

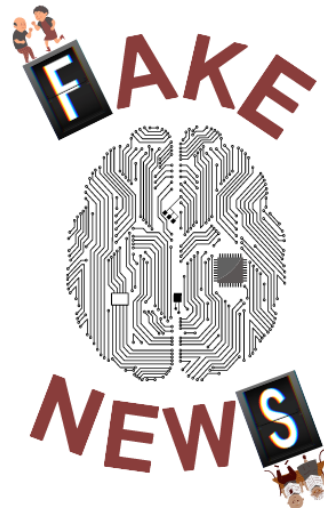


Co-funded by
the European Union

PROJECT NUMBER: 2021-1-PL01-KA220-ADU-000028417



FAKENEWS & ELDERS - SENIOŘI V DOBĚ FAKE NEWS A INFORMAČNÍHO PŘETLAKU

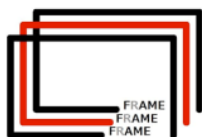


PR3 - METODICKÁ PŘÍRUČKA PRO
ORGANIZACE PRACUJÍCÍ SE SENIORY





METODICKOU PŘÍRUČKU PRO ORGANIZACE PRACUJÍCÍ SE SENIORY VYPRACOVALI TITO PARTNEŘI:





SHRNUTÍ

Cílem této metodické příručky je nabídnout znalosti a dovednosti, které pomohou vzdělavatelům dospělých při realizaci školení a konstruktivního vzdělávacího prostředí pro seniory s využitím zdrojů projektu FAKENEWS & ELDERS.

Umožňuje zkušenějším lektorům z různých oblastí a s různými odbornými znalostmi nabídnout své osvědčené postupy a rady, jak nejlépe používat nástroje FAKE NEWS & ELDERS.

Na druhé straně umožňuje méně zkušeným lektorům využívat zdroje samostatně a efektivně. Inspiruje k přizpůsobení jejich komunikačního stylu a jejich kompetencí.



OBSAH

1. PŘEHLED NABÍDKY VZDĚLÁVACÍCH MATERIÁLŮ PROJEKTU FAKE NEWS & ELDERS	5
1.1 Popis projektu, cíle a úkoly	5
1.2 Popis poskytnutého materiálu	6
1.3 Pokyny a tipy k použití materiálu	8
2. PRINCIPY PEDAGOGIKY A GERONTOLOGIE.....	10
2.1 Vzdělávací potřeby seniorů.....	10
2.2. Paradigmata učení a výuky aplikovaná na seniory, ICT a mediální gramotnost	14
2.3 Zásady hodnocení: hodnocení potřeb a sebehodnocení.....	18
3. DOVEDNOSTI PEDAGOGŮ V OBLASTI ICT A MEDIÁLNÍ GRAMOTNOSTI.....	28
3.1 Komunikace se seniory	28
3.2 Měkké dovednosti: empatie, aktivní naslouchání, trpělivost.....	31
3.3 Dovednosti v oblasti ICT	34
4. SPECIFICKÉ PŘEKÁŽKY SOUVISEJÍCÍ S ICT A MEDIÁLNÍM VZDĚLÁVÁNÍM SENIORŮ	39
4.1 Fyzická omezení související se stárnutím.....	39
4.2 Sociální omezení související se stárnutím	40
4.3 Psychologická omezení, technologické odmítnutí	41
4.4 Prevence ageismu	43
4.5 Tipy na řešení hlavních problémů: odmítání technologií, nedostatek důvěry apod.	44
5. BUDOVÁNÍ DŮVĚRY SENIORŮ V MEDIÁLNÍ INFORMACE.....	48
5.1 Využívání informačních a komunikačních technologií a sociálních médií pro informační účely.....	48
5.2 Jak vysvětlit seniorům vznik a šíření fake news?	49
5.3 Jak vysvětlit seniorům, jakou roli hrají v šíření fake news?	51
5.4 Využívání informačních a komunikačních technologií a sociálních médií jako zdrojů informací.....	52
6. JAK PODPOŘIT ÚČAST A MOTIVACI SENIORŮ	55
6.1 Aktivity, které prolamují ledy	55
6.2 Peer-to-peer přístup	57
6.3 Jak umožnit každému účastníkovi vyjádřit se	60
7. GLOSÁŘ	64
8. ZDROJE	65



1. PŘEHLED NABÍDKY VZDĚLÁVACÍCH MATERIÁLŮ PROJEKTU FAKE NEWS & ELDERS

1.1 Popis projektu, cíle a úkoly

Dnešní rychlá doba internetová klade vysoké nároky na všechny uživatele, jejich kritické myšlení a schopnost reagovat na informační přetížení, které přichází z mnoha různých zdrojů. Dnešní starší lidé prožili většinu svého života v době, kdy internet nebyl zdaleka tak rozvinutý jako dnes. Proto mohou být vystaveni dezinformačním tlakům, manipulacím, falešným zprávám a konspiračním teoriím.

Projekt Fake News & Elders, který je spolufinancován Evropskou unií, si klade za cíl vzdělávat seniory v oblasti fake news a mediální gramotnosti, aby byli schopni kriticky hodnotit mediální obsah. Podporuje sociální začlenění starších lidí jako osob s omezenými příležitostmi, často digitálně a vzdělanostně vyloučených. Specifická povaha této cílové skupiny je vystavuje věkové diskriminaci a může způsobit prohloubení vyloučení ze společnosti.

Cílem projektu je pomoci překonat překážky, kterým starší lidé čelí v každodenním životě. Bariéry, které pramení z nedostatečného povědomí o fungování moderního digitálního světa, včetně sociálních médií, neschopnosti rozlišit nepravdivé informace, podléhání manipulaci a víry v postpravdu.

Šest organizací z Polska, Itálie, Španělska, Francie, České republiky a Řecka, které mají zkušenosti a znalosti v oblasti falešných zpráv a mediální gramotnosti, spolupracuje a pracuje na **čtyřech hlavních výstupech projektu**, které jsou k dispozici na [webových stránkách projektu](#):

1. **příručka pro** starší lidi o masové komunikaci a fake news;
2. **praktický kurz pro** o kritickém využívání nových médií ve vztahu k fake news;
3. **metodickou příručku pro** sociální pracovníky a organizace, které pracují se seniory, jak jim pomoci zlepšit jejich digitální a mediální gramotnost;
4. **sérii vzdělávacích plakátů s** klíčovými informacemi o fake news a o tom, jak se s nimi vypořádat.



1.2 Popis poskytnutého materiálu

Než se pustíte do samotné Metodické příručky, přinášíme vám několik základních pokynů, jak a kdy používat všechny materiály k projektu, a tipy, jak uspořádat kurz pro seniory.

Popis materiálu, který můžete použít ve svých kurzech

(1) **Příručka:** první výstup projektu nabízí anatomii chybné komunikace a fake news. V této příručce, která je k dispozici online, najdete slovníček nejdůležitějších pojmů, grafy a statistiky používání internetu seniory, ale také tipy a infografiky typů dezinformací a misinformací a způsobů, jak je rozpoznat.

→ Tento materiál můžete použít jako **teoretický a kontextový podklad pro seniory** nebo účastníky vašeho kurzu, kteří se chtějí dozvědět více o tématu fake news a jejich různých typech.

(2) **Praktický kurz:** druhým výstupem projektu je praktický kurz rozdělený do 4 lekcí, které pokrývají nejdůležitější znalosti potřebné pro boj proti fake news a budování mediální gramotnosti. Jak vypadají fake news, jak je odhalit, základy mediální gramotnosti a problematika sociálních médií. Každá kapitola obsahuje teorii potřebnou k práci na cvičeních. Senioři si před kurzem nemusí přečíst Příručku (ale může to pro ně být velmi přínosné). Na vypracování každé lekce je potřeba přibližně 90 minut, celková doba potřebná na všechny moduly je tedy 6 hodin. Není nutné absolvovat vše najednou, senioři se mohou ke svému postupu kdykoli vrátit. Kurz naleznete na online platformě.

→ Tento kurz můžete využít ve své třídě a projít si se seniory cvičení nebo je nechat, aby si znalosti z některého z kurzů procvičili sami doma svým vlastním tempem.

(3) **Metodická příručka** vám pomůže získat nové poznatky o konstruktivním učení starších. Podrobný popis této příručky najdete v následující kapitole (1.3 Úvod do metodické příručky).

(4) **Série vzdělávacích plakátů** bude obsahovat klíčové informace o fake news a o tom, jak se s nimi vypořádat – vše na jednom místě, připravené k použití a v grafickém designu přívětivém pro seniory.

→ Plakáty můžete využít ve svých učebnách, knihovnách, coworkingových prostorech nebo centrech, kde se budete věnovat této problematice, a vaši účastníci se mohou s tématem seznámit vlastním tempem a přístupnou formou.



Tipy pro organizaci kurzů a tříd:



Udržujte příjemnou a útulnou atmosféru;

Mějte na paměti, že atmosféra má vliv na přístup k učení všech účastníků školení, nejen seniorů. Dbejte na to, aby se cítili vítáni, vyvarujte se hodnotících komentářů k jejich znalostem či neznalostem, připravte jim dostatek občerstvení a respektujte jejich vlastní tempo a potřeby.



Pokud promítáte texty, dbejte na to, aby byly čitelné;

Dbejte na to, aby všechny materiály byly na obrazovce dobře viditelné, používejte velká a čitelná písma, zaměřte se na kontrast a pastelové, teplé barvy.



V případě potřeby materiály vytiskněte;

Některé aktivity a cvičení mohou vyžadovat tištěné materiály a použití tužek. Ujistěte se, že je máte připravené, a respektujte potřebu seniorů mít raději tištěné materiály než promítané.



Upravte hlasitost zvuku při sledování videa;

Respektujte potřebu vyšší hlasitosti video nebo audio cvičení, zajistěte si vhodné vybavení pro zprostředkování zvuku.



Uspořádejte aktivitu na prolomení ledů;

Pokud se účastníci navzájem neznají (ale i když se znají), doporučujeme použít aktivity na prolomení ledů a seznámení. Příklad najdete dále v této metodické příručce. Tyto aktivity jsou důležité pro atmosféru a hladký průběh kurzu.



Zaměřte se na aktivity, které podporují vzájemné učení;

Tento druh učení (peer-to-peer learning) může mít mnoho podob, které se dozvíte později v této příručce. Je to účinný způsob, jak se naučit nové dovednosti a znalosti, ale také budovat silnější pocit komunity a spolupráce.



Bud'te k dispozici pro dotazy a pomoc.

Vyjádřete, že jste všem účastníkům k dispozici v případě jakýchkoliv jejich potřeb a otázek.

1.3 Pokyny a tipy k použití materiálu

Právě teď **čtete třetí výstup projektu – metodickou příručku, která vám pomůže ve vaší práci se staršími lidmi v oblasti jejich kritického myšlení a mediální gramotnosti. Co tato metodická příručka obsahuje? Jaká je praktická stránka? Pro koho konkrétně může být užitečná?**

Pro koho je určena?

Příručka je určena všem, kteří mají zájem dozvědět se něco nového nebo si prohloubit znalosti o konstruktivním vzdělávacím prostředí pro seniory. Pokud jste **lektor dospělých, školitel, poradce, sociální pracovník** nebo **kdokoli, koho zajímá, jak předávat důležité znalosti seniorům**, jste tou správnou osobou, která by si měla tento text přečíst.

Co obsahuje?

