druh technologií na kterých senioři CSS internet nejčastěji využívají
- účel k jakému nejčastěji dotazovaní senioři internet využívají
- orientace seniorů z CSS na internetu
- co by se senioři CSS chtěli do budoucna naučit v oblasti ICT a internetu

- znají senioři z CSS zásady bezpečného chování na internetu
- jak internet dotazovaným seniorům ovlivnil život

Tyto okruhy byly dále rozpracovány na 26 jednotlivých otázek a dalších cca 30 podotázek tak, aby rozhovor byl plynulý a nepřerušovaný. Když například senior nedovedl na danou otázku odpovědět, byla mu položena otázka formulovaná tak, aby na ni tazatel již dokázal odpovědět. Na seniora však nebyl z tohoto důvodu vyvíjen žádný tlak. Pokud nechtěl odpovědět nebo nemohl, byla mu tato možnost na otázku nereagovat ponechána.

### 3.5 Výsledky předběžné analýzy

Vytyčená základní otázka pro vytvoření volnočasového programu v rámci internetové gramotnosti seniorů zněla: *„V jakých tématech v rámci informačních a komunikačních technologií (dále ICT) a v rámci internetové gramotnosti se mají senioři zájem vzdělávat?“*.

Po proběhlých 10 rozhovorech a vytvoření předběžné analýzy získal tazatel odpověď na obě části otázky. Tato teze byla následně potvrzena i při realizaci programu v Centru sociálních služeb, p.o. O kurz, který byl na základě předběžné analýzy vytvořen, byl mezi seniory zájem.

#### 3.5.1 Nosné téma kurzu

Protože přímo v odpovědích oslovených seniorů nebo i v neoficiálních částech rozhovorů se často objevovalo téma tzv. **„chytrých telefonů“**, a stalo se tak nosným tématem kurzu. Oslovení senioři sice užívají stolní počítače i notebooky, ale chytré telefony vlastní většina seniorů teprve krátký čas. A ti, kteří je již vlastní delší dobu, nejsou přesvědčeni o tom, že je umí ovládat dokonale a chtěli by se to naučit.

Z oslovené skupiny 10 aktivních seniorů jich 6 chytrý telefon již vlastní. Seznamují se s možnostmi, které jim telefon nabízí. Tím, že ho užívají denně, mají vysokou vnitřní motivaci se naučit ovládat většinu funkcí, které přístroj nabízí.

Odpověď na jednu z podotázek výše uvedené potvrzuje: *„Na jakém zařízení (PC, mobilní telefon, tablet) nejčastěji vyhledáváte informace na internetu?“*. Šest respondentů odpovědělo, že informace vyhledává na chytrém telefonu. I pokud se tazatel ptal např.: *„Pomáhá Vám rodina či přátelé, když něčemu nerozumíte?“* Většina

odpověděla, že pomáhá rodina, která jim vše na chytrém telefonu vysvětlí a ukáže, když něčemu nerozumí.

Zpráva Českého statistického úřadu „*Informační společnost v číslech 2021*“ toto zjištění potvrzuje údajem, že oproti roku 2018 vzrostl v roce 2020 počet domácností českých seniorů s chytrým telefonem o 10 % (ČSÚ 2021, s. 33). Vývoj naznačuje stoupající tendenci v užívání chytrých telefonů u seniorů.

### **3.5.2 Doplnkové téma kurzu**

Druhým, a pro tazatele zásadním zjištěním, byl závěr, že **senioři nemají přehled o bezpečném chování na internetu**. Pokud zásady znají, tak jenom obecně, a když jsou dotazováni na detaily nebo pokud je otázka položena z jiného úhlu, tak nejsou schopni odpovědět.

Tento jev je však přirozený s ohledem na jejich věk, kognitivní změny a na období, ve kterém prožili aktivní část svého života. Někteří senioři internet využívali v rámci své profese, někteří se s ním seznámili v rámci svého volného času. Malá část seniorů, ti ve vyšším věku, internet nevyužívají vůbec.

### **3.5.3 Závěr analýzy**

Na základě předběžné analýzy byl vytvořen program, ve kterém se senioři naučili ovládat své chytré telefony a současně proběhlo zvýšení kompetencí v oblasti internetové gramotnosti.

## **3.6 Informace z výsledků oficiálních výzkumů**

Součástí výsledků předběžné analýzy v rámci jednotlivých odpovědí seniorů na dané otázky jsou u některých témat uvedeny i závěry oficiálních výzkumů ze stejné oblasti. Nelze však porovnávat výsledná zjištění předběžné analýzy a závěry níže zmíněných výzkumů z důvodu neporovnatelného počtu respondentů.

### **3.6.1 Výzkumná zpráva: „Starci na netu“**

Výzkum „Starci na netu“ byl vydán v roce 2018 a realizován byl firmou Seznam.cz a Centrem prevence rizikové virtuální komunikace Pedagogické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci.

V úvodu tohoto výzkumu je definováno, že byl zaměřen na dospělé uživatele internetu a moderních informačních a komunikačních technologií (nad 35 let věku),

kteří vyrůstali v době, kdy tyto technologie nebyly běžně dostupné a rozšířené. Sběr dat během tohoto výzkumu probíhal v období od října do prosince roku 2017 a osloveno bylo celkem 1072 respondentů formou online dotazníků po celé ČR (z toho bylo 278 seniorů starších 65 let).

Závěrem této výzkumné zprávy ve věkovém segmentu 65+ je zjištění, že právě senioři jsou např. nejvíce aktivními šířiteli e-mailových spamů (nevyžádaných emailů): „E-maily, které varují před nebezpečím (např. migrace, islám), rozšiřuje 35 % osob ve věku 55–64 let a 47 % osob starších 65 let – to je čtyřikrát více než u osob mladších (35 let věku). Pravdivé i nepravdivé zprávy o politickém dění pak šíří senioři šestkrát častěji než osoby mladší.“

Dle závěrečných slov Doc. Mgr. Kamila Kopeckého, Ph.D. z Univerzity Palackého v Olomouci (2018, s. 21) je tedy podstatné s ohledem na nízkou internetovou gramotnost seniorů: „...učit uživatele internetových služeb rozlišovat pravdivé a nepravdivé informace, učit je s informacemi kriticky pracovat, naučit je hledat primární a věrohodné zdroje informací a upozorňovat je na strategie, které autoři nepravdivých zpráv (hoaxů, dezinformací, fake news) využívají.“

### **3.6.2 Souhrnná publikace: „Informační společnost v číslech 2021“**

Tato publikace byla vydána Českým statistickým úřadem 24. 03. 2021 (dále ČSÚ) a jak je uvedeno v jejím úvodu: „...snaží se přinést čtenářům v přehledné formě základní informace o rozvoji informační a digitální společnosti v České republice a v zemích EU prostřednictvím nejnovějších oficiálních statistických čísel o rozšíření a způsobu používání internetu a dalších informačních a komunikačních technologií (ICT) v jednotlivých oblastech společnosti.“

Šetření do této publikace se uskutečnilo formou osobního rozhovoru s využitím osobních počítačů na výběrovém vzorku cca 10 tis. osob ve věku 16 a více let v přibližně 6 tisících domácnostech. (Vztahuje se k druhému čtvrtletí příslušného roku.)

A zde je pro účel této práce vždy uveden pouze segment věkové kategorie 65+ tak, aby cílová skupina byla věkem ve shodě s cílovou skupinou seniorů z CSS .

V úvodu kapitoly „Informační technologie v domácnostech a mezi jednotlivci“ (2021, s. 27) této souhrnné publikace je kladen důraz především na dovednost práce s ICT: „*Informační a komunikační technologie (dále jen ICT), respektive dovednost práce s těmito technologiemi a jejich efektivní využívání, jsou v dnešní době*

*považovány za jeden z klíčových hybných prvků zvyšování ekonomického růstu, zaměstnanosti, udržitelného rozvoje a sociální soudržnosti společnosti. “.*

### **3.7 Přehled jednotlivých kategorií otázek z předběžné analýzy**

Jak na tom je s kompetencemi v oblasti internetové gramotnosti a ICT dovedností oslovená 10 členná skupina aktivních seniorů z Centra sociálních služeb ukázali níže uvedené výsledky předběžné analýzy v rámci jejich 6 základních okruhů.

#### **3.7.1 Četnost užívání internetu a druh technologií, na kterých senioři CSS internet nejčastěji užívají**

V rámci této kategorie otázek bylo zajímavé zjištění, že každý dotazovaný senior užívá internet alespoň jednou denně. Pro vytvoření programu bylo také důležité zjistit, na jakých IC technologiích internet nejčastěji užívají. Odpověď byla překvapivá, protože nejpočetnější skupina, tedy 6 seniorů, již vyhledává informace na internetu pomocí dotykového neboli „chytrého“ telefonu.

Toto zjištění potvrzují i výsledky ČSÚ v rámci zprávy „Informační společnost v číslech 2021“, dle kterých internet na mobilních telefonech užívalo v roce 2020 16,3 % osob věku 65 let a více, přičemž v roce 2015 to bylo 3,1 % a v roce 2010 to bylo jen 0,4 % (2021, s. 40). Což jen dokazuje, že i čeští senioři jdou „s dobou“ a pomalu se přizpůsobují trendům, kdy „chytrý telefon“ začínají používat i k sledování internetu a výhod s tím spojených.

- **Jak často senioři internet využívají?**

Všichni dotazovaní senioři využívají internet denně. 5 respondentů využívá internet dvě hodiny denně. Tři respondenti hodinu jednu. Dva respondenti uvedli jiný odlišný časový úsek. Jeden uvedl, že maximálně půl hodiny, protože si to hlídá, aby mu to dle jeho slov nezabíralo mnoho času a druhý uvedl, že průměrně 4 hodiny denně, důvodem je skutečnost, že je ještě činný ve své profesi a internet využívá také k pracovním účelům.

- **Na kterých zařízeních senioři nejčastěji internet sledují?**

4 senioři kombinují pro tento účel chytrý telefon s notebookem, 3 senioři využívají pro práci s internetem pouze stolní počítač, 1 pouze notebook a 1 pouze chytrý telefon, 1 senior kombinuje PC v kombinaci s chytrým telefonem.

*Pro srovnání v průzkumu „Starci na netu“, který proběhl v roce 2017 u stejné věkové kategorie 65+ byly výsledky následující: nejčastěji senioři využívali notebook 65 %, stolní počítač 61 %, chytrý telefon 56 %, tlačítkový telefon 31 %, tablet 24 %, tzv. seniorský telefon (velká tlačítka) pouze 5 % (Kopecký, et al. 2018, s. 7).*

*Dle publikace „Informační společnost v číslech 2021“ bylo v roce 2020 v domácnostech českých seniorů (65 a více let) 23,3 % stolních počítačů, 21,7 % notebooků a 8 % tabletů (podíl z celkového počtu domácností majících doma počítač v daném roce) (ČSÚ 2021, s. 29).*

### **3.7.2 Účel k jakému nejčastěji dotazovaní senioři internet využívají**

Senioři obecně využívají internet k hledání informací, pro komunikaci s přáteli či rodinnými příslušníky. Daná skupina respondentů využívá pro tento účel nejčastěji WhatsApp nebo e-mail. Zajímavé bylo zjištění, že pro nakupování různého zboží využívá internet 50 % dotazovaných seniorů. V porovnání se zjištěním ČSÚ, kdy v roce 2020 využívalo e-shopy pouhých 15 % lidí ve věkové kategorii 65+ (ČSÚ 2021, s. 53).

Druhotnou, ale důležitou a stále platnou informací bylo zjištění, že dotazovaní senioři pro vyhledávání informací nejčastěji používají vyhledávače Seznam a Google.

- **Jaké vyhledávače nejčastěji senioři využívají?**

Nebylo překvapivé zjistit, že všichni dotazovaní senioři této skupiny vyhledávají informace pomocí vyhledávačů Google nebo Seznam. Pouze Google nebo pouze Seznam využívají vždy 3 senioři. Zbylí 4 využívají oba zmíněné vyhledávače současně.

*Tato data potvrzuje průzkumu Starci na netu (2017), protože u stejné věkové kategorie 65+ využívá 94 % Seznam.cz a 84 % Google, je tedy zřejmé, že většinou využívají oba vyhledávače (Kopecký, et al. 2018, s. 9).*

- **Pod jakou doménou mají zaregistrovaný e-mail?**

6 seniorů má zřízen email s koncovkou seznam.cz, 2 senioři s koncovkou volny.cz, 1 senior gmail.com, a 1 senior email.cz.

*I ve výzkumu „Straci na netu“ je nejoblíbenější doménou Seznam.cz s 88 %, následuje ho s 46 % Gmail, Email 27 %, atd. (Kopecký, et al. 2018, s. 10).*

- **Využívají senioři pro komunikaci internetové aplikace? A které konkrétně?**

Všichni oslovení senioři využívají pro komunikaci s přáteli internetové platformy. 8 z 10 využívá WhatsApp nebo e-mail, 2 komunikují pouze pomocí e-mailu. Facebook

nebo Instagram nežíval ani jeden oslovený senior. (Jak bylo zjištěno WhatsApp je pro seniory velmi uživatelsky přátelský a komunikují díky němu jak s rodinou, tak hlavně s přáteli. Sdílejí si např. fotografie nebo s jeho pomocí plánují výlety a jiné aktivity.)