Ve **druhé kapitole** se dozvíte o principech pedagogiky a gerontologie – jaké jsou potřeby seniorů, paradigmaty aplikované na seniory a principy hodnocení.

Třetí kapitola je věnována dovednostem pedagogů, které se uplatňují v oblasti ICT a mediální gramotnosti seniorů, měkkým dovednostem potřebným pro komunikaci, jako je empatie, aktivní naslouchání a trpělivost atd.

Čtvrtá kapitola se zaměřuje na konkrétní překážky, na které můžete narazit při výuce seniorů o ICT a médiích.

Velmi důležitým tématem se bude dále zabývat **pátá kapitola**, ve které se dozvíte, jak zvýšit důvěru seniorů v informace z médií a vysvětlit roli a šíření fake news.

V poslední – **šesté kapitole** – se dočtete o účasti a motivaci starších žáků – proč je tak důležité "prolomit ledy"?



A co praktický aspekt učení?

Za každou kapitolou najdete sadu nástrojů se **třemi užitečnými cvičeními, tipy nebo aktivitami, které** můžete použít se svými studenty. Tato praktická cvičení vám mohou pomoci **uvést téma fake news, navodit skvělou atmosféru v kurzu, umožnit účastníkům školení vzájemně se seznámit**. Díky těmto cvičením můžete v kurzu dosáhnout lepších výsledků.

Co dostanete jako bonus?

Více zdrojů! Na konci této příručky najdete **banku osvědčených postupů** (good practices) týkajících se vzdělávání seniorů v souvislosti s ICT, digitální nebo mediální gramotností. Můžete se inspirovat, využít tyto zdroje ve své praxi, podělit se o ně s kolegy.

Znáte nějaký další příklad dobré praxe, který v naší bance chybí? Nebo jste součástí nějakého projektu, kurzu či jste sami nějaký nástroj vyvinuli? [Dejte nám vědět!](#)



2. PRINCIPY PEDAGOGIKY A GERONTOLOGIE

2.1 Vzdělávací potřeby seniorů



Vzhledem k demografickým změnám a stárnutí populace existuje skutečná potřeba podpory v různých aspektech života seniorů, zejména v oblasti celoživotního vzdělávání.

Ve věkových skupinách 60+, 70+, 80+ je dynamika největší. Vzhledem k tomu, že značná část populace žije ve městech a aglomeracích a že ženy žijí déle než muži, je třeba v důsledku toho přizpůsobit reakci na vzdělávací potřeby. Specifičnost těchto potřeb bude poněkud odlišná v případě seniorů z bohatých, vysoce rozvinutých a rozvojových zemí, kde se liší jak dovednosti, tak povědomí o výhodách a hrozbách.

Vzdělávací potřeby jsou důsledkem nižší absorpce a adaptace na změny prostředí u starších lidí – s horším zdravotním stavem nebo dokonce postupující nemohoucností. Vezmeme-li v úvahu typ hodnot (instrumentální, autotelické), je třeba zdůraznit, že vzdělávací potřeby seniorů vyplývají z (1) plynutí času a důsledků s ním spojených a také (2) z touhy po seberozvoji.

V prvním případě je vzdělání nutností (až nutkáním) a má instrumentální hodnotu, protože díky novým znalostem lze dosáhnout dalších cílů – efektivněji se pohybovat, lépe pečovat o svou fyzickou a psychickou kondici, realizovat se, věnovat se koníčkům – a vyhnout se tak stresovým situacím, nebo prostě lépe reagovat na potřeby, které se v této fázi života objevují (např. zdraví).

V druhém případě má vzdělávání v pozdějších fázích života také autotelickou hodnotu (je hodnotné samo o sobě) a vyplývá z touhy získávat nové znalosti a rozvíjet nové dovednosti.

Lze předpokládat, že vzdělávacím potřebám v této fázi života bude v současné době dominovat **využívání nových technologií – zařízení a softwaru – především chytrých telefonů, počítačů, internetu**, používaných v následujících oblastech:



- **fyzické zdraví a uspokojování estetických potřeb, aby bylo možné účinně kontaktovat kliniky, nemocnice, pohotovosti, rehabilitační zařízení, sanatoria atd.;**
- **duševní zdraví**, s cílem (1) zvládnout stres; (2) vyrovnat se se sociální úzkostí, kterou zažívá stále více lidí;
- **mobilita/pohyb**, využívání aplikací veřejné dopravy, taxislužby, asistence jiných osob a institucí v procesu mobility atd.;
- **sociální kontakty, abyste** navázali vztahy a seznámili se s dalšími lidmi – sociální média, tematické skupiny;
- **mít přehled o možnostech vzdělávání**, abyste měli přístup k široké nabídce kurzů, školení a materiálů;
- **bezpečnost**: účel výběru informací (oddělení pravdivých informací od nepravdivých, jak se vyhnout kontaktu s lidmi a organizacemi se zlými úmysly (např. pokusy o vylákání dat nebo peněz), jak se vyhnout zahlcení informacemi na webu.

Vzdělávací potřeby seniorů v oblasti využívání ICT lze tedy rozdělit do čtyř hlavních skupin, které se týkají:

1. **znalost existence konkrétních zařízení nebo aplikací**, které mohou uspokojit danou potřebu (chytrý telefon, aplikace pro taxislužbu, aplikace pro veřejnou dopravu, způsob rezervace dopravy osob se specifickými potřebami atd.); samotná zařízení (např. chytrý telefon, bankomat) by měla mít design vhodný pro seniory – velká tlačítka, displeje, možnosti zvětšení písma atd.;

2. **dovednosti používat dané zařízení** (software, aplikaci) - je důležité, aby ovládání bylo intuitivní, jednoduché, neodrazovalo od používání, ale usnadňovalo fungování; je také nutné, aby si senioři uvědomovali roli zákonnosti softwaru;

3. **znalost rizik spojených s používáním ICT zařízení** (vylákání finančních prostředků, dat, falešné obchody, webové stránky, nabídky, investice atd.) a **znalost zdrojů informací** o osobách nebo místech, na které se můžete obrátit o pomoc nebo najít potřebné informace v případě selhání nebo neschopnosti používat dané zařízení/řešení nebo v případě, že se stanete obětí podvodu. Důležité je nejen zvyšovat povědomí o potenciálních hrozbách, ale také poskytovat znalosti o potřebných protiopatřeních – antivirových programech, seznamech nebezpečných stránek, kontaktních číslech na příslušné služby, úloze používání silných hesel na internetu a jejich cyklických změnách atd.



Výhodou může být i **rozdílná úroveň kompetencí v oblasti ICT u seniorů z různých věkových skupin a s různým vzděláním**. Někteří senioři využívali ICT technologie při své profesní práci a mají znalosti a zkušenosti, které stojí za to využít. Senioři s pokročilejšími znalostmi v oblasti ICT proto mohou být mentory seniorům s méně pokročilými znalostmi v oblasti ICT v rámci typu vzdělávání "*seniory pro seniory*". Na základě tohoto předpokladu náš projekt vyvinul nástroje, učební pomůcky i podporu v oblasti vzájemného učení. Věříme, že v kombinaci se školením prováděným lektory dospělých povede k lepším výsledkům.

Znalost komunikace a výměny názorů se seniory je důležitá i v kontextu zlepšení kvality jejich života prostřednictvím budování pocitu potřebnosti, udržování sociálních vazeb, pomoci druhým lidem nebo dokonce seberealizace v nové roli vychovatele. Je rozumné zapojit seniory do **návrhových nebo testovacích aktivit jako prosumery** (z anglického složení slov producer a consumer), kteří budou současně využívat a navrhovat řešení určená jim.



TOOLBOX



CVIČENÍ 1: POZITIVNÍ JMÉNA

Popis: Všichni účastníci sedí/stojí v kruhu. Představí se tak, že řeknou své křestní jméno a přidají nějaké pozitivní přídavné jméno začínající na stejné písmeno (např. Důmyslná Daria, Kreativní Klára, Perfektní Petra atd.). První začne svým jménem a přídavným jménem, druhý zopakuje jméno a přídavné jméno prvního + řekne své jméno a přídavné jméno, třetí zopakuje prvního a druhého + své ...

Použité materiály a techniky: Prostor pro vytvoření kruhu

Doba trvání: 10-20 minut (podle počtu účastníků)

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Tuto aktivitu můžete použít na samém začátku lekce, abyste navodili uvolněnou atmosféru a seznámili účastníky navzájem zábavnou formou.

CVIČENÍ 2: NAJDĚTE NĚKOHO, KDO ...

Popis: Všichni studenti dostanou papír s výroky a jejich úkolem je obejít třídu a zeptat se ostatních účastníků, aby danou informaci zjistili. Výroky:

- Najděte si někoho, kdo ...
- ... sleduje televizní zprávy.
- ... má účet na Facebooku.
- ... má účet na Instagramu.
- ... ví, co jsou to fake news.
- ... někdy použil stránky pro ověřování faktů a informací.
- ... aktivně používá svůj e-mailový účet.
- ... někdy obdržel nebo viděl fake news.

Použité materiály a techniky: Papír s vytištěnou tabulkou, kterou účastníci vyplní, tužky.

Doba trvání: 30 minut (v závislosti na počtu účastníků)

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Tato aktivita může být použita k (1) aktivizaci účastníků, (2) jejich bližšímu seznámení a (3) představení hlavního tématu fake news, které vyvolá debatu o jejich zvycích.



2.2. Paradigmata učení a výuky aplikovaná na seniory, ICT a mediální gramotnost



Současný důraz na estetiku, mládí, kondici, fyzickou a duševní aktivitu může působit seniorům potíže. Pokusy uniknout stáří jsou časté a mnohostranné (estetická medicína, turistika, realizace koníčků atd.). Jako děti, mladí lidé, dospělí ve většině kultur nejsme připraveni na to, abychom prožívali stáří

a emocionálně se s ním vyrovnávali, proto se mnozí senioři – zejména ti, kteří žijí na periferiích, daleko od velkoměstských aglomerací – vzdávají aktivní účasti na společenském životě ke škodě své i svého nejbližšího okolí. Ostatní se učí, vzdělávají, získávají nové dovednosti, ale aby byl tento proces účinný, měli by tak činit v **malých skupinách** a společně s lidmi s **podobnými potřebami a podobnou dobou osvojování obsahu**.

Velmi dynamický rozvoj a šíření informačních a komunikačních technologií nutí k neustálému učení a zároveň je podporuje (celoživotní učení, permanentní vzdělávání). V současné době je jedinec bez kompetencí v oblasti ICT **vyloučen z účasti** v mnoha oblastech společenského života (tzv. digitální a informační vyloučení). Proto velmi intenzivně přibývá různých typů nabídek zaměřených na zlepšení těchto kompetencí určených starším lidem.

Aby byla výuka účinná, musí být splněny určité podmínky týkající se specifčnosti *učení a výuky seniorů*, na rozdíl od výuky dětí nebo mládeže.

Uchopením stáří se zabývá mnoho vědních oborů – sociologie, psychologie, filozofie, ekonomie, sociální politika etc. Andragogika (původně spojená s pedagogikou) se zaměřuje na vzdělávání dospělých a v jejím rámci se rozlišují dva hlavní směry – evropský a americký.