*Jak je uvedeno v publikaci „Informační společnost v číslech 2021“ v roce 2020 využívali čeští senioři sociální sítě v 9,4 %, v roce 2015 to byly 3,3 % a v roce 2010 0,4 % (ČSÚ 2021, s. 44).*

- **Využívají internet senioři k nákupům? A co nejčastěji nakupují?**

Zde 5 seniorů odpovědělo, že přes internet nenakupují, jelikož se to ještě nenaučili nebo že se bojí. 5 jich internet k nákupům běžně využívá. Oslovení senioři nejčastěji nakupují kosmetiku, věci do domácnosti, oblečení, potraviny, věci ve slevě.

Např. 73letá seniorka odpověděla: *„Nepoužívám. Já to mám raději v těch kamenných obchodech. Takže to vidím, osahám si to. I když některé nákupy ano, ale to mi pomáhá syn, třeba pračku, ale to většinou s pomocí.“*

*Ve výzkumu Starci na netu nakupovalo v roce 2017 na internetu 83 % respondentů, ve věkové kategorii 55+ (jiný věkový údaj nebyl uveden) (Kopecký, et al. 2018, s. 14).*

*Český statistický úřad uvedl, že v roce 2020 český senior 65+ nakupoval na internetu v 14,9 %, v roce 2015 3,8 % a v roce 2010 pouhých 1,8 % (2021, s. 56).*

- **Jakou formou nejčastěji senioři platí, když nakupují zboží přes internet?**

Pět seniorů neobjednává žádné zboží přes internet a pokud ano, tak jim pomáhá rodina. Zbylí dva senioři využívají pro placení pouze kartu, dva pouze bankovní převod, jeden své platby kombinuje. Ale většina doplnila, že zboží platí jedinečně na dobírku.

Dotazovaní senioři jsou v oblasti financí opatrní. U jedné 64leté seniorky se projevila předchozí profese v bankovním sféře: *„Když něco potřebuji výjimečně platit kartou, tak si dám na 2 až 3 hodiny omezený čas - teda limit, provedu tu platbu a pak je šmitec. Ta karta nebude nikde kolovat. Jenom se odehraje ta jednorázová jedna věc a konec.“*

*V roce 2020 využívalo internetové bankovníctví 22,3 % českých seniorů, oproti roku 2015 je to nárůst o 12,1 % a oproti roku 2010 o 19,6 % (ČSÚ 2021, s. 52).*

### 3.7.3 Orientace seniorů z CSS na internetu

Oslovení senioři nemají žádný problém vyhledat na internetu jaké bude počasí nebo televizní program. Pokud jezdí autem, tak dle rozhovoru zjistí i to, kde se nachází jaké uzavírky. Souvisí to zřejmě i s tím, že všichni oslovení a tedy i aktivní senioři se umí orientovat na portálech s mapami. Chodí totiž často na výlety, které si předem právě na mapách plánují.

Při vyhledávání kulturních akcí dávají oslovení senioři přednost tištěnému přehledu akcí v Jablonci nad Nisou, který dostávají každý měsíc zdarma do poštovních schránek. Vyhovuje jim přehledná forma brožury, kde naleznou všechny akce pohromadě.

- **Plánují senioři na internetu výlety?**

5 z 10 dotazovaných seniorů výlety na internetu plánuje. (Toto zjištění úzce souvisí s tím, že všichni oslovení senioři žijí aktivními životy a jsou plně mobilní.)

*Dle dat z publikace „Informační společnost v číslech 2021“ v roce 2020 užívalo 13,4 % českých seniorů internet pro vyhledávání informací o cestování (ČSÚ 2021, s. 46).*

- **Hledají na internetu jízdní řády veřejné hromadné dopravy?**

8 z 10 seniorů na internetu jízdní řády vyhledává. 2 senioři jezdí pouze autem, zatím hromadnou dopravu nevyužili.

- **Využívají senioři internet k vyhledávání kulturních akcí?**

6 seniorů si dokáže vyhledat kulturní akci, včetně vstupného. 4 senioři na internetu kulturní akce nevyhledávají. Zde ale může jít i o to, že někteří senioři na kulturní akce nechodí a tudíž nemají potřebu si je vyhledávat.

- **Sledují senioři televizi nebo rádio na internetu?**

3 z deseti seniorů sledují televizi nebo rádio na internetu. Ostatní ne, ani se to do budoucna nechtějí učit.

- **Umí si senioři vyhledat konkrétní pořady a pustit si je i zpětně (na chytré televizi či rádiu, nebo internetu)?**

6 z 10 seniorů si umí pustit pořady či filmy zpětně přes internet nebo přímo na chytré televizi.



- **Čtou senioři na internetu noviny a časopisy nebo zprávy čtou pouze na webových prohlížečích?**

Jediný senior nečte zprávy vůbec, ostatní pouze ty, které jsou uvedeny na webových prohlížečích.

### **3.7.4 Co by se senioři CSS do budoucna chtěli naučit v oblasti informačních a komunikačních technologií a internetu?**

Tato část předběžné analýzy potvrdila informace, že senioři mají zájem rozšiřovat si pouze znalosti či dovednosti, které využijí v reálném životě.

Příkladem je i odpověď 73leté seniorky: *„Chtěla bych se naučit, abych si mohla sama nakupovat a neměla z toho obavy. A teď jsem si i došla, aby mi odblokovali kartu, abych mohla platit přes ten internet. Protože to v těch obchodech chtějí někdy platit dopředu, ale ještě jsem se k tomu sama neodhodlala.“*

- **Senioři si měli představit, že je nově vypsán kurz a oni si můžou vybrat dvě témata z oblasti internetu, která by se na kurzu mohli naučit.**

4 senioři neprojeví zájem o odpověď na tuto otázku. 2 senioři by se chtěli naučit ovládat chytrý telefon, protože ho zrovna dostali od potomků. 2 seniorky by uvítaly kurz, jak upravovat fotografie. 1 seniorka by ocenila kurz, který by ji naučil bezpečně nakupovat na internetu a 1 senior se chtěl naučit lépe pracovat v Excelu.

- **Pomáhá seniorům rodina či přátelé, když něčemu nerozumí nebo raději navštěvují kurzy?**

Celá skupina seniorů odpověděla, že jim vždy pomůže rodina nebo kamarádi. Čtyři odpověděli, že se rádi účastní i kurzů v Centru sociálních služeb a jmenovali konkrétního lektora, se kterým jsou velmi spokojeni a na jehož kurzy chodí pravidelně a rádi.

### **3.7.5 Znají senioři z CSS zásady bezpečného chování na internetu?**

Jak bylo z rozhovorů patrné senioři mají dojem, že nepotřebují znát základy bezpečného chování na internetu, protože je s jejich zkušenostmi nemůže nic ohrozit. To dokládá i odpověď 66leté seniorky: *„ Já zas nemám tolik těch přátel, že bych se bála někoho cizího, že mi to nějak zaviruje nebo tak něco, že mi tam pošle. Takže zatím to tak*

neřeším. Nic se mi zatím nestalo.“ A pokud mají alespoň základní přehled o tomto tématu, tak neznají detaily.

- **Znají senioři zásady bezpečného chování na internetu a které to jsou?**

Zásady bezpečného chování na internetu neřeší 4 senioři, ostatních 6 mělo povědomí o tom, jaká by měla na internetu být dodržována opatření. Např. 77letý senior odpověděl: „*Nezveřejňovat nic, třeba rodný číslo, takový ty citlivý údaje. To, co se týká banky, to mi přijde jako hodně choulostivý, že jo. Aby to někdo nenapadl. No nevím, nic jiného mne nenapadá*“.

V roce 2020 zvládnou, dle „*Informační společnost v číslech 2021*“, čeští senioři odmítnout poskytnout osobní údaje pro reklamní účely firem v 16 % nebo zablokovat přístup ke geografické poloze ve svém zařízení v 10,4 % (ČSÚ 2021, s. 54).

- **Co znamená pojem klamavá reklama?**

5 z dotazovaných seniorů má jasný přehled o tom, co výraz znamená. Ostatních 5 neví. A jak odpověděla 66letá seniorka: „*No já si myslím, že ty reklamy jsou takový klamavý všechny, že nás akorát blbnou a pak, když člověk zjistí, jak to doopravdy je...*“.

- **Znají senioři pojmy: Hoax, Fake news nebo Falešný profil?**

U pojmu **Hoax** rovnou odpovědělo 5 seniorů, že význam neznají, 5 odpovědělo špatně. Pojem **Fake news** 3 respondenti vysvětlili správně nebo se významem přiblížili, 7 seniorů nevědělo. Význam slovního spojení **falešný profil** znal 1 senior.

- **Vědí senioři, jak má vypadat správně nastavené heslo? A používají ke každému účelu jiné?**

5 seniorů ví, jak by mělo být bezpečné heslo nastaveno, 3 odpověděli špatně nebo vůbec a 2 se odpovědí přiblížili, nicméně konkrétně nespecifikovali.

1 senior má jediné heslo ke všem účelům stejné, 2 senioři mají hesla dvě, ostatní mají hesel více, ale současně doplňují, že je to pro ně velmi náročné na zapamatování.

Výzkum „*Starci na netu*“ tvrdí, že přibližně 60 % respondentů v roce 2017 v seniorském věku nepoužívalo bezpečné heslo a 22 % respondentů ve věku 65 a více let mají heslo zapsané na papíru (Kopecký, et al. 2018, s. 11).

- **Umí si senioři ověřit informace, které jsou uvedeny na internetu?**

9 z 10 seniorů si informace ověřit neumí, i když jak se všichni shodují, už zveřejňovaným informacím obecně nevěří. Jeden senior (66 let) si informace ověřuje takto: „*No to bych se z toho zbláznil. Dneska je problém svým způsobem něčemu věřit. Fakt je, když je nějaká pecka nebo bomba, tak se snažím to slyšet v rádiu nebo někde, že jo, aby to byla pravda. Aby to prostě nebyla kachna.*

- **Přeposílají senioři e-maily a z jakého důvodu?**

6 oslovených seniorů e-maily přeposílá (nejčastěji uváděným důvodem přeposílání je to, že jsou vtipné, tak ať se jim zasmějí i kamarádi, nebo si posílají fotografie z výletů). 4 senioři, dle jejich odpovědí, e-maily vůbec nepřeposílá.

*Výzkumná zpráva „Starci na netu“ uvádí: „...e-mailové zprávy, které varují před nebezpečím (např. nebezpečím migrace), rozšiřuje 47 % osob starších 65 let a 38 % osob ve věku 55–64 let. To je 3–4krát více, než u osob mladších (ve věku 35–44 let).“ (Kopecký, et al. 2018, s. 10).*

### **3.7.6 Jak internet dotazovaným seniorům ovlivnil život?**

Všichni z oslovených seniorů se shodli na tom, že jim internet ovlivnil život pozitivně a neshledávají na internetu nic negativního. Zároveň si, ale dle jejich slov, umí pohlídat čas, který na něm stráví, takže ho ani nepovažují za zloděje času.

Po dotazu, co by je přimělo k tomu, aby internet přestali využívat, si senioři důvod nedokázali představit nebo jej specifikovat. Dva uvedli, že leda ze zdravotních důvodů. Senior (71 let) uvedl: „*Že budou vzrůstat nepravdivý informace. Lživé informace. A že se do toho bude míchat politika.*“ 79letý senior byl o dost pragmatičtější: „*Když mně exne, to je jednoduchý.*“

- **Kde jste se naučili pracovat s internetem?**

5 seniorů odpovědělo, že z vlastní iniciativy, 4 že v zaměstnání a 1 senior se naučil s internetem pracovat na kurzech.

*Dle výzkumné zprávy „Starci na netu“: „Senioři (nad 65 let) začali v téměř polovině případů (41 %) používat internet sami, bez vlivu jiné osoby. V 28 % pak seniory k používání internetu přivedl jejich zaměstnavatel, případně jejich vlastní děti (15 %), známí a přátelé (6 %) či vnuci (5 %).“ (Kopecký, et al. 2018, s. 7)*

- **Kolik let už oslovení senioři internet užívají?**

4 senioři internet používají 20 let a více, 3 deset let a více a 3 rok až dva roky.

### **3.8 Závěr předběžné analýzy**

Po provedení 10 polostrukturovaných rozhovorů se seniory z Centra sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o. vyšlo najevo, že senioři mají výrazný zájem se naučit ovládat své „chytré telefony“. Důvodem je skutečnost, že s nimi přichází do každodenního styku a ve svém praktickém životě je neustále využívají. Vědí zároveň, že v tomto směru mají zásadní mezery a chtěli by svoje dovednosti v rámci ovládnání chytrých telefonů rozšířit.

Zároveň bylo zjištěno, že senioři mají výrazně nízké kompetence v oblasti internetové gramotnosti. Většinou neznají rizika a nebezpečné jevy, se kterými se mohou na internetu setkat. I s ohledem na jejich znalosti z této oblasti je nutné, aby se naučili o informacích, které jsou jim na internetu předkládány, přemýšlet dle zásad bezpečného chování.

**Závěrem předběžné analýzy bylo vytvoření volnočasového programu pro seniory s názvem „ Chytrý telefon“, ve kterém se senioři naučí nejen ovládat své chytré telefony, ale zvýší si i své kompetence v oblasti internetové gramotnosti.**

## 4. Realizace programu

Na základě předběžné analýzy vzdělávacích potřeb seniorů byl vytvořen program s názvem „Chytré telefony“. Uskutečnil se během měsíců října až listopadu roku 2021 v Centru sociálních služeb Jablonec nad Nisou, p.o. a skládal se z 8 lekcí.

Jednoznačný a na první pohled jednoduchý název programu „Chytré telefony“ byl ponechán účelově. Jednalo se o strategický krok, který měl své důvody. Za prvé na tento název jsou senioři v CSS zvyklí, několik kurzů s tímto označením zde již v minulosti proběhlo. Za druhé, pokud by se v názvu objevilo označení jako např. „Bezpečnost na internetu“ apod., mohlo by to některé seniory odradit. (Toto zjištění potvrzovaly i rozhovory se seniory, které proběhly v rámci předběžné analýzy.) Zároveň je o účast v kurzu s označením „Chytré telefony“ stále mezi seniory veliký zájem, a proto se autor práce rozhodl tuto strategii neměnit.

Seniorům bylo na úvod kurzu vysvětleno, že „zásady bezpečného chování na internetu“ budou součástí kurzu, stejně jako je internet nedílnou součástí jejich chytrých telefonů. Z tohoto důvodu bude tomuto tématu vždy věnován určitý časový úsek z každé lekce.

### 4.1 Obecné a konkrétní cíle kurzu

Senioři získali během svého života, díky nutnosti řešení životních krizí, specifické kompetence, potenciály a schopnosti. Pokud však tyto kompetence jedinec dostatečně nevyužívá, tedy neprocvičuje, dochází k jejich retardaci. A právě aktivní přístup k životu a účast na kurzech pomáhá stárnoucímu člověku tyto kompetence rozvíjet, např. v rámci svého sociálního života (Beneš 2014, s. 112).

#### 4.1.1 Cíle obecné

Nejpodstatnějším cílem při vzdělávání seniorů je tedy pomoci jedinci nalézt a podporovat aktualizaci jeho dovedností, prohlubovat jeho pozitivní sebehodnocení a pomoci rozvíjet jeho sebedůvěru. V případě seniorů tedy není kladen důraz na získávání vědomostí a dovedností, ale na rozvoji schopností, znalostí a rozvinutí osobnosti seniora k seberalizaci (Špatenková, Smékalová 2015, s. 118).

Jedním z hlavních cílů volnočasových kurzů pro seniory je prohloubit sociální vazby seniora, tím že se stane součástí sociální skupiny ostatních seniorů, kteří mají

stejný zájem jako on. To je, dle autorky Vágnerové, pro seniory prioritní, protože mezi ostatními účastníky naleznou oporu a pochopení, které jim jiné generace (včetně rodinných příslušníků) nemohou poskytnout (1999, s. 360).

Dalším obecným cílem kurzu je, aby se senior stal aktivním a snažil se využít svůj volný čas k prohlubování svých zálib a koníčků nebo k získávání znalostí v oblasti, ve které si není jistý. Ale pokud se mu podaří tyto nejistoty překonat a zvládnout úkoly, které jsou pro něho obtížné, posílí se tím jeho sebejistota a sebedůvěra.

#### **4.1.2 Cíle konkrétní**

- Senior umí ovládat svůj „chytrý telefon“ a zvládne ho použít ke svému prospěchu, umí ovládat jeho funkce a vyzná se v jeho technických parametrech.
- Senior umí užívat internet bezpečně, chová se obezřetně a ví, co znamená pojem „Zásady bezpečného chování na internetu“ a umí se dle nich řídit.
- Senior si rozšíří a prohloubí sociální vazby tím, že se seznámí s ostatními účastníky kurzu.
- Senior se nebude obávat užívat svůj „chytrý telefon“ a většinu jeho funkcí. Přestane být v tomto směru závislý na pomoci ostatních, čímž se mu zvýší jeho sebedůvěra.

## **4.2 Cílová skupina**

Cílovou skupinou programu „Chytré telefony“ jsou v rámci této práce aktivní senioři, kteří se pravidelně účastní různorodých programů příspěvkové organizace Centra sociálních služeb v Jablonci nad Nisou. Nicméně tento program není určen pouze pro tuto úzkou skupinu seniorů. Lze jej využít i pro všechny ostatní seniory, kteří mají chytré telefony a jejich zdravotní stav, včetně kognitivních funkcí, jim je dovoluje používat.

### **4.2.1 Charakteristika Centra sociálních služeb Jablonec nad Nisou**

Celý kurz probíhal v příspěvkové organizaci Centrum sociálních služeb v Jablonci nad Nisou (dále jen CSS), které vzniklo dne 1. 1. 2009 a je největším poskytovatelem sociálních služeb na území statutárního města Jablonec nad Nisou, jež je jeho zřizovatelem. Sídli na adrese Emilie Floriánové 1736/8, 466 01 Jablonec nad Nisou.

Hlavní činností organizace v souladu s její zřizovací listinou (ze dne 25. 3. 2016) je poskytování pečovatelské služby, terénní a ambulantní v rozsahu daném zákonem

o sociálních službách, poskytování odlehčovací služby v rozsahu daném zákonem o sociálních službách, poskytování fakultativních činností v rozsahu daném zákonem o sociálních službách a také poskytování správcovské služby ke svěřenému majetku. Dále organizace vytváří podnětné zázemí pro volnočasové a zájmové aktivity pro seniory žijící v Jablonci nad Nisou.

V Centru sociálních služeb strukturu volnočasových aktivit personálně zajišťuje „Specialista pro volnočasové aktivity“, který je podřízen řediteli společnosti. A naopak jemu jsou podřízeni „Specialista klubů seniorů“ a „Asistent specialisty“.

V CSS působí i Rada starších, která hájí zájmy seniorů města a usiluje o aktivní zapojení seniorů do veřejného života. Dále zde vyvíjí činnost deset Klubů seniorů působících na území města Jablonce nad Nisou, jež pro seniory zajišťují volnočasové, kulturní, sportovní a zájmové vyžití. (Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou 2021).

### **4.3 Metoda programu E(EZ)-U-(M/R)-P/E**

Realizovaná metoda, na základě které byla nastavena struktura jednotlivých lekcí, je kombinací Metody E.U.R. (viz kap. 4.3.1) a Jarvisova modelu učení (viz kap. 4.3.2). Z této metody a modelu bylo zvoleno pro danou věkovou kategorii účastníků to nejvhodnější.

Ve výsledné verzi metody (viz kap. 4.3.3) se tak propojily a navzájem na sebe navázaly fáze učení, které byly pojmenovány dle původních modelů a nastaveny tak, aby na jejich základě byl co nejefektivněji dosažen cíl dané lekce.

#### **4.3.1 Metoda EUR**

Modelu E-U-R vychází původně z konstruktivistického přístupu k učení. A obsahuje tři základní fáze: E-Evokace, U-Uvědomění, R-Reflexe. Tento model navazuje na vzdělávací program RWCT, tedy Čtením a psaním ke kritickému myšlení. Pořadí jednotlivých fází by mělo být zachováno, nicméně všechny tři mohou probíhat individuální nebo skupinovou formou (Zdražilová 219, s. 117).

Aktivita seniorů při vzdělávání souvisí s jejich motivací a s předchozími zkušenostmi, které během učení získali. Při vzdělávacím procesu je tedy vhodné využít informací, které senioři již znají a o kterých mají povědomí. Tím se dosáhne

rovnocenného vztahu mezi lektorem a účastníky, přirozeně se zvýší jejich vnitřní motivace a bude nastavena harmonická atmosféra, která samotný proces učení podpoří.

### 4.3.2 Jarvisův model učení

Jarvisova teorie učení se opírá o tři základní interpretační rámce, jakými jsou „koncept nesouladu“, „pojetí zkušenosti“ a „model procesu učení“ a dále v sobě zahrnuje čtyři základní principy: „nedochází k učení“, „probíhá náhodné učení“, „dochází k nereflexivnímu učení“, „dochází k reflektivnímu učení“. Na základě těchto čtyř cyklů rozpracovává Jarvis podrobněji další cesty k učení a neučení (Jarvis in Nehyba 2012, s. 38-46).

Z Jarvisovy teorie je stěžejní definice, že: *„Lidské učení je kombinací procesů, pomocí nichž celé osoby konstruují zkušenosti ze situací a transformují je do znalostí, dovedností, postojů, přesvědčení, hodnot, emocí a smyslů a integrují výsledky do jejich vlastního života“* (Jarvis in Nehyba 2012, s. 53).

Autor Peter Jarvis se však ve své teorii v průběhu let posouvá a tvrdí, že se *„transformace obsahu zkušenosti děje na základě třech dimenzí, kterými jsou reflexe/myšlení, emoce a jednání. Tímto dochází k závěru, že samotní jedinci jsou myslící, cítící a jednající bytosti, které transformují své zkušenosti skrze všechny tři dimenze zároveň“* (Jarvis in Nehyba 2012, s. 52).

### 4.3.3 Realizovaná metoda E(EZ)-U-(M/R)-P/E

- I. **E-Evokace** se v úvodní fázi spojuje s **EZ-Epizodickou zkušeností**, při jejichž implementaci (tedy naplnění) se lektor seznámil s počátečním stavem vědomostí účastníků o daném tématu. Pro cílovou skupinu seniorů jsou typické bohaté zkušenosti, z tohoto důvodu u dané věkové kategorie probíhá v této fázi nejen evokace, tedy vybavení si znalostí, ale především prožité zkušenosti ve spojitosti s daným tématem lekce.
  - **Evokace (E)** je první fází Metody E.U.R., ve které dochází k zamyšlení se nad tématem, tedy co už účastníci o daném tématu vědí, znají, nebo co si o něm myslí (Zadrazilová 2019, s. 117).
  - **Epizodická zkušenost (EZ):** vychází z Jarvisova modelu učení, kdy se jedná se o konkrétní zkušenost, která je dle P. Jarvise následně reflektivně



pozorována, a tím dochází k abstraktní konceptualizaci neboli procesu myšlení a reflexe (Nehyba 2012, s. 51).

I. **U-Uvědomění** je druhou fází procesu (i Metody E.U.R.), kdy se účastníci setkávali s novou informací či myšlenkou, zpracovávali ji a zařazovali si ji do vlastní struktury poznání, které vzniklo během první fáze. Nová informace byla předávána různými praktickými metodami jako např. sledováním filmu, praktickými ukázkami poslechu, čtením atd. Je potřeba správné vnitřní nastavení jedince, aby došlo k upevnění nových informací. (Zadražilová 2019, s. 117).

II. **M-Myšlení** nebo **R-Reflexe** (Jarvisův model učení) je třetí a skrytou fází metody. Tato fáze je důležitou a nepostradatelnou součástí procesu, ale probíhá implicitně neboli skrytě. Myšlení nebo reflektování účastníků během procesu nebylo kontrolováno, protože byl kladen důraz především na ověření procesu zdali senioři dané téma nebo postup pochopili. V rámci cílové skupiny účastníků bylo tedy prioritní především ověření znalostí právě formou Praxe nebo Experimentování.

III. **P-Praxe** nebo **E-Experimentování** (Jarvisův model učení) byly závěrečnou fází procesu, který měl ověřit zdali probíranému tématu účastníci kurzu porozuměli. Praktické metody byly pro seniory důležitou a také oblíbenou formou, protože díky nim docházelo k upevnění znalostí či dovedností.

- **Praxe (P):** účastníci si probranou látku či postup zopakovali tím, že si jí vyzkoušeli na reálných příkladech, se kterými se mohou ve svých životech setkat. Zvláště pro tuto cílovou skupinu byla tato forma na závěr metody vhodná, protože si účastníci i lektor ověřili, zdali probraným informacím či postupům porozuměli.

**Experimentování (E):** tento proces v sobě spojuje teoretické vědomosti s praktickým využitím. Poznatky se získávají konstruktivistickým způsobem, tedy při vhodném postupu se stávají pro účastníky kurzu lehce zapamatovatelné (Čapek 2015, s. 197). V této variantě si účastníci probranou látku či postup nejen vyzkoušeli, ale zároveň měli snahu zvládnout více, tedy nad rámec toho, co se naučili a vyzkoušeli.

## **4.4 Základní charakteristika programu a jednotlivých lekcí**

### **4.4.1 Počet a popis účastníků**

Tohoto kurzu se účastnilo 8 účastníků v seniorském věku (1 muž a 7 žen), pro lektora adekvátní počet, aby měl dostatek času věnovat se všem účastníkům stejně intenzivně i při řešení problémů technického rázu. Účastníci kurzu se řadili mezi tzv. aktivní seniory, kteří docházejí i na další různé kurzy do Centra sociálních služeb.

### **4.4.2 Časová dotace**

Každá lekce trvala 90 minut. První část měla cca 60 min. a byla vždy věnována chytrým telefonům a během druhé části (cca 30 min.) se prohlubovala internetová gramotnost účastníků. Menší časový úsek teoretické části byl stanoven na základě poznání, že senioři nemají v oblibě teorii, kterou nemohou (dle jejich názoru) v životě reálně využít. Z tohoto důvodu bylo potřeba téma internetové gramotnosti prezentovat formou praktických příkladů ze života, se kterými se mohou ve svém životě reálně setkat při užívání internetu.