Vzdělávání dospělých zohledňuje vzdělávací aktivity člověka s důrazem na *podporu lidského rozvoje*. Současné hlavní teoretické proudy jsou: (1) přístup, který předpokládá, že andragogika je praktická věda, a proto by na základě diagnózy měla andragogika vytvářet specifické sociální a společenské změny; (2) trend srovnávacího výzkumu, který ukazuje rozdíly mezi vzděláváním dospělých v různých zemích (3) teoretický a metodologický trend (Kargul J. 2018).



Samotná myšlenka andragogiky pochází z antiky. V průběhu staletí byla zapomenuta, až do dvacátého století. V případě Eugena Rosenstocka-Huessyho nebo Eduarda Lindemana došlo k jejímu výraznému rozvoji. Po druhé světové válce určila předmět andragogiky potřeba spravedlnosti a míru spolu se schopností vyvodit závěry z těchto těžkých válečných událostí. V 50. letech 20. století dominoval přístup k sebevzdělávání jako procesu nezávislému na výuce ve škole – instituci. Pöggelerova práce (1957) rozlišující mezi výukou pro děti a mládež a vzděláváním dospělých. Sedmdesátá léta dvacátého století zvyšují zájem o andragogiku britských badatelů, jejichž práce vycházely z teorií Paula Freiera a Malcolma Knowlese. Ten významně přispěl k rozvoji andragogiky v USA, kde ji definoval jako "umění a vědu o pomoci dospělým učit se" a vymezil zásady plánování, řízení a hodnocení vzdělávání dospělých (Loeng S. 2018).



Pro Knowlese byla andragogika založena na **pěti klíčových předpokladech, které se lišily od tradiční pedagogiky** (Smith M.K., 2002):



1. **Sebepojetí.** Jak člověk dospívá, jeho pojetí sebe sama se posouvá od závislé osobnosti k sebeurčujícímu jedinci.
2. **Zkušenosti.** Jak člověk dospívá, získává stále více zkušeností, které se stávají rostoucím zdrojem pro další učení.
3. **Ochota učit se.** Jak člověk dozrává ve své ochotě učit se, stále více se orientuje na rozvojové úkoly spojené s plněním svých sociálních rolí.
4. **Orientace na učení.** Jak zralý člověk mění perspektivu, v níž vidí možnost uplatnění znalostí – z odložené na bezprostřední, tedy perspektiva se mění z orientace na objekt na orientaci na problém.
5. **Motivace k učení.** Když člověk dozraje, motivace k učení je vnitřní.

Polovina dvacátého století je považována za období rozkvětu andragogiky jako samostatné disciplíny a zároveň výrazné profesionalizace v oblasti vzdělávání dospělých v Evropě a USA. Savivevicův výzkum ukázal rozdílné způsoby učení v zemích střední a západní Evropy. Uznání si získal i ambiciózní nizozemský přístup k integraci dalších věd (sociologie, psychologie) pod prapor andragogiky. Andragogika chápe učení jako "celoživotní vzdělávání" dospělých. Vzdělávání dospělých probíhalo v mnoha situacích i mimo školy a jiné instituce.

V současné době potřebuje senior ve vzdělávání společníka – nikoli učitele, s nímž zůstává v podřízeném vztahu, ale podpůrného poradce, mentora, kouče, s nímž bude mít uspokojivý vztah založený na spolupráci a partnerských vztazích. Další potřeby se týkají formy přenosu znalostí a společné učení. Podle Konfuciova výroku: "Řekni mi a já zapomenu, ukaž mi a já si vzpomenu, nech mě dělat a já pochopím".

Workshopy, cvičení, plnění úkolů samostatně i ve skupinách jsou formy mnohem účinnější než klasické jednosměrné předávání znalostí.

Pokud jde o zajištění možností vzdělávání dospělých, již tři desetiletí působí **specializovaná jednotka OSN – UNESCO (Organizace spojených národů pro výchovu, vědu a kulturu)**. Poukazuje na různorodé vzdělávací potřeby v rámci zemí



a regionů, jejichž řešení by mělo být navrhováno na národní úrovni a realizováno a řešeno společně různými místními aktéry – nevládními organizacemi, podnikateli, úřady, vzdělávacími institucemi atd. s podporou mezinárodních struktur. Program Vzdělávání pro *všechny* byl zahájen v roce 1990 a stal se hlavním vzdělávacím programem UNESCO, který sdružuje 180 zemí a zapojuje další organizace a agentury, například Světovou banku a UNICEF. (*Vzdělávání pro všechny*).

V současné době se vzhledem k **dynamickému rozvoji informačních a komunikačních technologií**, ale i postpandemickým účinkům, staly atraktivními formami výuky (i pro seniory) **vzdělávací platformy a distanční vzdělávání**. Souvisí to s nutností mít **kompetence v oblasti ICT** (používání počítače a softwaru – Skype, Zoom, Moodle, Teams atd.) a zároveň to dává možnost pracovat v **libovolném čase a tempu, které vám vyhovuje**. Takové možnosti jsou důležité zejména pro osoby nemocné, zdravotně postižené, ale i pro ty, kteří žijí ve vzdálených oblastech od míst vzdělávání nebo jsou dočasně nedostupní či stále pracují na plný či částečný úvazek.

A konečně, **potřeby vzdělávání dospělých se v jednotlivých regionech světa liší**. Bohatství dané země, úroveň jejího rozvoje, bude tyto potřeby určovat stejně jako ochota nebo prostředí pro podporu seniorů ve vzdělávání v oblasti široce chápaného rozvoje jak pro sebe, tak pro životní prostředí.

Vzhledem k nutnosti celoživotního působení je téma vzdělávací a poznávací činnosti dospělých (v kontextu rozvoje teorie a metodologie andragogiky) dynamicky se rozvíjející disciplínou, jejíž budoucnost je vzhledem k "šednutí" společnosti poměrně jistá.



2.3 Zásady hodnocení: hodnocení potřeb a sebehodnocení

Evaluace je **systematické zkoumání** událostí, které se odehrávají v rámci probíhajícího vzdělávacího nebo rozvojového programu nebo jsou jeho důsledkem (Cronbach 1980). Výsledky evaluace mají **příspěvek ke zlepšení procesu**.



Hodnocení je složitý proces, v němž podle dokumentů EU rozlišujeme tři různé možnosti:

(1) předběžné hodnocení (ex ante). Jeho cílem je zajistit, aby finanční prostředky přidělené na vzdělávací projekt byly využity způsobem, který umožní dosáhnout nejlepších výsledků. Možné jsou následující akce:

- hodnocení z hlediska obsahu a provádění (např. zda jsou metody školení přizpůsobeny potřebám a očekáváním starších lidí);
- SWOT analýza;
- identifikace očekávaných dlouhodobých účinků vzdělávacího projektu.

(2) Hodnocení v polovině období. Účelem tohoto průběžného hodnocení je poskytnout informace o pokroku při dosahování cílů nebo účinnosti (porovnání výsledků se vstupy) a odhadnout počáteční výsledky intervence, její význam pro problém/mezeru ve vzdělávání a míru, do jaké bylo dosaženo cílů.

(3) Závěrečné hodnocení (ex-post). Jeho hlavním účelem je poskytnout informace o dlouhodobých účincích rozvojových aktivit. Slouží ke shromažďování zkušeností a vyvozování závěrů do budoucna.

Při hodnocení výcviku nebo jiných vzdělávacích aktivit starších osob se lze odvolávat na kvintet výcviku. Rae (2003) vytvořil koncept tréninkového kvintetu – pět klíčových osob v procesu školení. Podle tohoto pojetí je za svůj rozvoj zodpovědný především účastník vzdělávání, ale zároveň je v centru zájmu několika subjektů či osob. Na základě toho se můžete pokusit sestavit kvintet školení pro zralé lidi, kteří jsou ještě zaměstnaní, a nepracující seniory.



Tabulka 1. Kvintet pro výcvik starších osob

Kvintet školení na pracovišti (platí pro dospělé pracovníky)	Kvintet školení na pracovišti (platí pro nepracující seniory)
<ul style="list-style-type: none"> • Vyšší management • Manažer školení • Liniový manažer • Trenér • Žák 	<ul style="list-style-type: none"> • Nejbližší okolí žáka – rodina, • Další okolí žáka – známí, přátelé • Vzdělávací instituce, subjekty podnikatelského prostředí, knihovny, kluby seniorů, univerzity třetího věku • Trenér • Žák

Zdroj: vlastní zpracování partnerů projektu

Hodnocení školení nebo jiných rozvojových aktivit lze provádět minimálně dvěma způsoby – jednak pozorováním účastníka a rozhovorem s ním o školení a jeho užitečnosti, nebo konzultací s jeho nadřízeným nebo přímým nadřízeným či osobou z personálního oddělení, kdy požádáte o posouzení vaší vhodnosti, zaznamenané změny v postojích nebo chování.

V případě starší osoby by měl být iniciátorem zpětné vazby organizátor školení. Může požádat osobu z bezprostředního nebo trochu vzdálenějšího vzdělávacího okolí, aby se k tomuto procesu připojila – někoho, kdo zastupuje kvintet školitelů. Při plánování takové akce je vhodné zaměřit se na shromáždění kontaktních údajů pro snadnou budoucí komunikaci – těsně po skončení vzdělávací akce nebo v poslední době, pokud je vzdělávání asynchronní online.

Je důležité zajistit, aby se účastníci školení mohli kdykoli po skončení školení obrátit na školitele, a umožnit tak individuální konzultace a vyjasnění pochybností a řešení problémů, které se po školení vyskytnou.

Další metoda hodnocení účinnosti školení může vycházet z modelu D. Kirkpatricka, který předpokládá čtyři fáze hodnocení školení: úroveň reakce, úroveň znalostí, úroveň chování a úroveň výsledků.

Na **úrovni reakce** se pomocí dotazníku nebo rozhovoru zjišťuje, jak je školení obecně přijímáno, aby se vyhodnotila zpětná vazba týkající se obsahu školení a jejich přizpůsobení potřebám účastníků. Je důležité zajistit, aby byl dotazník čitelný pro seniory se zrakovým postižením, aby měli senioři dostatek času na vyplnění dotazníku a aby byla během rozhovoru zajištěna bezpečná a důvěrná atmosféra.



Na **úrovni znalostí** se pomocí znalostních testů, pozorování účastníků při práci a hloubkových rozhovorů zjišťuje, jakou úroveň znalostí účastníci školení získali (před a po testu) a zda ovlivnily jejich postoje. Znalostní testy by měly mít vydání vhodné pro starší osoby, a pokud vyžadují standardizaci (např. na základě psychologických škál). Je také nezbytné proškolit tazatele a upozornit je na stereotypy nebo předsudky.

Na **úrovni chování** můžete provést průzkum, přistoupit k pozorování nebo požádat o sebehodnocení, abyste zjistili změnu v chování seniora. K hodnocení lze využít i pozorování osob z bezprostředního okolí seniora. Sebehodnocení seniorů lze provádět pomocí hodnotících nástrojů (úroveň znalostí) a spočívá v sebereflexi zvýšení znalostí.

Na **úrovni výsledků** v Kirkpatrickově modelu se používají kvantitativní a kvalitativní opatření související se strategií organizace (Stankiewicz, Warwas, Wiktorowicz, 2019). ale nebudou zde popsány vzhledem k povaze publikace a jejímu adresování školitelům nebo vzdělavatelům seniorů.