### **4.4.3 Obecná příprava na lekce**

Podmínkou, aby se mohl program pro seniory uskutečnit, bylo zajištění vhodného prostoru, kde by se účastníci cítili bezpečně a komfortně (včetně dostupného sociálního zázemí). Nutností byla dobře vytopená, osvětlená a větratelná místnost s dostatečným počtem adekvátních míst. Toto vše bylo zajištěno v prostorách Počítačové učebny Centra sociálních služeb, kde to většina účastníků již dobře znala.

Na každou lekci bylo nutno dopředu zajistit fungující techniku, kterou lektor v dostatečném předstihu vyzkoušel a technicky zabezpečil tak, jak bylo pro danou lekci nutné. V konkrétním případě tohoto programu se vždy jednalo o zajištění: plátna, dataprojektoru, notebooku, mobilu, propojovacího kabelu mezi telefonem a notebookem, wifi sítí, připojení notebooku na internet, flash disk s výukovými materiály, flipchart s papírem a psacími potřebami.

Lektor si zároveň všechny výukové materiály připravil před lekcí tak, aby se mohl soustředit již jen na výuku.

#### 4.4.4 Funkce realizovaného programu

V rámci specifického zaměření edukace seniorů celý program „Chytré telefony“ plnil níže uvedené funkce:

- **Rehabilitační** - tím se účastníci kurzu naučili lépe ovládat a všestranně využívat své chytré telefony, což jim výrazně posílilo a rozvinulo jejich soběstačnost.
- **Kompenzační** - tento kurz seniorovi díky možnosti telefonování a internetové komunikaci umožnil upevnit nebo rozšířit jeho okruh sociálních kontaktů. Mohl se díky tomu např. spojit s kamarády z dětství nebo z mládí.
- **Aktivizační** – tím že se senior naučil ovládat „chytrý“ telefon, mohl využít více možností internetu či jeho různých aplikací, dozvěděl se např. o různých akcích nebo o dění ve světě. Získal tím podobný přísun informací jako jeho blízcí a začlenil se tak do současné společnosti a stal se tak její přirozenou součástí.
- **Komunikační** - prostřednictvím mobilního telefonu mohl senior bez omezení komunikovat s okolím a svojí sociální skupinou, tedy se společností jako takovou.
- **Mezigenerační porozumění** - většině seniorů z kurzu pomáhali s pochopením mobilních funkcí jejich děti, ale ještě ve větší míře jejich vnuci. Touto vzájemnou aktivitou se prohloubily jejich mezigeneračních vazby a jejich vzájemné porozumění. Vnoučata se cítila být prarodičům potřebná a užitečná, protože mohla seniorům vysvětlit problematiku, která je pro ně přirozená. Senioři jim byli na oplátku vděční. A obě skupiny spolu trávili více času.

Výše zmíněné dělení specifického zaměření jednotlivých funkcí edukace seniorů bylo voleno z jednotlivých kategorií podle autorek Špatenkové a Smékalové (2015, s. 38).

#### 4.5 Popis jednotlivých lekcí

Na základě zjištění předběžné analýzy byl sestaven program o 8 lekcích, které v sobě zahrnovaly jak seznámení s komunikačními technologiemi, tedy s chytrým telefonem, tak i zvýšení internetové gramotnosti seniorů s důrazem na zásady bezpečného chování na internetu.

Na úvod každé lekce se všichni účastníci podepisovali do prezenčních listin, kde zároveň potvrzovali i svou bezinfekčnost, což bylo s ohledem na dané období, kdy kurz probíhal (podzim 2021) nutné a v případě CSS i povinné. Všichni účastníci byli také na začátku každé hodiny informováni o tom, že se mohou během hodiny na cokoliv zeptat a mohou tak učinit i mimo lekci.

## 4.5.1 Lekce 1: *Seznámení s chytrým telefonem, Svět internetu*

### *Cíl lekce:*

- Senior se cítí v učebně bezpečně.
- Senior ví, kde nalezne základní informace o svém telefonu, zná základní názvosloví a funkce chytrého telefonu.
- Senior pochopil, že se vyskytují ve světě internetu nástrahy a nebezpečí jako ve skutečném světě.

### *Popis lekce:*

- Úvod do kurzu: Představení lektora; Představení účastníků kurzu.
- Seznámení s telefonem: Parametry názvosloví; Kde najít informace o telefonu; Představení jednotlivých funkcí telefonu.
- Jak funguje internet: Historie v kostce; Seznámení s internetem.

### *Metoda E(EZ)-U-(M/R)-P/E:*

#### I. část lekce - téma „Chytrý telefon“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor otevřel téma mobilní „chytré“ telefony. Pokládal seniorům otázky, kdo jim telefon koupil, jak ho dlouho vlastní, zdali si ho koupili a vybrali sami. Proč se přihlásili do tohoto kurzu a co by se chtěli naučit nového v rámci tohoto tématu. Potom nechal diskuzi volně plynout.
- *Uvědomění:* Lektor se účastníků zeptal, zdali vědí jaký mají typ mobilu, jaká je jeho značka. Krok po kroku vysvětlil postup, kde tyto informace v mobilu objeví a zároveň se seniory daný postup vyzkoušel. Zároveň je informoval, že mobily jsou různé a orientace v nich také. Následně každého účastníka obešel a pomáhal mu informace v přístroji objevit. Dále se účastníci seznámili se základními funkcemi telefonu. Dozvěděli se názvosloví, které se ve spojitosti s mobilem užívá.
- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe:* Lektor obešel každého účastníka s tím, že ho požádal, aby mu na mobilu našel informaci, jaké má jeho mobil parametry a tím zjistil, zdali je účastníci již umí nalézt.

#### II. část lekce - téma „Internet“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Diskuze na téma internet, jaké všechny informace lze na internetu objevit a k čemu a jak často ho senioři využívají nejvíce, popřípadě kolik času tím tráví.
- *Uvědomění:* Lektor zjednodušeně informoval seniory o tom, jak internetová síť funguje, kdy vznikla a jaké jsou její výhody a nevýhody. Seznámil je také s tím, že i na internetu hrozí nebezpečí a že je důležité, aby věděli, jak se na internetu chovat. Tuto část doplnil historkami z praxe.
- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe:* Lektor účastníkům popsal různé „nebezpečné“ neboli ohrožující vlivy ve světě internetu, se kterými se mohou senioři reálně setkat. Následně jim převyprávěl několik příběhů z praxe s otevřeným koncem a zeptal se účastníků, jak by se v daném případě na uvedené podněty reagovali oni. Dále jim sdělil, jak se zachoval „hrdina“ z příběhu a zda byl tento způsob vhodný, popřípadě jaký je správný postup pro vyřešení uvedené situace.

*Podmínky lekce:*

- Plátno, dataprojektor, notebook, mobil, propojovací kabel mezi telefonem a notebookem, wifi síť, připojení notebooku na internet, flash disk s výukovými materiály, flipchart.

*Hodnocení lekce:*

- Lekce proběhla i díky pečlivé přípravě na dobré úrovni. Na úvod se všichni včetně lektora představili, někteří účastníci se již znali.
- Přes počáteční formální atmosféru a ostych se účastníci postupně uvolnili a jakmile se začali řešit praktické záležitosti týkající se mobilu a jeho funkcí, byla rázem atmosféra neformální.

*Dosažení cílů lekce:*

- Všech nastavených cílů lekce bylo dosaženo, jedním z důvodů je to, že „počítačová učebna“ v CSS je seniorům uzpůsobena, nejen po společenské stránce, ale také po technické (vybavení atd.). Zároveň postupy a informace byly seniorům předány takovou formou, které dokázali porozumět.

## 4.5.2 Lekce 2: Nastavení telefonu I.; Jak ověřit informace I.

*Cíl lekce:*

- Senior si umí nastavit displej telefonu a ví jakým způsobem má ovládat ikony na ploše telefonu.
- Senior pochopil, že je nutné nad informacemi na internetu přemýšlet.

*Popis lekce:*

- Nastavení telefonu: Nastavení displeje; Organizace ploch; Domovská stránka; Práce s ikonami.
- Jak se chovat bezpečně na internetu: Základy kritického myšlení položením 5 základních otázek (Kdo?, Co?, Komu?, Jak?, Proč?).

*Metoda E(EZ)-U-(M/R)-P/E:*

I. část lekce - téma „Chytrý telefon“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor se účastníků ptal, jaké mají zobrazeny ikony na displeji. Zdali vědí, která a k čemu slouží. Následovala diskuze na toto téma.
- *Uvědomění:* Lektor seniorům promítal na plátno v učebně displej svého mobilního telefonu a ukazoval jim, kde se nalézá tzv. *Domovská stránka; Jak je nastavena organizace ploch; Jak se pracuje s displejem; Jak se přesouvají ikony a jak s nimi pracovat.*

Pokaždé ukázce lektor spolu se seniory vyzkoušeli daný postup, při kterém si ověřil, zdali ho účastníci pochopili. Komu to nešlo, k tomu lektor přišel a pomohl mu znovu vše vysvětlit a postupně provést.

- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe:* Účastníci jsou osloveni, aby lektorovi ukázali svou „Domovskou stránku“. Lektor si tak ověří, že pochopili, co jim vysvětloval. Poté měli účastníci za úkol přesunout určitou ikonu z „Domovské stránky“ na jinou stránku a zpět (lektor je opět obchází).

II. část lekce - téma „Internet“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor otevřel téma, jak si senioři ověřují na internetu informace. Zdali si myslí, že vše co je na internetových stránkách

uvedeno, je pravda. Zdali se již někdy setkali s nepravdivými a lživými informacemi na této síti. Následovala diskuze.

- *Uvědomění:* Lektor předal seniorům brožurku: „Jak se chovat bezpečně na internetu“ a postupně začal jednotlivá témata probírat: Základy kritického myšlení položením 5 základních otázek: *Kdo?, Co?, Komu?, Jak?, Proč?*). A ukazoval na náhodně zvoleném ilustrativním článku zveřejněném na internetu, jak by měl postup probíhat.
- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Experimentování:* Senioři byli informováni o tom, že byl všem v průběhu hodiny zaslán e-mail s vloženým odkazem (postup otevření odkazu jim byl vysvětlen a předveden), kde je k vidění jeden konkrétní článek. Byli zároveň požádáni, aby si ho doma přečetli a zkusili posoudit s použitím 5 základních otázek, zdali na ně působí věrohodně.

*Podmínky lekce:*

- Plátno, dataprojektor, notebook, mobil, propojovací kabel mezi telefonem a notebookem, wifi síť, připojení notebooku na internet, flash disk s výukovými materiály, flipchart.

*Výukové materiály:*

- Brožura „Jak se chovat bezpečně na internetu“
- Skutečná zpráva z internetu, na které si senioři zkoušeli položit 5 otázek.

*Hodnocení lekce:*

- Lekce probíhala v klidném tempu. Lektor i senioři se již znali a věděli, co od sebe mohou navzájem očekávat. Praktická část byla nejdříve o opakování, co se účastníci naučili minulou lekci a poté se již probírala látka nová.
- Teoretická část byla doplněna tematickou brožurou, kde byly popsány všechny informace ohledně zásad bezpečného chování na internetu. Tudíž se účastníci mohli soustředit na výklad, protože věděli, že teorii mají uvedenou v daném materiálu.

*Dosažení cílů lekce:*

- Cílů bylo dosaženo, protože se senior naučil nastavit displej telefonu a ví jakým způsobem má ovládat ikony na ploše svého telefonu. Také pochopil, že je nutné nad informacemi nejen na internetu přemýšlet.



### 4.5.3 Lekce 3: Nastavení telefonu II.; Jak ověřit informace II.

*Cíl lekce:*

- Senior zvládne vypnout zvuk vyzvánění, zároveň si umí nastavit melodii a hlasitost vyzvánění na svém chytrém telefonu. Ví, jak postupovat při nastavení budíku tak, aby zvonil v požadovaný čas a také zná způsob, jak se připojit k wifi síti.
- Senior ví, že je potřeba si informace z internetu ověřovat a ví, kde nalezne postup a podklady pro to, aby si je ověřil.

*Popis lekce:*

- Nastavení telefonu: Jak nastavit hlasitost vyzvánění (vypnutí zvuku, vibrace); Jak nastavit budík, případně připomínku; Jak se připojit k wifi síti.
- Seznámení s druhou částí brožurky „Jak se chovat bezpečně na internetu“ a s dalšími základními otázkami „Jak si ověřit informace na internetu“ (Pozor na selský rozum. Nečtěte jen titulky. Z jakého zdroje informace pochází? Lze dohledat zdroje, ze kterých zpráva čerpá? Není již zpráva mezi vyvrácenými hoaxy? Lze ověřit zdroje fotografií či videa? Je fotografie upravená? Vyskytují se podezřelé okolnosti?).

*Metoda E(EZ)-U-(M/R)-P/E:*

I. část lekce - téma „Chytrý telefon“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor se zeptal účastníků, zdali zažili již situaci, že někomu v kině či divadle začal při představení zvonit telefon. A jak tuto situaci vnímali? Dále se ptal na to, jestli si umí nastavit dle svého přání vyzváněcí melodii, nebo mobil nastavit tak, aby nevyzváněl.
- *Uvědomění:* Lektor vysvětlil a předvedl, jak provést jednotlivé postupy: *Jak a kde nastavit na mobilu hlasitost vyzvánění (vypnutí zvuku, vibrace); Jak nastavit budík tak, aby zvonil v určenou chvíli; Jak se připojit k jakékoliv wifi síti a konkrétně v učebně CSS.*
- Pokaždé ukázce lektor spolu se seniory vyzkoušeli daný postup, při kterém si ověřil, zdali ho účastníci pochopili. Komu to nešlo, k tomu lektor přišel a pomohl mu znovu vše vysvětlit a postupně provést.
- *(Myšlení/Reflexe)*

- *Praxe:* V průběhu lekce lektor účastníky požádal, aby si vypnuli vyzvánění. Lektor jim pak na jejich čísla zavolał a ověřil si, zdali se jim to povedlo. Také si měli senioři nastavit upozorňovací tón v mobilu tzv. budík na stanovený čas, aby jim během lekce zazvonil, což byla také zpětná vazba, že tento postup pochopili. Komu se to nepovedlo, řešil problém přímo s lektorem.