TOOLBOX

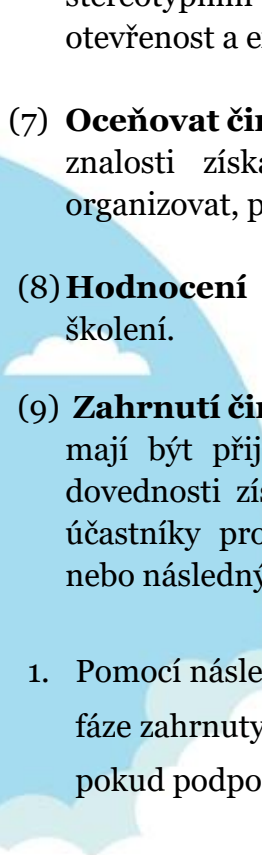


VYHODNOCENÍ 1: KOMPLEXNÍ PŘÍSTUP KE ŠKOLENÍM

Popis: V souladu s principy andragogiky byla v průběhu let vytvořena pravidla pro vedení školení pro osoby ve věku 50+. Lze je zahrnout do jakéhosi desatera.

- (1) **Komplexní přístup** spočívá v tom, že je třeba brát v úvahu jak výhody, tak překážky vzdělávání dospělých lidí a neřídit se stereotypy.
- (2) Je důležité **zapojit zralé osoby do procesu plánování odborné přípravy**, například tím, že se určí jejich potřeby v oblasti odborné přípravy.
- (3) **Komunikace** je především spolehlivá informace o školení. Správné představení cílů školení, způsobu jejich provádění, použití konkrétních metod školení a role, kterou bude školitel hrát, potenciálním účastníkům. Zvláště důležité je upřímně prezentovat očekávání vůči účastníkům a především přínosy.
- (4) **Volba** metod a technik školení, prováděná školícím kvintetem a především školitelem, by měla zajistit: efektivní učení, založené na znalostech a zkušenostech účastníků; poskytnutí času na reflexi a praktickou prezentaci získaných kompetencí. Školitel by se měl vyvarovat zařazování příliš mnoha cvičení spojených se sociálním působením, protože to u zralých lidí vyvolává přílišný strach z kritiky. Klíčovým prvkem je správná volba metod a technik při přípravě scénáře školení. Je vhodné mít alternativu pro případ, že by se nepodařilo realizovat některé z cvičení nebo celý cyklus (několik cvičení).
- (5) **Dobře strukturovaná smlouva o zahájení školení** může zmírnit pocit úzkosti a obav spojených s účastí. Dbát na to, jak budou účastníci komunikovat a že z nich nevytáhujeme informace o co se stalo během výuky, nám umožňuje zvýšit pocit bezpečí nejen mezi dospělými lidmi.



- 
- (6) **Výběr skupiny účastníků školení z hlediska věku a výběr trenéra z důvodu věku** Má své odpůrce i zastánce. Skupina školených osob stejného věku může snížit míru úzkosti spojenou se stereotypním vnímáním mladších lidí jako lepších. To může podpořit otevřenost a experimentování.
- (7) **Oceňovat činnost zralých lidí** a projevovat jim úctu znamená oceňovat znalosti získané na základě skutečné zkušenosti, ale zároveň je organizovat, posilovat a dávat jim nový smysl a výmluvnost.
- (8) **Hodnocení procesu** je velmi důležitou fází pro všechny účastníky školení.
- (9) **Zahrnutí činností po skončení školení** zahrnuje plán opatření, která mají být přijata po skončení školení s cílem lépe využít znalosti a dovednosti získané během školení. Je možné, aby školitel kontaktoval účastníky prostřednictvím sociálních médií, e-mailové korespondence nebo následných setkání.
1. Pomocí následujícího seznamu (v tabulce) zkontrolujte, zda jsou všechny fáze zahrnuty do procesu školení, který vedete jako školitel, mentor nebo pokud podporujete organizaci procesu školení.
 2. Chcete-li zkontrolovat, zda je proces komplexní, vyplňte sloupec *ANO, použil/a jsem, protože ...* Můžete vložit ✓ pouze nebo popsat své motivace a poznámky.
 3. Pak přejděte do sloupce *NE, nepoužil/a jsem, protože ...* Do všech řádků, které nemají napište ✓ důvody, proč jste tento přístup dosud nepoužili.
 4. V dalším, posledním kroku se pokuste nastínit plán do budoucna. Použijte sloupec *V budoucnu mohu realizovat*.



Pracovní list

Desatero efektivního školení 50+

Desatero efektivního vzdělávání osob 50+	ANO, použil/a jsem, protože ...	NE, nepoužil/a jsem, protože ...	V budoucnu mohu realizovat ...
1. Komplexní přístup			
2. Zapojení starších studentů do procesu plánování školení			
3. Komunikace			
4. Výběr metod a technik			
5. Správně strukturovaná smlouva o zahájení školení			
6. Výběr skupiny účastníků školení z hlediska věku			
7. Výběr trenéra podle věku a kompetencí			
8. Ocenění činnosti starších lidí			
9. Hodnocení procesu			
10. Zahrnutí po školících cvičení			

Použité materiály a techniky: Tužka, pero, pracovní list se cvičením

Doba trvání: 30 min

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Plánování procesu školení

Odkazy: (2019) Strengthening the potential of employees 50+. STAY Exercise Bank, Univerzita v Lodži, Lodž.

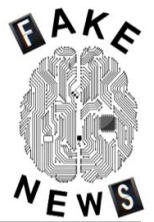


CVIČENÍ 2: IDENTIFIKUJTE POTŘEBY SENIORŮ SOUVISEJÍCÍ S ICT

Před zahájením vzdělávacího kurzu zjistěte následující skutečnosti, abyste mohli seniory zařadit do možných vzdělávacích skupin (podskupin) a efektivně diverzifikovat materiál podle jejich věku a potřeb:

1. Očekávání seniorů od kurzu:
 - 1.1. Malá / velká skupina
 - 1.2. Individuální cvičení / párové cvičení, více osob
 - 1.3. Kurz pouze s lidmi stejného věku (nutně ano/ne)
 - 1.4. S využitím / bez využití ICT vybavení (*má svůj vlastní / má přístup*)
 - 1.5. Stacionární / on-line (které platformy?)
 - 1.6. Workshopy, cvičení / přednáška, webinář
 - 1.7. Co by se mu v průběhu určitě nelíbilo
 - 1.8. Motivace (proč chtějí zlepšit své vzdělání v dané oblasti?)
2. Učíte se něco nového / nebo rozvíjíte své dovednosti?
3. Proč ho toto téma zajímá?
4. Věk: 60+, 70+, 80+ a vyšší
5. Zaměstnání: plný úvazek / částečný úvazek / neaktivní
6. Zdravotní postižení (ne/ano – stupeň)
7. Připravte pro seniora seznam dovedností v oblasti ICT a zkontrolujte, jaká je jeho úroveň a které oblasti/témata ho obzvláště zajímají:

Oblasti	Používá (škála 1, 2, 3, 4, 5) / nepoužívá?	Má (ano)/nemá zájem o další vzdělávání (ne)
Internet		
Word		
Grafika		
E-mail		
Sociální média (Která? Co se chce o nic dozvědět?)		
Zařízení na veřejných prostranstvích: automaty na jízdenky, automaty na úřadech, parkovací automaty, prodejní automaty atd.)		
Telefonní aplikace (Které?)		



- např.: mobilita (taxíky, tramvaje, autobusy, sdílení aut atd.)		
Webové stránky týkající se zdraví (ordinace primární péče, specializované ordinace, rehabilitace, sanatoria, půjčovny zdravotnického vybavení, nákup atd.)		

8. Chtěli by, aby se během školení probírala další témata (např. zdraví, fitness, technologické inovace v oblasti zdraví – rehabilitační zařízení, aplikace; telecare – monitorování zdraví, vzdálená lékařská péče atd.).
9. Existuje něco, co v jejich očích kurz "diskvalifikuje", něco, co určitě negativně ovlivní rozhodnutí zúčastnit se ho – pokud ano, co to je?
10. Ptejte se na otázky přímo související s využíváním *informačních a komunikačních technologií*, pokud neexistují žádná finanční omezení:

-Představte si, že se můžete něco naučit v oblasti ICT – co by to bylo? Proč právě tohle? Jaké potřeby byste díky tomu mohli uspokojit?

-Jaké dovednosti v oblasti informačních a komunikačních technologií byste si chtěli osvojit nejdříve? Proč právě tyto? Jaké potřeby byste tak mohli uspokojit?

Shromáždění výše uvedených informací vám umožní identifikovat tematické oblasti, které senioři sami nemusí být schopni specifikovat z důvodu nedostatečných znalostí o *ICT*.

Kromě toho si budete moci vybrat předmět a úroveň kurzu pro konkrétní skupinu školení. Dbejte na to, aby materiály byly přehledné, psané krátkými, snadno pochopitelnými úlohami a dostatečně velkým písmem.

Použité materiály a techniky: Tužka, pero, leták s otázkami

Doba trvání: 10 min

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Plánování vzdělávacího procesu.

Odkazy: M. Rojek (Univerzita v Lodži), <https://orcid.org/0000-0001-8155-9233>Cyberprzestrzeń jako miejsce międzypokoleniowego uczenia się. Przykład projektu "ICT GUIDES "1 DOI: 0.5604/01.3001.0013.2846.



CVIČENÍ 3: BUDOVÁNÍ VZTAHŮ SE SENIORY

1. Připravte si okolí. Je důležité, aby mnohahodinové nebo i několikadenní kurzy probíhaly v dobrém prostředí. Snažte se proto se seniorem vybudovat dobrý vztah. Dbejte na pohodlnou místnost, pohodlný nábytek, neomezený přístup k hygienickému zařízení, případně pečovateli, vhodné osvětlení a teplotu v místnosti a eliminujte jakýkoli hluk v pozadí (hluk, přístup třetích osob, zvonění telefonů, televize apod.). Dbejte na "lehké" stravování (strava přizpůsobená potřebám seniorů, lehce stravitelná, měkké ovoce).

2. Ptejte se na důležité věci, projeďte zájem. Pro začátek se zeptejte na pohodu a pozorně naslouchejte seniorům: *-Jak se dnes cítíte?*

Pak přejděte k tématům, která vám umožní otevřít se a navázat kontakt:

-Jaké máte zájmy, koníčky, vášně?

-Co vám dělá největší radost?

-Co ze svého života byste chtěl/a sdělit, sdílet, pochválit? (s vámi, s širší skupinou, např. s celou skupinou).

-Na kterých místech trávíte nejraději čas?

-Jaké filmy, knihy nebo aktivity máte nejraději?

Pak můžete přejít k otázce potřeb, zeptat se:

- Jaké potřeby považujete v současné době za nejdůležitější?

- Jste spokojeni?

- Pokud ano, co to znamená?

- Pokud ne, proč nejste spokojeni? Jaké jsou překážky?

Můžete také deklarovat svou ochotu pomoci, zeptat se, zda můžete udělat něco pro uspokojení těchto důležitých potřeb (např. poskytnutí materiálů, informací, kontaktů na příslušné instituce, organizace, dobrovolníky apod.).

Pokud se v průběhu rozhovoru rozhodnete, že se můžete zeptat také na své zdraví nebo rodinu – udělejte to. Můžete v obecné formě:

- Jste spokojen/á se svým zdravotním stavem? S čím máte největší problémy?

-Řekněte mi prosím něco o své rodině.

I když zde byste měli být obzvlášť opatrní, protože mohou být obtížné, citlivé nebo dokonce vyvolávat těžké vzpomínky.

Můžete se také zeptat, co je pro ně největším problémem:



-Co je pro vás v současné době největším problémem (a proč)?

3.Prokázat vzájemnou výhodnost. Vytvořit společnou notu. Vybudujte pouto tím, že dáte seniorovi najevo, že vaše setkání je přínosné pro oba. **Vám** proto, že umožňuje seberealizaci a radost z pomoci druhým lidem, a **jim**, protože vám umožňuje rozšířit si obzory, získat nové znalosti a dovednosti, poznat nové lidi, zlepšit kvalitu života pomocí všudypřítomných řešení *ICT*.

Věnujte pozornost:

- **omezení:** sluch (mluvit na ucho, na které lépe slyší), zrak (přijít blíž, velké písmo atd.), pohyb (doprava na místo výuky), řeč – přizpůsobení práce na kurzu těmto obtížím;
- **řeč vašeho těla a těla seniora** – citlivost na neverbální sdělení je důležitá zejména tváří v tvář různým typům tělesných potíží, pamatujte, že grimasa nespokojenosti nebo nedostatek nadšení nemusí být důsledkem nespokojenosti s průběhem, ale zdravotních potíží spojených se stářím; udržujte oční kontakt;
- pomalejší **vnímání** obsahu – naslouchejte, ptejte se, zda je obsah srozumitelný, v případě potřeby jej několikrát pomalu zopakujte. Dbejte na svobodu projevu, naslouchejte, nesudte, ujišťujte o své péči, projevujte laskavost a empatii, buďte starostliví.

Použité materiály a techniky: Tužka, pero, leták s návodnými otázkami

Doba trvání: 30-40 minut

Odůvodnění: Těsně po zahájení školení, aby se navázal kontakt se seniory.

Odkazy: Marchlewska (2019) Emocje – relacje - empatia w wieku dojrzałym. Warsztat: Jak zadbać o siebie, Emoce – vztahy – empatie v dospělosti. Seminář: Dějiny empatie a dospělosti, Univerzita v Lodži, Lodž.



3. DOVEDNOSTI PEDAGOGŮ V OBLASTI ICT A MEDIÁLNÍ GRAMOTNOSTI

V moderní společnosti založené na technologiích potřebují jednotlivci všech věkových kategorií neustále získávat dovednosti pro ovládání nových digitálních systémů a produktů, jako jsou informační a komunikační technologie (ICT) a digitální média. Proces učení se něčemu novému se však u mladších a starších lidí liší.

Starší dospělí stále zaostávají v přístupu k technologiím a v dovednostech, což je jev, který byl popsán jako digitální propast související s věkem nebo "šedá propast", a výzkum ukázal, že starší dospělí čelí při interakci s ICT problémům s uživatelskou zkušeností (Schlomannet al, 2022).

Aby se snížily nerovnosti v používání informačních a komunikačních technologií v závislosti na věku a zvýšila se gramotnost v oblasti informačních a komunikačních technologií a médií u všech starších dospělých, mělo by se poskytovat řízené vzdělávání. Řízené učení zahrnuje vzdělávací programy, školení a individuální vysvětlení. Ve vzdělávacích kurzech se pedagogové často musí vypořádat s různou úrovní schopností starších účastníků, což vyžaduje rozvoj specifických dovedností a výukových strategií. Proto je jedním z klíčových faktorů pro dosažení efektivního vzdělávání seniorů v oblastech souvisejících s ICT a mediální gramotností role pedagogů, kteří budou seniory v procesu učení a vzdělávání podporovat. Pedagogové si musí osvojit specifické komunikační dovednosti, měkké dovednosti a dovednosti v oblasti ICT, aby mohli lépe podporovat cílovou skupinu seniorů.

3.1 Komunikace se seniory

Komunikace je ve třídě klíčová: obecně se má za to, že úspěšná výuka vyžaduje pouze 50 % znalostí a 50 % komunikačních dovedností.



Lektor by tedy měl ovládat všechny čtyři způsoby komunikace – poslech, mluvení, čtení a psaní – a měl by vědět, jak tuto znalost efektivně využít v jakémkoli vzdělávacím prostředí pro jakoukoli cílovou skupinu, zejména pro skupinu starších dospělých.



Komunikační dovednosti jsou nejdůležitější pro interakci se staršími studenty, protože je vyžaduje samotná výuka. Lektor je zodpovědný za porozumění složitým informacím a jejich podávání a předávání starším studentům (ústně i písemně), prezentovat způsobem, který udrží jejich pozornost, a naslouchat jejich otázkám nebo problémům a řešit je.

Lektor musí také přizpůsobit obsah různým stylům učení, motivovat studenty k učení, budovat podpůrné vztahy pomocí povzbuzování a empatie, řídit třídu a poskytovat zpětnou vazbu – podporovat bezpečné a podpůrné učební prostředí. To vše vyžaduje dobré komunikační dovednosti (Sword, 2020).

Následující **komunikační strategie** mohou lektorům pomoci při výuce starších osob při získávání nových znalostí, dovedností a kompetencí, jako jsou dovednosti v oblasti ICT a mediální gramotnosti:

1. Vytvořit bezpečné prostředí pro učení s podpůrnými vztahy:

Bylo prokázáno, že podpůrné vztahy mezi staršími studenty a lektory mají pozitivní vliv na zapojení do výuky, účast a úspěchy studentů. Podpůrné učební prostředí se buduje pomocí komunikace: lektoři by měli své studenty dobře poznat a dát jim najevo, že jsou v bezpečí před odsuzováním nebo ponižováním. Lektoři by měli mít politiku otevřených dveří pro studenty, aby za nimi mohli přijít a promluvit si o jakýchkoli problémech, a při interakci s nimi by měli být vždy empatičtí a starostliví.

2. Řeč těla:

Komunikace není jen verbální, ale také neverbální: lektoři by měli dbát na to, aby signály, které vysílají řečí těla, byly pozitivní, sebevědomé a poutavé. Například navázání očního kontaktu se studenty ukazuje, že lektor je jim oporou a je pozorný, a motivuje všechny k pozornosti, což jim pomáhá při učení a také jim dává pocit zapojení.

3. Zpětná vazba:

Důležitou součástí komunikace při výuce starších studentů je také zpětná vazba. V posledních letech bylo provedeno mnoho studií zaměřených na zpětnou vazbu. Ukázalo se, že pozitivní zpětná vazba (tj. pochvala) posiluje sebevědomí studentů – díky ní častěji věří, že mohou uspět – a pomáhá vytvářet podpůrné prostředí a zvyšovat rozvoj dovedností. Na druhou stranu negativní zpětná vazba může starším žákům také pomoci zlepšit se – například tím, že změní své chování nebo se budou více snažit při plnění úkolu, ale lektoři by měli pamatovat na to, aby negativní zpětnou vazbu používali u starších studentů jen zřídka, aby se předešlo konfliktům a udržela se jejich vysoká motivace.



4. Smysl pro humor:

Bylo zjištěno, že používání humoru ve třídě dospělých studentů zvyšuje učení, sebemotivaci a pozitivní vztahy mezi staršími studenty a učiteli. Umožňuje lektorům navázat vztah se třídou a udržet její zájem o výuku. Lektor může například vyprávět vtipy nebo zábavné anekdoty, uvádět odlehčené osobní příklady nebo se smát vlastním vtipům studentů. Lektoři by však měli dbát na to, aby nepoužívali negativní humor – ponižující nebo ztrapňující studenty – nebo humor, který buď nesouvisí s výukou, nebo je rušivý, násilný, sexuální či nucený. Měli by nadále používat humor, který se setkal s pozitivní odezvou skupiny starších žáků.

5. Přehlednost:

Dobrá komunikace – a dobré vyučování – je o porozumění a o tom, abyste byli pochopeni. Proto by pedagogové měli vždy mluvit jasně a jednoznačně a přizpůsobovat svá slova posluchačům. Lektoři by na to měli myslet při psaní plánů lekcí, ale také při interakci se staršími dospělými studenty po prezentaci lekce.

Následující klíčové tipy pro komunikaci mohou lektorům pomoci usnadnit úspěšnou interakci a učení se staršími dospělými studenty:

- Mluvte se staršími studenty jako s dospělými. Případné fyzické, smyslové nebo kognitivní postižení nesnižuje vyspělost dospělého studenta.
- Mluvte otevřeně. Nepředpokládejte, že studenti již znají příslušnou terminologii týkající se fake news, dezinformací nebo dezinformací. Používejte jednoduchý, běžný jazyk a v případě potřeby se ptejte na vysvětlení.
- Uvědomte si, že lidé z různých prostředí mohou mít různá očekávání a různé vzdělávací potřeby. Lektoři by měli být citliví na kulturní rozdíly, které mohou ovlivnit komunikaci se staršími studenty (*Talking With Your Older Patients*, n.d.).
- Mezi užitečné techniky při diskusi se staršími lidmi patří přizpůsobení rychlosti a tónu hovoru potřebám staršího člověka, obratné střídání témat, vyhýbání se dominanci v rozhovoru a povzbuzování starších lidí, aby místo toho převzali aktivní roli, používání příkyvování, vhodných pohybů, vhodného umístění židlí a přátelský, laskavý, upřímný a uctivý přístup k nim (*Skilful Communication with Elderly Persons*, n.d.).

3.2 Měkké dovednosti: empatie, aktivní naslouchání, trpělivost



vzdělávací podporu soucitným a neodsuzujícím způsobem. Tyto dovednosti jsou obzvláště důležité při práci se staršími lidmi, kteří mohou mít širokou škálu fyzických, emocionálních a kognitivních potřeb (*5 Most Valuable Skills: Patience and Empathy*, n.d.).

Výuka starších studentů, zejména v tématech, která jsou pro ně nová, vyžaduje specifické měkké dovednosti, jako je empatie a trpělivost. Tyto dovednosti umožňují lektorům pochopit a reagovat na jedinečné potřeby starších osob a poskytovat jim

1. Empatie

Empatie se liší od soucitu a znamená vcítit se do situace někoho jiného a učinit informované rozhodnutí. Empatie pro pedagoga u starších studentů znamená vidět jejich očima, slyšet jejich ušima, cítit jejich emoce a přemýšlet o jejich myšlenkách. Vyžaduje zvnitřnění jejich pocitů a odpovídající jednání. Při práci se staršími dospělými je to klíčová složka.

S přibývajícím věkem jsou lidé stále zranitelnější a jejich potřeby se zvyšují. Zde přichází na řadu empatie. Vzhledem k tomu, že starší studenti se mohou zdráhat požádat o pomoc, musí lektori aktivně sledovat a naslouchat příznakům problému. Musí být připraveni pomoci, podpořit a usnadnit někdy dříve, než je pomoc vyhledána.

Výzkumníci identifikovali čtyři hlavní znaky toho, co znamená být empatický. Začleněním těchto postupů do výuky můžete starším studentům ukázat, že jim rozumíte:

- **Přijetí perspektivy.** Když zaujmete jinou perspektivu, odložíte své vlastní pocity a reakce a podíváte se na situaci očima studentů.
- **Odložení soudů.** Je snadné dělat závěry o situaci na základě toho, co vidíte. Je však důležité ustoupit a zvážit: Co se ještě potřebuji o situaci dozvědět a pochopit?