## II. část lekce - téma „Internet“

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor se zeptal a tím otevřel diskuzi, zdali senioři doma četli článek, jehož odkaz jim byl poslán e-mailem. Zdali se jim zdál věrohodný a jestli si zkoušeli při ověřování jeho pravdivosti položit 5 základních otázek.
- *Uvědomění:* Lektor informoval účastníky, že v brožurce „Jak si ověřit informace na internetu“ (kterou minulou lekcí obdrželi), jsou uvedeny další otázky, díky kterým si mohou informace detailněji ověřit: *Pozor na selský rozum. Nečtěte jen titulky. Z jakého zdroje informace pochází? Lze dohledat zdroje, ze kterých zpráva čerpá? Není již zpráva mezi vyvrácenými hoaxy? Lze ověřit zdroje fotografií či videa? Je fotografie upravená? Vyskytují se podezřelé okolnosti?* Každé téma napsal na flipchart a vždy slovně doplnil základními informacemi s uvedeným příkladem v praxi.
- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Experimentování:* Účastníci kurzu byli požádáni, aby do příští lekce zkusili na internetu najít, co nejvíce článků o konkrétní herečce ve spojitosti s jednou její významnou životní událostí. Odkazy na tyto články mají zkopírovat a zaslat lektorovi na email. (Postup, jak kopírovat odkazy jednotlivých webových stránek, jim ukázal a všichni si ho vyzkoušeli.)

### *Podmínky lekce:*

- Plátno, dataprojektor, notebook, mobil, propojovací kabel mezi telefonem a notebookem, wifi síť, připojení notebooku na internet, flash disk s výukovými materiály, flipchart.

### *Výukové materiály:*

- Brožura „Jak se chovat bezpečně na internetu“
- Reálný článek na vyzkoušení postupu „Jak si ověřit informace na internetu“

#### *Hodnocení lekce:*

- Seniorům byl zaslán minulou lekcí e-mail s odkazem na článek. V této lekci byla otevřena debata, zdali na seniory článek působil věrohodně. Účastníkům byly rozdány lístečky, do kterých měli napsat, zdali vnímali článek věrohodným či ne. Následně se odpovědi sečetly, přičemž byl výsledek zapsán na flipchart. Všichni se pak společně s lektorem pokusili odpovědět na 5 základních ověřovacích otázek, přičemž zopakovali postup z minulé hodiny.
- Po seniorech nebylo vyžadováno, aby postup „jak si ověřit informace“ uměli nazpaměť. Je důležité, aby o ověřování informací měli přehled, aby věděli, že je dobré se zamýšlet se nad prezentovanými informacemi.
- V praktické ukázce, ověření zdroje článku o mediálně známé herečce seniorského věku se účastníci bavili a diskutovali i mimo téma. Občas museli být nenápadně nasměrováni zpět k tématu.

#### *Dosažení cíle lekce:*

- Obou cílů bylo dosaženo. Senioři se postupy ovládání funkcí svého telefonu naučili používat. Zároveň vědí, že je potřeba si informace z internetu ověřovat a také vědí, že postup, jak ověřit informace, je uveden v brožurce „Jak se chovat bezpečně na internetu“, kterou obdrželi během minulé lekce.

#### 4.5.4 Lekce 4: *Fotoaparát; Galerie; Klamavá reklama; Falešný profil*

*Cíl lekce:*

- Senior umí fotografovat s chytrým telefonem, zná různé způsoby focení. Ví, kde jsou v telefonu fotografie uloženy a jak je organizovat pomocí alb v galerii. Chápe k čemu může využít funkci Screenshot a jaké jsou možnosti filtrů při úpravě fotografií.
- Senior si osvojil informaci, že na internetu existuje klamavá reklama nebo falešný profil a ví, co tyto pojmy znamenají a že je potřeba být před těmito jevy ostražitý.

*Popis lekce:*

- Použití fotoaparátu: Focení při zamčené obrazovce; Kde jsou uloženy fotografie (galerie, alba), Screenshot, Základní filtry pro úpravu fotografií.
- Vysvětlení pojmů: Klamavá reklama, Inzerce, Falešný profil.

*Metoda E(EZ)-U-(M/R)-P/E:*

I. část lekce - téma „Chytrý telefon“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor se ptal účastníků, zdali pomocí mobilního telefonu fotí a jak často tento způsob využívají. V čem vidí plusy a mínusy tohoto stylu focení. Následovala diskuze.
- *Uvědomění:* Lektor s účastníky probral a vzápětí s nimi prakticky vyzkoušel použití fotoaparátu, ale také možnost focení při zamčené obrazovce. Ukázal jim také systém spravování a ukládání fotografií (galerie, alba) v chytrých telefonech.

Dále jim vysvětlil, jak vytvořit a pojmenovat nové album, jak do něho ukládat fotografie a případně je přesunout do alba jiného. Jak využívat funkci „Screenshot“ (jednoduché skenování obrazovky) a jak fungují základní filtry pro úpravu fotografií.

- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe:* Účastníci si v průběhu lekce vyfotili, co je v učebně zaujalo a pak fotografii uložili do nového alba, které měli za úkol založit a pojmenovat.

## II. část lekce - téma „Internet“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor se zeptal, zdali se senioři někdy setkali s pojmy jako „Klamavá reklama“, „Klamavá Inzerce“ nebo „Falešný profil“ a při jaké příležitosti. Následovala diskuze.
- *Uvědomění:* Lektor na praktických ukázkách z internetu vysvětlil pojmy: „Klamavá reklama“, „Klamavá inzerce“, „Falešný profil“. Zároveň doplnil informací, jak je mohou tyto úkazy ohrozit a jak je možno se jim bránit. Také seniorům předal leták „Rizika internetu pro seniory (e-shopy a aukce).
- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe:* Každému účastníkovi byly předány noviny se zadáním, aby v nich zkusili objevit reklamu s označením „Reklamní sdělení“ nebo „Inzerce“. (Aby pochopili, že některé články, i když nejsou zřetelně označené, jsou reklamním sdělením, za které objednavatel médiím platí a jsou běžnou reklamou.)

### *Podmínky lekce:*

- Plátno, dataprojektor, notebook, mobil, propojovací kabel mezi telefonem a notebookem, wifi síť, připojení notebooku na internet, flash disk s výukovými materiály, flipchart.

### *Výukové materiály:*

- Ukázky klamavých reklam, které jsou uveřejněny na internetu.
- Noviny s uveřejněným článkem, který vypadal jako součást novin, ale který po detailním pátrání byl označen jako „Inzerce“ nebo „Komerční sdělení“ atd.
- Leták „Rizika internetu pro seniory (e-shopy a aukce)“ (Centrum prevence rizikové virtuální komunikace Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci 2015)

### *Hodnocení lekce:*

- Účastníci kurzu byli požádáni, aby doma našli na internetu co nejvíce článků o herečce na probrané téma. Odkazy měli zkopírovat a zaslat lektorovi na email. Zpětnou vazbu lektor obdržel zhruba od poloviny účastníků. Když se ptal v čem byl problém, tak někteří mlčeli a jiní řekli, že neuměli zkopírovat odkaz na nalezené články. Na základě této informace lektor daný postup s účastníky ještě jednou vyzkoušel.

- Téma klamavé reklamy muselo být převedeno do televizního a tištěného světa, protože účastníci kurzu na internetu, dle jejich slov, nenakupují. Téma je však uplatnitelné i v běžném životě účastníka, tudíž se v probírané látce mohlo dál pokračovat.
- Seniorsy velmi překvapila informace, že si kdokoliv může článek s pochvalným textem objednat a zaplatit.

*Dosažení cíle lekce:*

- V rámci části „Chytrý telefon“ bylo cíle dosaženo. Senior se naučil fotografovat s chytrým telefonem atd. Ví, kam se ukládají fotografie a také chápe k čemu může využít funkci Sreen shot.
- Druhého cíle bylo dosaženo z půlky. Senior si sice osvojil informaci, že na internetu existuje klamavá reklama nebo falešný profil a ví, co tyto pojmy znamenají, ale všichni seniorsi nepřijali fakt, že je potřeba být před těmito jevy ostražitý.

#### 4.5.5 Lekce 5: *Kontakty; Google účet; Bezpečné heslo*

*Cíl lekce:*

- Senior ví, jak nastavit synchronizaci svých kontaktů s Google účtem. Ve svém telefonu si dokáže doplnit nový kontakt anebo vymazat kontakt nepotřebný.
- Senior si zapamatoval z minimálně kolika a z jakých znaků se skládá bezpečné heslo a je si vědom toho, že ke každému účelu by měl mít heslo jiné.

*Popis lekce:*

- Kontakty: Vytvoření nového kontaktu; Mazání nepotřebného kontaktu; Synchronizace telefonu s Google účtem.
- Bezpečné heslo, kde je všude nutné a z čeho se skládá.

*Metoda E(EZ)-U-(M/R)-P/E:*

I. část lekce - téma „Chytrý telefon“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor se seniorů zeptal, zdali mají v telefonu uložena všechna telefonní čísla na své blízké. Zdali si je tam zadávají sami nebo jim s touto činností někdo pomáhá. Jestli je pro ně obtížné doplnit či změnit již existující telefonní kontakt.
- *Uvědomění:* Lektor se seniory vyzkoušel postupy, jak doplňovat nové kontakty a tel. čísla do telefonu a jak mazat ty, které nevyužívá. Zároveň si všichni vyzkoušeli synchronizaci telefonu s Google účtem. (Všichni senioři již měli Google účet před kurzem vytvořen.)
- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe:* Senioři si měli vytvořit ve svém mobilu nový kontakt a to na lektora, kterého poté prozvonili a tím bylo potvrzeno, že postup pochopili. Následně měli za úkol kontakt smazat. Poté jim lektor zavolal sám a oni měli za úkol si jej v telefonu uložit pod jeho jménem.

II. část lekce - téma „Internet“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor se zeptal účastníků, jak to mají obecně s hesly. Zdali využívají jedno anebo mají více hesel k různým účelům. Toto doplnil tím, že v dnešní době ve světě internetu se už bez hesel nikdo neobejde. Následovala rozvinutá diskuze.

- *Uvědomění:* Lektor informoval, k čemu a proč by měl mít senior vytvořená bezpečná hesla. Zároveň byli senioři informováni z minimálně kolika a z jakých znaků se skládá bezpečné heslo, a že ke každému účelu by měli mít heslo jiné. Senioři obdrželi leták „Jak na bezpečné heslo“ z Centra prevence rizikové virtuální komunikace Pedagogické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci.
- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Experimentování:* Senioři dostali na listě papíru vytištěný seznam různých definic a měli za úkol označit ty, které se vztahovaly k tvorbě nového hesla. Poté daný seznam i s lektorem společně zhodnotili a dle probraných definic si napsali heslo vlastní.

*Podmínky lekce:*

- Plátno, dataprojektor, notebook, mobil, propojovací kabel mezi telefonem a notebookem, wifi síť, připojení notebooku na internet, flash disk s výukovými materiály, flipchart.

*Výukové materiály:*

- Leták „Jak na bezpečné heslo“ (Centrum prevence rizikové virtuální komunikace Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci 2015)
- Seznam na A4 „Které definice jsou podmínkou pro vytvoření správného hesla“

*Hodnocení lekce:*

- Účastníci si zkoušeli, zdali umí zadat do telefonu nový kontakt a ihned zpětnou vazbou, když na něj zkoušeli volat poznali, zdali se jim to povedlo. Účastníky tato lekce oslovila, protože je využitelná v praktickém životě.
- Seniorům byla obezřetně, ale s důrazem předána informace, že hesla jsou zásadním prostředkem ochrany v online světě a že je mohou ochránit před ataky na internetu.
- Seniorům byl předán leták, jak vytvořit bezpečné heslo.

*Dosažení cílů lekce:*

- Obou cílů bylo dosaženo v rámci obou částí lekce.



## 4.5.6 Lekce 6: *Obchod Play; Aplikace; Dezinformace*

### *Cíl lekce:*

- Senior dokáže najít přes ikonu v mobilu Google play, umí si díky ní vybrat a stáhnout vybranou aplikaci do mobilu, ale umí si ji také odinstalovat.
- Zároveň chápe, jaký je rozdíl mezi placenými aplikacemi a těmi zadarmo. Zároveň ví, že když je aplikace zadarmo, je s tím spojeno většinou větší množství reklam prezentovaných přímo v dané aplikaci.
- Senior zvládne používat čtečku QR kódů.
- Senior pochopil, co znamenají pojmy Fake News, Hoax a Spam. Propojil si informace z první a druhé lekce, jak se díky 5 otázkám (Kdo?, Co?, Komu?, Jak?, Proč?) informace ověřit.

### *Popis lekce:*

- Obchod play: Co je to a kde ho najdu; Výběr a instalace aplikací; Tipy na zajímavé aplikace.
- Vysvětlení pojmů: „Fake News“, „Hoax“, „Spam“, „Dezinformace“

### *Metoda E(EZ)-U-(M/R)-P/E:*

#### I. část lekce - téma „Chytrý telefon“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor se zeptal, zdali účastníci již stahovali aplikace přes Google play, zdali vědí, jak vypadá ikona tohoto internetového obchodu a kde ji v mobilu mohou objevit. Vysvětlil jim, jaké různé aplikace je možno v tomto obchodě stáhnout.
- *Uvědomění:* Lektor postupně s účastníky ve svých telefonech hledali ikonu Google play. Dle daného postupu stáhli a nainstalovali konkrétní aplikaci, která byla dostupná zdarma. Lektor se u všech účastníků přesvědčil, že jednotlivým krokům porozuměli. Následně si tuto aplikaci z mobilu odinstalovali.  
Lektor vysvětlil účastníkům, jaký je rozdíl mezi aplikacemi, které se stahují zdarma a těmi, za které se platí. (S aplikací zadarmo je spojeno většinou větší množství reklam prezentovaných přímo v dané aplikaci.)
- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe:* Účastníci měli za úkol otevřít přes ikonu na „Domovské stránce“ Google play a zadat do vyhledávacího řádku čtečku QR kódů. Poté si aplikaci měli

stáhnout do mobilu a nakonec si ji reálně vyzkoušet na QR kódu, který jim lektor rozdal vytištěný na letáku. Tento kód je navedl na webové stránky organizace CSS, ve které se kurz odehrával.

## II. část lekce - téma „Internet“:

- *Evokace (epizodická zkušenost)*: Lektor otevřel diskusi ohledně dezinformací na internetu. Vyjmenoval pojmy „Fake News“, „Hoax“ a „Spam“ a zeptal se seniorů, zdali tyto pojmy již slyšeli anebo zdali je znají.
- *Uvědomění*: Seniorům byly postupně na reálných ukázkách vysvětleny pojmy „Fake News“, „Hoax“ a „Spam“. Byla jim také předána informace, že tyto internetové úkazy si mohou ověřit pomocí otázek z první a druhé lekce (Kdo?, Co?, Komu?, Jak?, Proč?).
- Lektor promítl na plátno účastníkům dva edukační klipy: „Co je hoax?“ a „Veřejnoprávní a komerční média“.
- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe*: V návaznosti na promítnutí obou edukačních klipů, tedy na informacích, které v klipech zazněly, účastníci společně vyplňovali křížovku, která byla lektorem nakreslena na flipchart.

### *Podmínky lekce:*

- Plátno, dataprojektor, notebook, mobil, propojovací kabel mezi telefonem a notebookem, wifi síť, připojení notebooku na internet, flash disk s výukovými materiály, flipchart.

### *Výukové materiály:*

- Aplikace „Čtečka QR kód“
- Edukační klip: Co je hoax? (Centrum prevence rizikové virtuální komunikace Univerzita Palackého v Olomouci 2018)
- Edukační klip: Veřejnoprávní a komerční média (Centrum prevence rizikové virtuální komunikace Univerzita Palackého v Olomouci 2018)
- Křížovka na reflexi účastníků z eduklipu „Co je hoax“

### *Hodnocení lekce:*

- Poprvé v rámci kurzu byly promítány dva krátké edukační klipy, které byly v rámci této lekce zásadní. Kreslené filmy jasným a jednoduchým způsobem

sdělily zajímavé informace k probírané látce. Klipy byly párkrát lektorem stopnuty, aby si ověřil, že senioři uvedenou informaci chápou.

- Křížovka na závěr lekce všechny seniory zaujala s tím, že se do jejího řešení zapojili všichni.

*Dosažení cílů lekce:*

- Senior dokáže ovládat aplikace v rámci Google play a posléze i ve svém mobilu. Pochopil rozdíl mezi těmi placenými a těmi, které jsou k dispozici zadarmo. Umí také používat čtečku QR kódů. Tímto bylo cílů z části lekce „Chytré telefony“ dosaženo.
- I druhého cíle bylo dosaženo, protože senior pochopil, co znamenají pojmy Fake News, Hoax a Spam. A ví, jak si je ověřit.

### 4.5.7 Lekce 7: *E-mail, možnosti a hrozby*

#### *Cíl lekce:*

- Senior umí přijímat i odesílat e-maily, ví, kde nalezne rozepsaný e-mail i jak do něj vložit fotografie, či zkopírovaný text.
- Senior rozumí pojmu řetězový e-mail, ví, jak oslovit odesílatele, aby mu již žádné neposílal. Umí být obezřetný a dokáže se na řetězové e-maily zeptat otázkami v rámci kritického myšlení (Kdo?, Co?, Komu?, Jak?, Proč? - viz 2. lekce).
- Pokud rozpozná v e-mailu „hoax“ nebo „spam“, tak je dále již nerozesílá a ihned je maže.
- Senior ví, že existují podvodné e-maily (které z něho budou chtít vylákat informace nebo peníze). A také ví, že se nemají otvírat přílohy podezřelých e-mailů, nebo e-mailů od neznámého odesílatele. Senior zná možnosti, jak si ověřit, zdali jde o skutečného odesílatele e-mailu či o skutečný příběh.

#### *Popis lekce:*

- Práce s e-mailem: Jak odpovídat přeposílat či mazat e-maily; Jak do emailu vkládat text či obrázky, ať už do těla e-mailu nebo formou přílohy. Jak uložit rozepsaný e-mail.
- Řetězové e-maily: Co je to a jak s nimi pracovat, či se jich vyvarovat. Kdo je skutečný odesílatel, pozor na podvodné e-maily.
- Podvodné e-maily: Co to je a jak si ověřit odesílatele, nebo příběh.

#### *Metoda E(EZ)-U-(M/R)-P/E:*

##### I. část lekce - téma „Chytrý telefon“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor se seniorů dotazoval, jak často senioři posílají e-mail a komu konkrétně nejvíce. Zdali při posílání e-mailů zaznamenali nějaké problémy a popřípadě které. Jaké obecně mají zkušenosti s e-maily.
- *Uvědomění:* Lektor se zeptal účastníků, zdali si chtějí nové postupy s e-maily vyzkoušet na stolním počítači (dále PC) nebo v mobilu. Většina byla pro PC. Následně jim předvedl a spolu s nimi vyzkoušel postupy, jak odpovídat, přeposílat či mazat e-maily, jak do e-mailu nejjednodušeji vložit text či obrázky, nebo jak si uložit rozepsaný e-mail.

- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe:* Účastníci si zkusmo do těla e-mailu měli za úkol vložit text a fotografii. Dále si vyzkoušeli fotografii vložit do e-mailu i jako přílohu. Lektor napsal na flipchart svou e-mailovou adresu a požádal seniory, aby mu tento jimi vytvořený e-mailem poslali na jeho adresu.

## II. část lekce - téma „Internet“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor se seniorů zeptal, zdali se již setkali s řetězovými e-maily, zároveň jim tento pojem vysvětlil. Dotázal se, zdali je rozesílají a proč. Nebo jestli jim napsal e-mail někdo, koho v životě neviděli. A také, zdali se již setkali s podvodným e-mailem, který poslal někdo, kdo se vydával např. za banku atd. Následovala diskuze.
- *Uvědomění:* Lektor vysvětlil pojmy „Řetězové e-maily“ a „Podvodné emaily“ (včetně promítnuté ukázky), jak se jich vyvarovat a jaké dodržovat postupy, aby je tyto e-maily neohrozily. Dále vysvětlil, že je potřeba se na podezřelý e-mail zeptat otázkami v rámci kritického myšlení (Kdo?, Co?, Komu?, Jak?, Proč? - viz 2. lekce), protože součástí emailu může být i „hoax“ nebo „spam“. Lektor zopakoval, že je důležité přemýšlet nad obsahem e mailů, které účastníci obdrží. A také se zamyslet nad tím, zdali je přeposílat ostatním lidem.
- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe:* Lektor nabídl seniorům možnost si vyzkoušet komunikaci s odesílatelem nežádoucích e-mailů. Po uskutečněném rozhovoru účastníci obdrželi leták, kde jednotlivé postupy a pravidla ohledně nevyžádaných e-mailů byly definovány, včetně komunikace s jejich odesílatelem. (V případě, že by se nikdo nechtěl účastnit, byl by osloven extrovertní senior ze skupiny a požádán, aby si rozhovor vyzkoušel s lektorem.)

### *Podmínky lekce:*

- Plátno, dataprojektor, notebook, mobil, propojovací kabel mezi telefonem a notebookem, wifi síť, připojení notebooku na internet, flash disk s výukovými materiály, flipchart.

### *Výukové materiály:*

- Ukázka podvodných e-mailů, kde názorně ukázáno, o které se jedná.

- Materiál o nežádoucích emailech, které obsahují i zásady komunikace s jejich autorem.

*Hodnocení lekce:*

- Lektor se nejdříve účastníku zeptal, kdo bude s e-mailem raději pracovat na stolním počítači v rámci učebny a kdo to zvládne na chytrém telefonu. Většina účastníků dala přednost stolnímu počítači. Lektor jim vysvětlil způsob, jak si počítače zapnout a jak se na ně přihlásit.
- Zajímavá a pro lektora přínosná byla diskuze o řetězových e-mailech a o zkušenostech, které s nimi senioři mají.
- Ke komunikaci mezi příjemcem nechtěných emailů a jejich odesílatelem se nakonec uvolily dvě seniorky. Po počátečním ostychu se jim podařilo sehrát zajímavou scénku. Jedna až dvě další seniorky jim radily. Ostatní účastníci je sledovali, ale aktivně se nezapojili.

*Dosažení cíle lekce:*

- Cílů v rámci této lekce bylo dosaženo. Senior umí přijímat i odesílat e-maily, ví, kde nalezne rozepsaný e-mail atd. Zároveň rozumí pojmu řetězový e-mail a ví, že existuje možnost, jak oslovit odesílatele, aby mu již žádné neposílal. Umí být obezřetný a dokáže se na řetězové e-maily zeptat otázkami v rámci kritického myšlení. Také ví, že existují podvodné e-maily.

## 4.5.8 Lekce 8: *Co všechno jsme se naučili?*

*Cíl lekce:*

- Senior si na úkolech, které dostane v průběhu hodiny uvědomí, jak na tom je se znalostmi, které získal v průběhu kurzu.
- Senior se na závěr hodiny dozví, že budou v CSS probíhat i jiné kurzy a že se může přihlásit i jinam. Také ví, že může lektora kontaktovat, když bude mít problém s tématy, která se v rámci tohoto kurzu probíraly.

*Popis lekce:*

- Co všechno jsme se naučili - opakovací lekce.
- Prostor pro diskuzi a vyplnění závěrečného dotazníku.

*Metoda E(EZ)-U-(M/R)-P/E:*

I. část lekce - téma „Chytrý telefon“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor účastníky přivítal s tím, že se jedná o závěrečnou lekci, ve které bude shrnuto to nejdůležitější, co se během kurzu „Chytré telefony“ probralo. Zároveň se zeptal seniorů, jak byli s kurzem spokojeni a co se dozvěděli nejdůležitějšího. Současně je informoval i o závěrečném vyplnění dotazníku.
- *Uvědomění:* Lektor shrnul, co všechno se účastníci během kurzu naučili, které funkce chytrého telefonu probrali a jak by se měli bezpečně chovat a výhodně využívat možností, které internet poskytuje.
- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe:* Lektor účastníky požádal, aby si na mobilních telefonech nastavili budík na určenou hodinu, připojili se k wifi síti v učebně, vyfotili fotografii a uložili jí do alba nebo vypnuli si vyzvánění.
- Po každém zadání seniory lektor obcházel a zjistil, zdali se senioři daný úkon zvládli provést. Pokud ne, lektor zopakoval postup krok po kroku znovu.

II. část lekce - téma „Internet“:

- *Evokace (epizodická zkušenost):* Lektor se zeptal seniorů, k čemu slouží internet a k čemu všemu ho mohou využít a co se o něm dozvěděli nového.
- *Uvědomění:* Lektor zopakoval výrazy „Fake news“, „Dezinformace“, „Hoax“, „Klamavá reklama“ a stručně shrnul co znamenají. Zopakoval spolu s účastníky,

jakým způsobem se dají jakékoliv informace ověřit a tím se těchto jevů vyvarovat.

- *(Myšlení/Reflexe)*
- *Praxe:* Lektor požádal seniory, aby mu vyjmenovali 5 základních otázek, které slouží k větší míře pochopení sdělení, proč jsou jednotlivé informace prezentovány (tedy k rozvinutí kritického myšlení). Zeptal se jich také, zdali nyní, když si čtou informace na internetu, přemýšlí o jejich původu či pravdivosti.

### III. část lekce – rozloučení:

- Lektor účastníkům poděkoval a pochválil je, že během kurzu byli pozorní a aktivní. Předal jim na sebe kontakt s tím, že se mu mohou kdykoliv ozvat, pokud by potřebovali s něčím, co se probralo během kurzu, poradit.
- Dále je požádal o vyplnění dotazníku a vysvětlil jim důvody, které ho k tomu vedou.
- Na úplný závěr jim předal informaci o dalších kurzech, které proběhnou v organizaci Centru sociálních služeb.