- **Snaha porozumět pocitům studenta.** Pokud můžete, využijte svých vlastních zkušeností a najděte způsob, jak porozumět tomu, co student cítí. Dávejte si však pozor, abyste to nepřehnali. Prožitky každého člověka jsou jeho vlastní, takže věta "vím, jak se cítíš" může působit neupřímně.
- **Sdělte, že rozumíte.** Mluvte se staršími studenty, aniž byste používali fráze typu "co musíte udělat, je...". Místo toho zkuste reflexivní fráze typu: "Zní to, jako byste..." nebo "Slyším, že jste...". Instinkt pedagogů často směřuje k tomu, aby situaci zvládli a našli rychlé řešení. To může krátkodobě pomoci. Nepomůže však žákům naučit se řešit problémy samostatně.

2. Trpělivost

Pokud empatie znamená vidět očima někoho jiného, trpělivost znamená přijmout to, co najdeme, když se podíváme, a že některé procesy trvají dlouho, zejména u starších lidí. Naše společnost je postavena na rychlosti. Máme rádi rychlá auta, jíme rychlá jídla a spěcháme ze schůzky na schůzku. S přibývajícím věkem se však fyzicky zpomalujeme a zpomalit se mohou i duševní procesy. To může vyvolávat napětí a stres například při výuce nových dovedností a kompetencí starších studentů. Trpělivost je schopnost zachovat klid a rozvahu i v náročných nebo stresových situacích. Je to důležitá dovednost pro lektory, kteří oslovují starší posluchače, protože jim umožňuje reagovat na potřeby těchto osob klidným a kontrolovaným způsobem.

Lektoři by měli mít na paměti, že při práci se staršími studenty je nutná trpělivost, a to především proto, že:

-Senioři **potřebují více času na zpracování informací:** Jedním z hlavních důvodů, proč je při práci se staršími studenty tak důležitá trpělivost, je to, že potřebují více času na zpracování informací. Pro ty, kteří jsou zvyklí rozhodovat se rychle, to může být frustrující, ale je důležité si uvědomit, že jejich mozku prostě trvá o něco déle, než udělá svou práci. Při rozhovoru se seniory by si lektori měli dát na čas a vysvětlovat věci srozumitelně a pomalu. Pokud něčemu nerozumí, měli by být připraveni opakovat nebo zkusit jiný přístup.

- **Starší osoby mohou být snáze přetíženy:** Dalším důvodem, proč je při práci se seniory nezbytná trpělivost, je to, že se mohou snadno přehltit. Děje se toho s nimi hodně, od zvládnání nové životní etapy a řešení zdravotních problémů až po například správu financí. Když se k tomu přidají nové věci – například účast na vzdělávacím procesu – může toho být na ně příliš mnoho. Je důležité, aby pro to měli lektori pochopení a poskytli jim dostatek času na přizpůsobení. Neměli byste je přetěžovat



příliš mnoha činnostmi nebo úkoly a musíte se ujistit, že máte čas naslouchat tomu, co senioři říkají.

Mezi tipy, jak si při vzdělávání a podpoře starších studentů vypěstovat trpělivost, patří:

- **Pomalý postup:** Když se seniorem pracujete tak, že mu umožníte, aby si dal na čas a dělal věci svým vlastním tempem, zmírníte tím případnou frustraci nebo napětí.
- **Poslech:** Pozorné naslouchání ukáže, že lektor si studenta váží, a ten se pak bude cítit lépe, když s ním bude spolupracovat a učit se od něj.
- **Nikdy neshazujte jejich pocity:** Pokud je osoba rozzlobená, smutná nebo frustrovaná, měli by si lektori udělat čas, aby ji vyslechli a respektovali její pocity a myšlenky (Grant, 2023).

3. Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání je důležitou dovedností téměř pro každého v jakémkoli kontextu. Při práci se staršími lidmi je však obzvláště důležitá. Když váš partner v rozhovoru mluví, věnujte mu plnou pozornost a dejte najevo, že mu nasloucháte, příkyvováním a dalšími formami pozitivní řeči těla.

Neměli bychom zapomínat na složku komunikace "naslouchání" - více než 60 % všech nedorozumění je důsledkem špatného naslouchání. Nácvik správného naslouchání v učebním/vzdělávacím prostředí může být pro lektory přínosem, protože mohou napravit nedorozumění a rozšířit výuku, což vede k lepšímu vzdělávání starších studentů. Aktivní naslouchání zahrnuje pozorné naslouchání tomu, co studenti říkají, kontrolu, zda jste jim správně porozuměli (například zopakování toho, co si myslíte, že řekli), navázání na jejich myšlenky a zpochybňování nebo kladení otázek.

Při vzdělávání starších žáků jsou důležité následující dovednosti aktivního naslouchání, které zvyšují produktivitu komunikace a učení:

- **Ověřování:** Toto je často první a nejdůležitější krok aktivního naslouchání. Tím, že normalizujete pocity člověka, můžete překonat jakékoli emocionální nebo intelektuální bariéry, které by mu mohly bránit v upřímné řeči a účasti na vzdělávacím procesu.



- **Dotazujte se:** Abyste dosáhli lepších výsledků při učení, budete možná muset starším studentům klást konkrétní otázky. Příklady: "Co byste v této situaci udělali vy?" a "Napadají vás nějaké alternativy?".
- **Odrazit:** Reflexe je další formou potvrzení názoru mluvčího. Stejně jako přeformulování ukazuje, že nasloucháte a zpracováváte přijaté informace.
- **Přesměrování:** To je často velkou součástí aktivního naslouchání starším lidem, kteří někdy snadno odbočí od tématu. Tím, že vrátíte jejich pozornost zpět k projednávané věci, jim pomůžete soustředit se na to, co je důležité, například na téma, o kterém se diskutuje nebo které je prezentováno, nebo na problém, který je třeba vyřešit (Institute on Aging, 2016).

3.3 Dovednosti v oblasti ICT



Lektoři jsou zodpovědní za to, aby technologické znalosti a dovednosti začlenili do výuky a také do svého profesního rozvoje. K tomu, aby to mohli úspěšně dělat, potřebují lektoři určitou úroveň schopností v různých technologických oblastech.

Tyto dovednosti jsou založeny na hardwaru a softwaru. Získání těchto schopností ovlivňuje způsob, jakým lektoři řídí své hodiny, jak rozvíjejí sami sebe, svůj předmět a v konečném důsledku i své studenty. Každý lektor potřebuje určitou úroveň dovedností v oblasti ICT v různých oblastech. To je zvláště důležité, pokud lektoři vyučují skupiny starších studentů, jejichž dovednosti v oblasti ICT jsou často nedostatečně rozvinuté nebo nízké.

Následující dovednosti v oblasti informačních a komunikačních technologií jsou velmi důležité pro každého lektora, aby mohl úspěšně provádět školení starších studentů:

1. Dovednosti zpracování textu: Lektoři musí umět používat nejlepší textové editory, které jsou v současné době na trhu k dispozici. To jim umožní podnikat, a nakonec i dokončit veškerou písemnou komunikaci s vašimi kolegy i studenty výrazně časově efektivním způsobem.



2. Dovednosti elektronické prezentace: Elektronické prezentační aplikace jsou v podstatě součástí různých výukových povinností lektora. Lektoři proto budou muset najít způsob, jak zvládnout umění tvorby elektronických prezentací pro své studenty, zejména proto, že prezentace mohou být pro skupinu starších žáků velmi užitečné a efektivní.

3. Internetové navigační dovednosti: Internet je skvělým úložištěm nejrůznějších informací, které mohou lektorovi rozhodně usnadnit život. Lektoři musí být schopni efektivně procházet internet, aby našli přesně ty údaje nebo výukové zdroje, které potřebují. Například videa jsou velmi účinná při výuce mediální gramotnosti a digitálních dovedností starších žáků. Lektoři musí mít dovednosti, jak tato videa vyhledávat, vybírat a efektivně používat.

Závěrem lze říci, že dovednosti v oblasti informačních a komunikačních technologií potřebné pro výuku starších dospělých jsou podobné těm, které jsou potřebné pro jakoukoli jinou skupinu studentů. Lektoři by měli mít tyto dovednosti, aby usnadnili proces učení svých starších studentů, podpořili a podpořili jejich učení a dosáhli podstatných výsledků učení.



TOOLBOX



CVIČENÍ 1: POSLOUCHEJTE

Popis: Jedná se o aktivitu, která podporuje účastníky v tom, aby sdělili, co cítí k danému tématu. Lidé se rozdělí do dvojic a jeden člen hovoří o svých názorech. Jeho partner poslouchá, aniž by mluvil, a pak bez vyvracení rekapituluje, co bylo řečeno.

Použité materiály a techniky: V ideálním případě potřebujete sudý počet členů týmu a osm tematických karet pro každý dvoučlenný tým. Na každé kartě by mělo být uvedeno jedno téma. Témata by měla být zajímavá, ale ne příliš kontroverzní. Nechcete, aby si posluchači řečníky neoblíbili jen proto, že nesouhlasí s jejich názorem.

Doba trvání: 25-30 minut

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Tato aktivita posiluje aktivní naslouchání a porozumění mezi účastníky. Účastníci mají možnost vyjádřit své názory, což umožňuje jejich partnerům pochopit různé perspektivy bez odsuzování nebo vyvracení. Rovněž posiluje empatii, podporuje respektující komunikaci a pomáhá při rozvoji dovedností řešení konfliktů a týmové práce. V neposlední řadě podporuje vytváření bezpečného prostředí.

CVIČENÍ 2: SPRÁVNÁ VS. ŠPATNÁ

Popis: Tato aktivita souvisí s dovednostmi aktivního naslouchání a kritického myšlení. Tato aktivita vyžaduje jednoho mluvčího a malou skupinu posluchačů. Řečník si může vybrat jakékoliv téma, které skupinu zajímá, a pak o něm asi minutu mluví.

Řečník musí mít o tématu znalosti, protože má za úkol říci skupině několik faktů k danému tématu – háček je však v tom, že řečník řekne také několik nepravdivých tvrzení k danému tématu. Hráči musí pozorně poslouchat, aby



zachytili nepravdivá tvrzení, která řečník říká. Mluvčí by měl každou větu říci pouze jednou, takže je nezbytné, aby hráči poslouchali velmi pozorně. V závislosti na tématu se hráči mohou muset soustředit na to, aby dávali pozor, a také využívat kapacitu svého mozku k přemýšlení o tématu a zároveň poslouchat faktické informace. Poté, co mluvčí přestane mluvit, mají posluchači rozhodnout, které z faktů, které slyšeli, jsou pravdivé a které nepravdivé.

Použité materiály a techniky: (nepovinné) Papír a propisky/zvýrazňovače k zaznamenání zjištěných pravdivých/nepravdivých tvrzení a tematické karty s různými tématy, z nichž si mluvčí může vybrat.

Doba trvání: 25-30 minut

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Tato aktivita kombinuje dovednosti aktivního naslouchání a kritického myšlení. Lektoři mohou toto cvičení využít k zahájení diskuse o důležitosti různých komunikačních dovedností. Mohou jej také použít v souvislosti s falešnými zprávami a poznávacím procesem, který používáme k rozpoznání pravdy a lži.

Zdroj: www.developgoodhabits.com/active-listening-exercises/

CVIČENÍ 3: CVIČENÍ NA ZASTAVENÍ POSLECHU

Popis: Tato aktivita ukáže účastníkům emocionální důsledky nenaslouchání a – doufejme – povzbudí je k lepšímu naslouchání. Rozdělte skupinu na dvě stejně velké menší skupiny a jednu skupinu odvedte mimo místnost. Řekněte jim, že mají za úkol přestat naslouchat svému partnerovi přibližně po 30 sekundách a otevřeně projevít svůj nezáměr. Řekněte druhé skupině, aby si vzpomněla na něco, co je baví, a byla připravena vyprávět svému budoucímu partnerovi smysluplný nebo osobně důležitý příběh na toto téma.