### *Podmínky lekce:*

- Plátno, dataprojektor, notebook, mobil, propojovací kabel mezi telefonem a notebookem, wifi síť, připojení notebooku na internet, flash disk s výukovými materiály, flipchart.

### *Hodnocení lekce:*

- Opakovací lekce byla zajímavá. Účastníci zapomněli postupy, které uměli například v druhé lekci. Někdy z nepozornosti, jindy je opravdu zapomněli. Bylo tedy nezbytné, aby lektor znovu seniory obcházel a přesvědčoval se o tom, zdali zadaný úkon provedli.
- V rámci bezpečného chování na internetu byl důraz kladen hlavně na to, aby si senioři uvědomili, že i na internetu je nebezpečí ve různých formách a že je nutné se chovat v online prostoru obezřetně a bezpodmínečně nepřijímat všechny informace na něm prezentované. Pokud by se kriticky zamysleli při čtení informací a položili by si 5 základních otázek, byl by to úspěch tohoto kurzu.



*Dosažení cílů lekce:*

- Senior si na úkolech uvědomil, jak je na tom se znalostmi, které získal v průběhu kurzu. Takže tohoto cíle bylo dosaženo. Během opakování také zjistil, které postupy či informace by bylo vhodné z jeho strany procvičit.
- I druhý cíl lekce byl splněn, protože se senior dozvěděl, že budou v CSS probíhat i jiné kurzy a že se může přihlásit i jinam. Také ví, že může lektora kontaktovat, když bude mít problém s tématy, která se v rámci tohoto kurzu probíraly.

## 4.6 Diskuze

### 4.6.1 Reflexe účastníků programu

#### *Zpětná vazba formou dotazníku*

Na závěr programu byl předložen seniorům jednoduchý dotazník, který měl za cíl zjistit, jak byli spokojeni s právě dokončeným programem „Chytré telefony“. Dotazník byl formátu A4 a obsahoval čtyři otázky. Na jeho vyplnění bylo vyčleněno cca 15 min. ke konci poslední lekce. Aby nedocházelo u seniorů ke stresu z časového limitu, byli informováni, že je možnost zůstat v učebně i po ukončení lekce.

Zároveň jim bylo sděleno, že není nutné dotazník podepisovat a že vyplněné informace budou sloužit pouze jako zpětná vazba lektorovi, aby zjistil, zdali byl program vhodně připraven. Seniori dále byli seznámeni se skutečností, že souhrnné výstupy z jejich odpovědí budou použity do této práce (a to jen anonymně) a že je tedy zcela na nich, jak se rozepíší a kolik času dotazníku věnují.

Z 8 přítomných účastníků kurzu pouze jedna seniorka dotazník nevyplnila, důvodem byl její předčasný odchod z kurzu.

Otázky v dotazníku:

- *Umíte nyní po absolvování programu ovládat svůj telefon lépe?  
Co jste se nového konkrétně naučili?*
  - Na tuto otázku seniori odpovídali stručně. Převažovali odpovědi, že umí hodně nového, ale že po poslední opakovací lekci mají dojem, že by kurz potřebovali znovu.
  - Jednoho seniora zaujalo např. stažení čtečky QR kódů, kterou od té chvíle často využívá. Jiná seniorka byla nadšená ze zjištění, že může telefonovat a současně vyhledávat informace na mobilu, ale bude muset do budoucna více tento postup trénovat.
- *Jak teď vnímáte svět internetu, jeho možnosti a i nástrahy?*
  - Většina seniorů napsala, že nyní se budou chovat na internetu obezřetněji. Že neměli tušení, kolik je v online světě nástrah a nebezpečí.
  - Tři seniori vypsali 5 základních otázek, ale nebyli si jisti, zdali je vždy při ověřování informací využijí. Jedna seniorka napsala, že žádné otázky

pokládat nebude a že se jí to zdá zbytečné, protože na internetu stejně nenakupuje a co potřebuje, to si zjistí.

- *Jak jste se cítili na tomto kurzu?*
  - Zde senioři odpovídali velmi stručně. Většinou byli spokojeni nebo uváděli, že se jim na kurzu líbilo. Jedna účastnice by ocenila, kdyby se na kurzu rozlévala káva a prý by jí ke štěstí pak již nic nechybělo.
- *Máte připomínky k tomu, jak lektor vedl program?*
  - Zde většina seniorů odpovídala, že byli spokojeni. Kurz je bavil a k lektorovi nemají připomínky žádné. Jedna účastnice napsala, že ze začátku měla obavy, zdali jí kurz bude bavit, ale i díky množství aktivit během lekcí byla nakonec spokojená. Druhá seniorka napsala, že ji nebavily teoretické části lekce, tedy ty o internetu.

### ***Zpětná vazba formou rozhovoru se dvěma seniorkami***

Na poslední lekci byly osloveny dvě účastnice kurzu s rozdílným postojem k programu, zdali by poskytly formou rozhovoru zpětnou vazbu lektorovi. První oslovená seniorka byla během lekcí velmi aktivní a vždy reagovala na aktivity i na položené otázky. Druhá účastnice byla spíše introvertní a během kurzu spolupracovala velice málo.

První účastnice (69 let, vyučena) od kurzu očekávala, že se naučí ovládat více funkcí svého chytrého telefonu. Internet do začátku kurzu užívala spíše pasivní formou, prohlížela webové stránky, četla novinky ze společnosti a maximálně jednou za čas si objednala zboží na e-shopech. Přínos kurzu vnímala, že se naučila ovládat chytrý telefon více než před kurzem, ale také ocenila informaci, že by si e-shopy měla ověřovat, protože by mohly být podvodné a nabízet zboží, které například neexistuje.

Když jí byl položen dotaz, jaké připomínky by měla k vedení programu nebo k osobě lektora, tak nejdříve odpověděla, že žádné a že se jí všechno líbilo. Potom doplnila, že jí hodně na kurzu bavily aktivity, například křížovka a filmy, a právě takovýchto aktivit by ocenila více.

Druhá účastnice 63 let (maturita), která internet používá běžně, odpovídala velice stručně. Např. by jí nikdy nenapadlo ověřovat zdroje nebo autory a i po absolvování kurzu se jí zdá postup s položením 5 základních otázek na ověřování zdrojů velmi komplikovaný. Oproti tomu ocenila informaci, že všechny reklamy jsou cílené vždy na

určitou konkrétní skupinu. Zároveň byla překvapená, že pokud si jakoukoli aplikaci stáhne zdarma, tak na ni bude z aplikace „blikat“ více reklam.

#### **4.6.2 Dosažení stanovených cílů**

Během 8 lekcí kurzu „Chytrý telefon“ senioři trávili svůj čas aktivně ve společnosti jedinců se stejným zájmem, čímž se prohloubily jejich sociální vazby. Zároveň se naučili detailněji ovládat své „chytré telefony“, které v současném světě představují důležitý komunikační kanál s jejich blízkými. Získali tím tedy vyšší sebedůvěru a zvýšili si tak své sebehodnocení.

##### **Cíle obecné**

Tím, že se senior účastnil kurzu, aktualizoval svoje dovednosti, prohloubil své pozitivní sebehodnocení, které mu následně posílilo jeho sebedůvěru. Nejpodstatnější cíl při vzdělávání seniorů byl dosažen.

Zároveň se u každého seniora rozvinuly nové sociální vazby a stávající se prohloubily. Senior se tak stal součástí sociální skupiny ostatních seniorů, kteří mají stejný zájem jako on.

Třetí obecný cíl kurzu se také naplnil, a to proto, že se senior programu účastnil, a tak trávil svůj volný čas aktivně a smysluplně.

##### **Cíle konkrétní**

*Senior umí ovládat svůj „chytrý telefon“ a zvládne ho použít ke svému prospěchu, umí ovládat jeho funkce a vyzná se v jeho technických parametrech.*

Tento cíl byl z větší části naplněn, protože byl ovlivněn reálnými možnostmi každého účastníka kurzu. Některé postupy byly na lekci s daným probíraným tématem pochopeny, ale během závěrečné opakovací lekce, si již daný postup senioři nepamatovali.

*Senior umí užívat internet bezpečně, chová se obezřetně a ví, co znamená pojem „Zásady bezpečného chování na internetu“ a umí se dle nich řídit.*

Tento cíl byl splněn zhruba z 50 %. Senior sice umí užívat internet bezpečně a chová se v rámci možností obezřetně, zároveň ví, co znamená pojem „Zásady bezpečného chování na internetu“. Z průběhu programu bylo patrné, že se však podle nich pokaždé řídit nebudou.

*Senior si rozšíří a prohloubí sociální vazby tím, že se seznámí s ostatními účastníky kurzu.*

Účastí na kurzu se jedinec seznámil s ostatními účastníky, tím se stal součástí sociální skupiny ostatních seniorů, kteří mají stejný zájem jako on. To bylo pro seniory prioritní, protože mezi ostatními účastníky našli oporu a pochopení, které jim jiná generace (včetně rodinných příslušníků) v potřebné míře neposkytuje.

*Senior se nebude obávat užívat svůj „chytrý telefon“ a většinu jeho funkcí. Přestane být v tomto směru závislý na pomoci ostatních, čímž se mu zvýší jeho sebedůvěra.*

Tohoto cíle se podařilo dosáhnout. Senior překonal svoje limity v ovládnutí „chytrého telefonu“, proběhla aktualizace dovedností seniora, a tím se zvýšilo jeho sebehodnocení. Zároveň přestal být v tomto směru závislý na ostatních, což posílilo také jeho sebedůvěru.

#### **4.6.3 Zhodnocení zrealizované metody E(EZ)-U-(M/R)-P/E**

Během programu se tato metoda osvědčila, především z důvodu, že lektor měl po celý průběh lekce přehled o tom, kdo z účastníků probíranému tématu porozuměl a kdo ne. Tato zpětná vazba byla důležitá jak pro lektora, tak pro účastníka samotného, protože při nepochopení mohl lektor probíraný postup nebo téma zopakovat.

Jednotlivé fáze modelu zároveň logicky rozdělovali lekci na jednotlivé části, které se opětovně stávali jasným a fungujícím celkem. Na základě této definované a stále se opakující struktury měli senioři přehled, v jaké fázi lekce se nacházeli, a to v nich následně vyvolávalo pocit jistoty a klidu.

Fáze Myšlení nebo Reflexe je třetí a zároveň skrytou fází realizované metody, která u seniorů probíhala přirozeně a automaticky jako reakce na předchozí fázi. Zároveň se stala i přirozenou součástí fáze poslední (Praxe nebo Experiment), kdy senioři měli sami zvládnout daný postup nebo úkol na probírané téma lekce. Tímto lektor ověřil, že probíraným informacím účastníci porozuměli.

#### **4.6.4 Realizace programu s vazbou na teorii**

Pro realizaci každého programu, pro seniory zvláště, je podstatná fáze přípravy. Od zajištění vhodného prostoru v CSS, kde bylo veškeré možné zázemí včetně technologií samozřejmostí. Tím byl zajištěn účastníkům od začátku kurzu pocit bezpečí a jistoty, které jsou pro seniory tak zásadní.

Lektor se snažil být pro seniory partnerem a zároveň průvodcem kurzu. Nesnažil se prioritně předávat nové informace, nenutil seniory do komunikace (Špatenková, Smékalová 2015, s. 183). Dále se přizpůsobil tempu seniorů, jejich aktuálnímu nastavení vnímání a porozumění. Zároveň jim stanovil dostatečné časové úseky k osvojení nových informací (Špatenková a Smékalová 2015, s. 77, 79).

I přes ne úplně vstřícné reakce některých účastníků kurzu se lektor snažil být i animátorem, který u seniorů rozvíjel kritické myšlení a digitální kompetence s akcentem na uvědomění a podrobení kritice toho, co považují za samozřejmé (Špatenková, Smékalová 2015, s. 183).

Výše zmíněné zároveň vyplývá z formativnímu učení, které se odehrává v rámci dětského období. Během dětství totiž dochází k nekritickému přijímání informací od autorit v rámci nutné socializace dítěte. Tento naučený vzorec však nevědomky přechází plynule i do dospělosti. Na tento jev reaguje „Teorie transformativního učení“ od amerického sociologa J. Mezirowa, který je přesvědčen o tom, že je nutno navést dospělé jedince (tedy i seniory) k transformativnímu učení, které je nasměruje především k porozumění jejich zkušenostem se světem, s ostatními lidmi i se sebou (Dvořáková 2012, s. 64).

Úkol lektora by tedy měl být prostřednictvím diskuze záměrně navodit takové situace (tedy matoucí dilemata), které by účastníky programu nasměrovaly k uvědomění si své deformované významové perspektivy (tedy vlivu formativního učení). Dále by mělo proběhnout podrobení daných situací kritické reflexi s následnou změnou na závěr. A jak uvádí autorka Dvořáková: „*Roli andragoga-vzdělavatele by pak bylo jak navození dané situace, tak facilitace (usnadnění) následné perspektivní transformace*“ (2012, s. 72). Přičemž perspektivní transformace je uvědomění si chybných perspektiv s jejich následnou změnou (Dvořáková 2012, s. 66).

Senioři obecně neradi přijímají nové informace, na jejichž základě by měli měnit svůj zaběhnutý postup. Je to pro ně velmi náročné, protože tvořivost (kreativně či inovativně přistupovat k problémům) s přibývajícím věkem značně klesá. To má souvislost se zhoršením funkce pravé hemisféry, protože ve stáří již není tolik rozvíjena (Špatenková, Smékalová 2015, s. 69). Z tohoto důvodu lektor během lekcí nekladl důraz na změnu zaběhlých postupů účastníků, ale na to, aby senioři získali co nejvíce nových informací o probíraném tématu, díky kterým mohou svůj názor změnit.

#### 4.6.5 Sebereflexe autora (lektora) programu

V rámci mé pracovní pozice mám již několik zkušeností s přípravou aktivit pro seniory. Vždy se však jednalo o přípravu a realizaci kulturních akcí zaměřených na tuto cílovou skupinu. Program, který by rozvíjel internetovou gramotnost seniorů, jsem připravovala, realizovala a lektorovala poprvé.

Pro mne jako lektora bylo náročné se seniory v úvodu programu navázat partnerský vztah. Z počátku pro mě totiž bylo velmi nepříjemné pozorovat v seniorských tvářích nezáměr o probíranou část lekce týkající se bezpečného chování na internetu zvláště, zvláště když jsem tuto část vnímala jako prioritní a důležitou pro fungování seniorů v dnešní internetové společnosti.

Během první lekce mě jejich reakce mírně znejistila, ale postupem času jsem tuto reakci začala vnímat jako svou výhodu, kterou jsem se snažila využít ve svůj prospěch. Protože, pokud jsem tento nezáměr v očích seniorů či v jejich tvářích zachytila, zkoušela jsem volit jinou metodu, ukázkou popřípadě postup tak, abych seniory motivovala k pozornosti o probírané téma. (Například jsem využila příklady z mé praxe aniž bych změnila probírané téma. Tím jsem seniory upoutala a do následné diskuze se potom zapojila většina přítomných seniorů.)

Uvědomila jsem si také, že musím být v pokládání otázek více obezřetná. Když jsem se seniorů např. zeptala, zdali se jim stalo, že při nakupování na internetu obdrželi jiné zboží než si objednali, tak mi jedna seniorka odpověděla: „*My na internetu nenakupujeme, jsem přeci jiná generace než Vy*“.

Když jsem vysvětlovala, že veřejnoprávní média by měla mít informace podložené a ověřené, tak dvě seniorky řekly, že si to nemyslí a že veřejnoprávní média lžou také. Vysvětlila jsem jim, že by tato situace nastat neměla, ale že alespoň vidí, jak je důležité si informace ověřovat a přemýšlet o nich, a to i ve spojitosti s veřejnoprávními zdroji.

Uvědomila jsem si, že je nutné si více ověřovat, zdali senioři probíraným postupům rozumí. Nestačí pouze, pokud mi danou informaci potvrdí, protože se někdy stydí přiznat, že danou látku nepochopili. Je tedy nutné se na dané téma zeptat i jinou formou otázky či volit jiná, pro seniory lépe pochopitelná, slova. Několikrát jsem se během lekcí vracela k probíraným tématům a vysvětlovala je z různých úhlů pohledu, abych si ověřila, zdali všichni vše pochopili.

Zjistila jsem také, že pokud je senior přesvědčen o tom, že např. jeho e-maily jsou vtipné a právě proto je rozesílá svým přátelům, tak si to vymluvit nenechá. Protože on ví nejlépe, co jeho přátele pobaví. Senioři obecně nechtějí slyšet, že něco dělají špatně, protože jsou přesvědčeni, že na základě svých životních zkušeností postupují vždy správně. Je třeba s nimi tedy v klidné atmosféře diskutovat a informovat je i o jiných možnostech.

Prioritním se pro mě během kurzu nakonec stalo nastavení přátelské atmosféry, než kolik témat se stihlo v rámci dané lekce probrat. Protože pokud na lekci panovalo příjemné klima, senioři byli klidnější a přívětivější vůči mé osobě jako lektorovi a i vůči sobě navzájem.

Během lekcí jsem více empaticky reagovala na dění mezi samotnými účastníky programu. Mými hlavními tématy každé lekce se tak nakonec stal respekt, autentičnost, empatie, aktivní naslouchání a důvěra.

Všech těchto pět kategorií přístupu, jak nastavit harmonický vztah nejen mezi lektorem a seniorem, jsem si pro sebe nazvala „zdravým respektem k sobě navzájem“, neboli k osobnosti druhého člověka, k jeho vědomostem, dovednostem, schopnostem, postojům, hodnotám. Na základě tohoto uvědomění jsem našla rovnováhu svého přístupu k seniorům jako účastníkům volnočasového programu.



## Závěr

Cíl bakalářské práce, kterým bylo vytvořit, zrealizovat a zhodnotit program pro rozvoj internetové gramotnosti seniorů, byl z mého pohledu splněn. Zároveň byly zrealizovány všechny stanovené požadavky zadání práce: pravidelná práce se skupinou seniorů, práce s odbornou literaturou, předběžná analýza potřeb seniorů, rozhovory se seniory k subjektivnímu vnímání přínosu kurzu.

Jako autor této bakalářské práce však považuji za stěžejní zjištění, že senioři jsou motivováni účastnit se pouze takových volnočasových programů, které rozvinou jejich schopnosti v rámci potřeb spojených s jejich reálným životem. Nicméně během realizace programu bylo velmi obtížné vnitřně je motivovat k tomu, aby se pokusili přijmout informace, které je naučí obezřetnosti při využívání internetu, což se dle mého názoru i závěru z dotazníků podařilo zhruba u 50 % účastníků kurzu.

Bylo velmi náročné přesvědčit seniory o tom, že je nutné se v rámci internetové společnosti chovat obezřetně. Někteří z nich byli přesvědčeni, že řídit se „zdravým selským rozumem“ je před nebezpečím ochráně. Ovšem pokud během života senioři nemohli prožít s internetem nespočet reálných zkušeností, na základě kterých by se právě ten jejich „zdravý selský rozum“ vytvořil, tak nemohou adekvátně reagovat na vzniklé situace či problémy. Ale to je pochopitelné s ohledem na období, ve kterém žili.

Je důležité, aby společnost v edukaci seniorů v této oblasti vytrvala a rozvíjela ji. Je totiž podstatné seniory v rámci informačních a komunikačních technologií vzdělávat tím, že jim budou zvyšovány a rozvíjeny kompetence v digitální oblasti.

Dle mého přesvědčení by mohl být počátečním krokem naučit seniory přemýšlet o informacích, které jsou jim nejen na internetu předkládány. Možností, jak tohoto docílit, je položení a nalezení odpovědí na 5 základních otázek „Kdo?, Co?, Komu?, Jak?, Proč?“.

Závěrem této práce bylo mé zjištění, že není podstatné, zdali senioři přijmou všechny prezentované informace za své. Úspěchem pro lektora v rámci seniorských programů je každý bod, každé téma či jednotlivá informace v rámci internetové gramotnosti, jež senioři přijmou a následně využijí v rámci svého života.

## Seznam použité literatury

### Knížní zdroje:

BENEŠ, M., 2014. *Andragogika*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4824-5.

ČAPEK, R., 2015. *Moderní didaktika: lexikon výukových a hodnoticích metod*. Vydání 1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3450-7.

HASMANOVÁ MARHÁNKOVÁ, J., 2013. *Aktivita jako projekt: diskurz aktivního stárnutí a jeho odezvy v životech českých seniorů a seniorek*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-7419-152-7.

JEDLIČKOVÁ, P., 2006. *Přístup k využívání ICT z hlediska dalšího vzdělávání: nerovnosti v zapojení do informační společnosti*. Praha: Národní observatoř zaměstnanosti a vzdělávání. ISBN 80-86728-36-6.

KALHOUS, Z., et al., 2002. *Školní didaktika*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7178-253-X.

KOZÁKOVÁ, Z., MÜLLER, O., 2006. *Aktivizační přístupy k osobám seniorského věku*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-1552-6.

KRÁL, M., KRÁL, D., 2016. *Komunikace na počítači pro seniory*. První vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5812-1.

LALÍK, M., 2012. *Práce s počítačem pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80 247-4136-9.

LIVEČKA, E., 1979. *Úvod do gerontopedagogiky*. Praha: Ústav školských inf. při min. školství ČSR. *Výchova a vzdělávání dospělých*; Sv. 4. Informace Ústavu školských inf. při min. školství ČSR v Praze.

LUPAČ, P., 2015. *Za hranice digitální propasti: nerovnost v informační společnosti*. Vydání první. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-7419-231-9.

MAŇÁK, J., ŠVEC, V., 2003. *Výukové metody*. Brno: Paido. ISBN 80-7315-039-5.

SAK, P., KOLESÁROVÁ, K., 2012. *Sociologie stáří a seniorů*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3850-5.

ŠPATENKOVÁ, N., SMÉKALOVÁ, L., 2015. *Edukace seniorů: geragogika a gerontodidaktika*. Vydání 1. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5446-8.

ŠVAŘÍČEK, R., et al., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

VÁGNEROVÁ, M., 2000. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 80-7178-308-0.

### **Internetové zdroje:**

CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, p.o., 2021. *Zpráva o činnosti 2020* [online]. Centrum sociálních služeb, p.o. [vid. 12. 12. 2021]. Dostupné z: <https://www.centrumjablonec.cz/cs/o-nas/zpravy-o-cinnosti.html>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2021. *Informační společnost v číslech* [online]. Český statistický úřad, Praha. [vid. 1. 10. 2021]. ISBN 978-80-250-3083-7. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/informacni-spolecnost-v-cislech-2021>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2021. *Seniři v ČR v datech - 2020* [online]. Český statistický úřad, Praha. [vid. 1. 10. 2021]. ISBN 978-80-250-3077-6. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori-v-cr-v-datech-2020>

DVOŘÁKOVÁ M., 2012. Teorie transformativního učení (se) dospělých. *Studia paedagogica* [online], roč. 17, č. 1, s. 60–72 [vid. 19. 4. 2022]. ISSN: 2336-4521. Dostupné z: <https://journals.phil.muni.cz/studia-paedagogica/article/view/18774/14830>

*Elpida: Mediální a digitální vzdělávání v menších městech a obcích skrze místní organizace a instituce* [online]. [vid. 27. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.elpida.cz/medialniadigitalnivzdelavani>

KOHOUT R., KLOZOVÁ M., 2020. *Internetem bezpečně (nejen) pro seniory* [online]. 1. vydání. Karlovy Vary, you connected, z.s. [vid. 3. 2. 2022]. ISBN 978-80-907852-1-2. Dostupné z: [www.internetembezpecne.cz](http://www.internetembezpecne.cz)

KOPECKÝ, K., SZOTKOWSKI, R., KOŽÍŠEK, M., KASÁČKOVÁ, J., 2018. *Starci na netu (výzkumná zpráva)* [online]. Olomouc: Seznam.cz & Univerzita Palackého v Olomouci Centrum prevence rizikové virtuální komunikace. [vid. 12. 12. 2021]. Dostupné z: Microsoft Word - Starci\_na\_NETU\_vyzkum\_1\_1\_upra.docx (e-bezpeci.cz)

LEWANDOWSKY, S., COOK, J., ECKER, U. K. H., ALBARRACÍN, D., AMAZEEN, M. A., KENDEOU, P., LOMBARDI, D., NEWMAN, E. J., PENNYCOOK, G., PORTER, E. RAND, D. G., RAPP, D. N., REIFLER, J., ROOZENBEEK, J., SCHMID,

P., SEIFERT, C. M., SINATRA, G. M., SWIRE-THOMPSON, B., VAN DER LINDEN, S., VRAGA, E. K., WOOD, T. J., ZARAGOZA, M. S., 2020. *Příručka pro vyvracení nepravdivých informací* [online]. The Debunking Handbook. [vid. 27. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.climatechangecommunication.org/wp-content/uploads/2021/01/DebunkingHandbook2020-Czech.pdf>

*Nadační fond Lepší senior: Mediální obezřetnost aneb kritické myšlení pro seniory* [online]. [vid. 27. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.lepsisenior.cz/kopie-kladn%C3%BD-p%C5%99%C3%ADstup-k-%C5%BEivotu-3>

NEHYBA, J., 2012. Tři inspirace od Petera Jarvise. *Studia paedagogica* [online], roč. 17, č. 1, s. 37–58 [vid. 15. 11. 2021]. ISSN 2336-4521. Dostupné z: <https://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/304>

NPI ČR, 2020. Digitální kompetence – klíčová kompetence pro život. In: *Řízení školy online* [online]. 25. 6. 2020 [vid. 27. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.rizeniskoly.cz/cz/aktuality/digitalni-kompetence-klicova-kompetence-pro-zivot.a-6861.html>

*Portál HOAX.CZ* [online]. [vid. 27. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.hoax.cz/hoax/co-je-to-hoax>

RŮŽIČKOVÁ, D., 2020. Digitální kompetence – klíčová kompetence pro život. In: *zkola.cz* [online]. 21. 6. 2021 [vid. 6. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.zkola.cz/digitalni-kompetence-klicova-kompetence-pro-zivot/>

*SenSen: Senzační senioři* [online]. [vid. 27. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.sensen.cz/homepage>

ZADRAŽILOVÁ, I., 2019. *Senioři a problematika digitální propasti* [online]. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. [vid. 12. 12. 2021]. Dostupné z: <http://hdl.handle.net/20.500.11956/112063>