Přiveďte zpět druhou skupinu, rozdělte všechny účastníky do dvojic a řekněte jim, aby začali. Pozorujte chování posluchačů a reakce mluvčích, dokud si nebudete jisti, že každý mluvčí pochopil, co se děje. V tomto okamžiku rozhovory přerušete a vysvětlíte instrukce, které byly dány každé skupině. zprostředkujte skupinovou diskusi o důležitosti naslouchání, o tom, jak používat aktivní naslouchání, a o tom, co svědčí o tom, že někdo skutečně naslouchá.



Použité materiály a techniky: (nepovinné) Flipchart/ tabule pro shrnutí klíčových bodů diskuse nebo pracovní listy s přehledem klíčových bodů, na které se účastníci mohou během diskuse odvolávat, zasedací pořádek.

Doba trvání: 25-30 minut

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Tuto aktivitu může pedagog využít při diskusi o důležitosti komunikačních dovedností v online i offline prostředí. Pedagog může zahájit diskusi o online komunikaci, možných rozdílech oproti offline komunikaci a dopadech naslouchání/nenaslouchání druhé osobě.

Odkazy:

www.positivepsychology.com/communication-games-and-activities/



4. SPECIFICKÉ PŘEKÁŽKY SOUVISEJÍCÍ S ICT A MEDIÁLNÍM VZDĚLÁVÁNÍM SENIORŮ

4.1 Fyzická omezení související se stárnutím



Nové technologie mohou být pro každého přehlucující, ale pro seniory jsou často ještě více zstrašující. Do hry vstupuje mnoho fyzických, kulturních, mentálních, a dokonce i psychologických faktorů a pro některé se tyto výzvy stávají skutečnými překážkami. Kromě některých zřejmých překážek/problémů, které přicházejí se stárnutím, zde uvádíme několik věcí, které byste měli zvážit.

Náš mozek překonává výkon nejsložitějšího počítače a každou sekundu v něm dochází k milionům spojení. Biologické procesy se s věkem mění a ovlivňují funkci mozku, i když je člověk stále zdravý. Změny zahrnují potíže s pamětí, obtíže se složitými pojmy a zpomalené myšlení.

Jedná se o přirozený proces, protože některé oblasti mozku se s věkem zmenšují a komunikace mezi neurony se zpomaluje. Tyto změny mohou představovat problém, když se starší člověk snaží naučit nové technologie. Nicméně podobně jako u svalů se "síla mozku" zvyšuje s tím, jak jej člověk používá.

I když se to zpočátku může zdát skličující a obtížné, vytrvalost se může vyplatit. Starší dospělí mohou být při učení nových technologií naprosto úspěšní. **Jako školitel buďte trpěliví, podněcujte své studenty k trpělivosti se sebou samými a zdůrazňujte vzestupnou křivku učení dané osoby.**

Dalším stavem, který ovlivňuje učení seniorů s ICT a mediálními nástroji, je určité porucha zraku. Pokud má člověk onemocnění, jako je makulární degenerace, glaukom nebo šedý zákal, může mít natolik zhoršený zrak, že to ovlivní jeho schopnost učit se nebo používat technologie. Tato ztráta zraku může způsobit, že se budou vyhýbat obrazovkám a technologiím, které vyžadují schopnost vidět jasně a zblízka. Dobrou zprávou však je, že jakmile starší osoby začnou tento stav řešit a vyhledají léčbu, například operaci šedého zákalu, zrak se vyjasní. Díky tomu se mohou lépe učit a používat technologie, které jim mohou přinést užitek.



Jako lektor, hledejte nástroje a platformy, které jsou přizpůsobeny osobám se zrakovým postižením (tučné znaky, velké písmo, přizpůsobené barevné schéma).

Poslední, ale neméně důležitou překážkou jsou problémy s pohyblivostí, které mohou souviset s bolestmi zad, rizikem pádu a sarkopenií u starších dospělých. Tyto problémy také omezují možnosti využívání informačních a komunikačních technologií a médií: někdy je obtížné zůstat dlouho vsedě při používání počítače nebo myši.

V neposlední řadě může být pro ně problém jít opravit/nakoupit/instalovat nové technologie, pokud mají nízkou úroveň znalostí ICT a necítí se jistě při vyhledávání informací/služeb na internetu.

Jako lektor si těchto problémů všimněte a pomáhejte starším studentům, pokud vás na ně upozorní.

4.2 Sociální omezení související se stárnutím

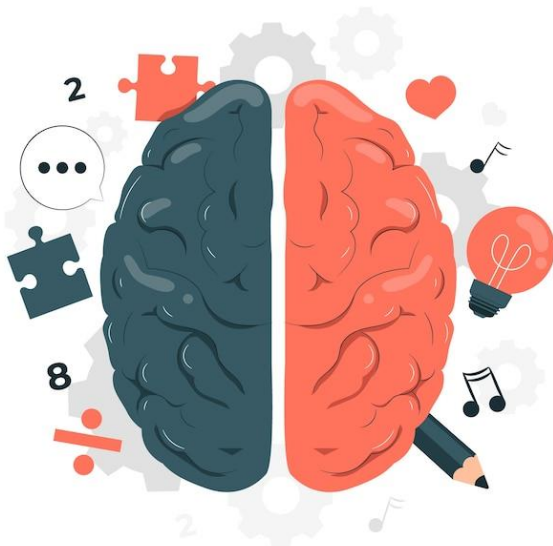
"Sociální vyloučení" znamená vyčlenění jednotlivců a skupin z většinové společnosti. Pokud jde o omezení, která brání starším dospělým aktivně využívat nástroje ICT a také mediální vzdělávací zdroje, často uvažujeme o sociálním vyloučení.

- **Odchod do důchodu.** To je jeden z nejzřetelnějších důvodů, který omezuje starší dospělé při používání nových technologií a získávání znalostí v oblasti médií. Senioři nemají žádné pravidelné vazby z "vnější" práce a okruh kontaktů se stále zmenšuje. Proto je v této fázi nezbytné hledat nová setkání, koníčky, zájmové kluby.
- **Bydlení daleko.** Tento faktor může souviset s několika důvody: odchod do důchodu a neochota fungovat v komunikaci online; absence IT podpory, absence sociálních služeb, seniorských klubů nebo organizací v tomto novém místě; nutnost řídit pouze autem, což může být omezující v závislosti na zdravotním stavu, počasí, načasování. Může to tedy značně omezovat možnost rozšiřovat si znalosti a získávat nové dovednosti.
- **Rodinná situace a syndrom "prázdného hnízda".** Syndrom prázdného hnízda označuje smutek, který mnozí rodiče pociťují, když se jejich děti odstěhují z domova. Tento stav je typicky častější u žen, u nichž je pravděpodobnější, že měly roli primární pečovatelky. Přichází poté, co děti opustí dům nebo se odstěhují daleko, na jedné straně může sloužit jako vyšší motivace

starším lidem, aby mohli prozkoumat a zdokonalit se v ICT, a na druhou stranu to vede k nedostatku motivace a doma už není žádná osoba, která by jim s tím pomohla.

- **Situace nechtěné samoty.** Ta může být způsobena rozvodem, úmrtím partnera/souseda/přítele nebo jakýmkoli jiným důvodem, který seniora přivede do situace osamělosti. Nemotivuje je to k tomu, aby se začali učit novým věcem, zlepšovali své znalosti v něčem, co považují za náročné. V této situaci mají osoby tendenci setrvávat ve své obvyklé rutině a komfortní zóně.
- **Finanční omezení.** Tento faktor úzce souvisí se všemi výše uvedenými důvody, které významně přispívají k nedostatečnému využívání nových technologií a mediální gramotnosti.

4.3 Psychologická omezení, technologické odmítnutí



Dalšími překážkami, které seniorům brání v zavádění technologií, jsou psychologické překážky, konkrétně úzkost z technologií, technofobie (známá také jako strach z technologií) nebo prostě jen odmítání technologií.

Technologická úzkost je efektivní emocionální reakce vyplývající z používání technologií (IGI Global dictionary, 2022).

Technofobie je nepřekonatelný strach z technologií. "Lidé s technofobií

se mohou bát počítačů, mobilních telefonů nebo schopností umělé inteligence. Nejčastěji se vyskytuje u starších dospělých a lidí, kteří se obecně obávají budoucnosti. K technofobii může přispívat i mediální zobrazování "špatných technologií". Technofobie není klinická diagnóza. Přesto, vzhledem k tomu, že se technologie v posledních letech rychle rozšířily, někteří lékaři považují technofobii za specifickou fobii ovlivňující duševní zdraví a kvalitu života" ([Cleveland Clinic](#)).



Odmítání technologií mezi seniory: Podle [Vaportzise, Clausena a Gowa](#) (2017) mohou být důvody odmítání nebo nedůvěry k technologiím následující:

- **Nedostatek podpory, jasných pokynů a vedení:** pokyny jsou často příliš technické a nejsou rozděleny do jednoduchých činností. K nedostatku podpory a vedení může dojít také v případě, že ve svém okolí nemají nikoho, kdo by jim poradil.
- **Nedostatek znalostí a důvěry:** jde o strach z nepochopení technologie, a dokonce i rizik a nebezpečí s ní spojených.
- **Složitost technologií:** Existují různé typy zařízení a aplikací. Ty se vyvíjejí velmi rychle, což může být matoucí.
- **Pocit nedostatečnosti ve srovnání s mladší generací:** seniři se obvykle srovnávají s generacemi, které se s technologiemi narodily a naučily se je používat ve velmi mladém věku. To vyvolává dojem neschopnosti.
- **Skepse a smíšené pocity:** Přestože znají výhody technologií, zejména pokud jde o kognitivní schopnosti a možnosti sociální interakce, mnoho seniorů zůstává skeptických. Někteří z nich dokonce považují technologie za omezení sociální interakce.

Schopnost starších dospělých používat digitální řešení a nástroje je zásadní otázkou. Nízká digitální adaptace je překážkou v každodenním životě, která snižuje nezávislost, samostatnost a v některých případech dokonce ovlivňuje duševní zdraví. **Jako školitel je důležité znát psychologické problémy, které jsou základem odmítání technologií nebo strachu z nich, a zabývat se jimi, aby bylo možné vybudovat důvěru a důvěru v technologie.** Jakmile se jednou připojí k internetu, většina seniorů z něj udělá každodenní součást svého života a vnímá ho pozitivně. Ve skutečnosti v roce 2020 činil podíl evropských seniorů ve věku 55-64 let, kteří používají internet každý den, 69 % ([Eurostat, 2020](#)).

4.4 Prevence ageismu



Jak jsme uvedli výše, starší dospělí často zastávají negativní stereotyp o sobě samých založený na věku, že jsou méně schopní v používání technologií. **Tyto negativní stereotypy se nazývají ageismus.** podle [WHO](#) se ageismem rozumí "stereotypy (jak myslíme), předsudky (jak se cítíme) a diskriminace (jak jednáme),

které můžeme mít vůči ostatním nebo vůči sobě samým na základě věku". Ageismus v kontextu digitálních technologií se vyskytuje na několika úrovních ([Köttl& Mannheim, EuroAgeism, 2021](#)):

Makroúroveň: To ovlivňuje design a politiku a souvisí se skutečností, že technologie obvykle nejsou vyvíjeny tak, aby byly přizpůsobeny a vhodné pro starší osoby. To následně vede k vyloučení seniorské populace. **Jak lektor hledejte nejvhodnější technologické nástroje a platformy podle potřeb a očekávání seniorů.**

Mezo úroveň: To se týká sociálního a organizačního prostředí a souvisí s tím, že stereotypy jiných lidí (rodinných příslušníků, přátel, poskytovatelů služeb, zdravotnických zařízení) ovlivňují používání (nebo nepoužívání) technologií staršími lidmi. **Jako lektor mějte pozitivní a posilující diskurz vůči seniorům, kteří používají a učí se technologie.**

Mikroúroveň: Stereotypy týkající se věku jsou internalizovány v průběhu života a ovlivňují to, jak lidé s přibývajícím věkem vnímají své vlastní schopnosti používat digitální technologie. **Jako lektor pracujte na sebevědomí svých studentů-seniorů.**

Kromě toho existuje mnoho způsobů, jak se vypořádat s ageismem při používání digitálních technologií ([Köttl& Mannheim, EuroAgeism, 2021](#))

- **Zvyšování povědomí a odborná příprava:** odborníci pracující se seniory by si měli být vědomi dopadů ageismu, který ohrožuje využívání nových technologií seniory s cílem účinně **rozbít věkové stereotypy** v souvislosti s technologiemi a přispět k vytvoření **pozitivnějšího příběhu** o používání digitálních technologií v pozdějším věku.



- **Posílení postavení jednotlivců:** Pro lepší využívání digitálních technologií a snížení negativních dopadů internalizovaného ageismu je důležité zajistit přístup k **celoživotnímu vzdělávání**, včetně **na míru šitých intervencí v oblasti digitální gramotnosti**. Posílení postavení může být také výsledkem **pozitivnějšího postoje jednotlivců k vlastnímu stárnutí**".

Je nezbytné bojovat proti stereotypům spojeným s technologií a věkem. Velká část starších osob totiž **uvádí vysokou ochotu učit se používat nové digitální technologie** a mnoho digitálních technologií považuje za **důležité pro svůj život**.

4.5 Tipy na řešení hlavních problémů: odmítání technologií, nedostatek důvěry apod.

Jako lektor dospělých je důležité osvětlit možné dobré nápady a rady, které mohou starší dospělí využít na své cestě k novým technologiím a mediální gramotnosti. Zde jsou hlavní tipy pro seniory, jak používat nové technologie a jak překonat hlavní překážky:

1. Zvolte si silná hesla

Pro přihlášení k webovým stránkám a účtům budete potřebovat bezpečné heslo. Zvolte si jedinečné heslo (ne 1234 nebo své jméno) a pro další ochranu použijte speciální znaky. Je však také důležité zvolit heslo, které si zapamatujete. A není od věci si hesla zapsat a mít je na snadno přístupném místě.

Důležité je také nezadávat údaje o hesle, pokud webovou stránku nepoznáváte. Pokud webová stránka vypadá jinak než obvykle, může být "podvržená", aby získala vaše přihlašovací údaje. Před zadáním údajů podnikněte kroky k ověření, zda se jedná o správnou webovou stránku.

2. Úprava nastavení smartphonu/tabletu pro snadné čtení

Pokud se vám zdá, že velikost textu v telefonu/tabletu je příliš malá, můžete změnit nastavení a zvětšit velikost, a dokonce upravit jas obrazovky. U většiny telefonů iPhone toho lze dosáhnout v nastavení, pokud otevřete aplikaci Nastavení > Přístupnost > Zobrazení a velikost textu. U telefonů se systémem Android otevřete Nastavení > Zobrazení > Velikost a styl písma.



3. Udržujte antivirový software aktualizovaný

Ten, kdo váš počítač nastavil, pravděpodobně nainstaloval antivirový software, aby ho ochránil. Pokud ne, můžete si snadno stáhnout bezplatný antivirový software, aniž byste museli mít velké technické znalosti. Klíčem k úspěchu je však jeho aktualizace. Mnoho verzí se může aktualizovat automaticky nebo se může zobrazit vyskakovací okno s výzvou ke spuštění aktualizace. Když se toto okno zobrazí, neignorujte ho. Spusťte aktualizaci, aby bylo vaše zařízení chráněno před nejnovějšími viry.

4. Neodpovídejte na e-maily a nereagujte "žádosti o přátelství" od lidí, které neznáte.

Podvodníci často posílají e-mail, který se tváří, jako by vás znali nebo s vámi měli nějaké spojení, ať už osobní nebo obchodní, a doufají, že jim poskytnete své osobní údaje. Mohou vám dokonce poslat výhodnou nabídku výměnou za citlivé nebo osobní údaje. Nejlepší zásadou je neodpovídat na žádný e-mail, který je od někoho, koho neznáte, bez ohledu na to, jak dobrá je to nabídka.

5. Klikněte na odkazy a opatrně otevírejte přílohy.

Než kliknete na odkaz nebo otevřete přílohu v e-mailu, ověřte si, že odesílatele znáte. Kybernetičtí predátoři mohou po kliknutí na škodlivý odkaz nebo přílohu vypustit viry nebo získat přístup do vašeho zařízení. Nejlepším způsobem, jak se chránit, je ujistit se, že víte, od koho e-mail pochází, než na cokoli kliknete.

V neposlední řadě je zde několik prvků, které seniorům připomenou důležitost a techniky, jak zůstat v elektronickém a sociálním kontaktu i po odchodu do důchodu. Nejde jen o technologie, ale obecně o různé aspekty ovlivňující sebevědomí a kvalitu života.

Při rozhovorech se seniory byste jako lektori měli zdůraznit význam:

- 1) společenské zapojení prostřednictvím **volnočasových a kulturních aktivit** ve skupině (např. hudba, sport, četba, sbor atd.)
- 2) **udržování kontaktů s** rodinou a přáteli;
- 3) **nezištnost a pomoc druhým v nouzi** pomáhá nebýt sebestředný a nemyslet jen na své osobní problémy (např. dobrovolnická činnost, pomoc spolkům apod.);
- 4) koncept "**šťastného bydlení**" a **zdravého prostředí**: rodinné předměty mohou pomoci připomenout si šťastné chvíle; design interiéru, jako je světlo, rostliny, dekorativní detaily a barvy, hrají dobrou roli, abyste se doma cítili lépe; zbavte se věcí, které váš domov zahlcují. Symbolicky jste také otevřenější přijímat nové prvky ve svém životě.



TOOLBOX



CVIČENÍ 1: SUPERHRDINOVÉ

Popis: Jedná se o skupinové cvičení. Každý má nakreslit svého seniorského superhrdinu. Přiměje nás to zamyslet se nad naším vnímáním stárnutí pozitivním a vynalézavým způsobem. Po dokončení kreseb se během fáze diskuse školitel účastníků zeptá:

"Podívejte se na svého superhrdinu, jaké jsou jeho hlavní schopnosti?

➤ Jak tento superhrdina ovlivňuje vaše vnímání stárnutí? "

Materiály: Papír, barevné pastelky/propisky

Doba trvání: 20 minut

Odůvodnění: Jedná se o kresebné cvičení, jehož cílem je posílit sebevědomí seniorů. Dále umožňuje diskutovat o důsledcích ageismu a předcházet jeho negativním aspektům.

CVIČENÍ 2: DENÍK KOMPLIMENTŮ

Popis: Tato aktivita spočívá v každodenním zapisování "pozitivních" věcí o sobě do deníku komplimentů. Může se jednat o věci týkající se jejich charakteru nebo dovedností. Například poté, co někomu (i někomu ze skupiny) pomohli vyřešit nějaký problém, mohou si do deníku zapsat, že byli "podporující".

POZNÁMKA: Zaznamenávají se pouze "pozitivní" výsledky. Mohou také zahrnout "pozitivní zpětnou vazbu", kterou obdrží od ostatních.

Materiály: Papír, pero

Doba trvání: 5 minut denně

Odůvodnění: Toto individuální cvičení umožňuje každodenně posilovat sebedůvěru a odměňovat individuální činy a pokroky.

Odkazy: <https://melanieferguson.co.uk/the-compliment-journal/>



CVIČENÍ 3: PŘÍLEŽITOSTI BÝT SENIORY!

Popis Tento úkol lze provádět ve skupině, ve dvojicích nebo individuálně. Každá osoba musí vyplnit tabulku s příspěvky a slovy, aby určila hlavní silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby v pozici seniora ve světě nových technologií. Školitel nakreslí tabulku na tabuli a poté účastníci vyplní každou kategorii klíčovými slovy (po krátké 5minutové reflexi). Na závěr každý prezentuje své výsledky.

Materiály Karton, barevná pera nebo lepící papírky

Doba trvání: 15-20 min

Odůvodnění Toto cvičení může rozvíjet logické dovednosti, sociální interakce a roli prolomení ledu při sezeních se seniory a nástroji ICT.





5. BUDOVÁNÍ DŮVĚRY SENIORŮ V MEDIÁLNÍ INFORMACE

5.1 Využívání informačních a komunikačních technologií a sociálních médií pro informační účely



Používání internetu je mezi lidmi stále častější. Jedním z faktorů, který spojil více seniorů s internetem a sociálními sítěmi, byla pandemie Covid-19. Izolace, které bylo mnoho lidí vystaveno, zvýšila využívání internetu jak k zjišťování informací, tak k zábavě a spojení se svými blízkými. Od tohoto okamžiku se používání internetu a sociálních sítí v této části populace udrželo, i když po pandemii se jeho používání diverzifikovalo.

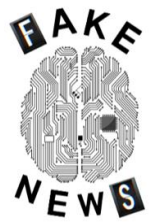
Podle průzkumu provedeného společností Ericsson (2021) jsou činnosti, kterými starší lidé tráví nejvíce času online, následující: surfování po internetu (81 %) zasílání rychlých zpráv (71 %) sociální sítě (69 %) sledování krátkých videoklipů (51 %) sledování filmů a videohovory (38 %).

Tento fenomén je rozšířen po celé Evropě, podle Statisty (2022) je průměrný podíl denních uživatelů internetu ve věku 55 až 65 let 65 %. V každé zemi však existují zvláštnosti. K seniorům, kteří používají internet nejvíce, patří Švédsko, Nizozemsko a Německo. Naopak k zemím, kde senioři využívají internet nejméně, patří Řecko a Polsko.

Na jedné straně **je dobrou zprávou, že senioři snížili digitální propast**, díky tomu se cítí lépe začlenění do společnosti, bojují s pocitem osamělosti, daří se jim aktivně stárnout a posilují své postavení, pokud jde o používání digitálních nástrojů a aplikací.

Používání digitálních technologií přináší výhody, jako je větší aktivita, samostatnost a socializace a lepší přístup k informacím. To však s sebou nese i některá rizika, včetně konzumace a šíření fake news.

Jak již bylo zmíněno, surfování po internetu, používání rychlých zpráv a sociálních sítí jsou nejen oblíbenými činnostmi starších dospělých, ale představují také dokonalé kanály pro přístup k novinkám a nepravdivým informacím a jejich sdílení.



Mezi používáním sociálních sítí dospělými a šířením nepravdivých zpráv existuje souvislost.

Podle časopisu Science (2016) šíří lidé starší 65 let 7krát více falešných zpráv než lidé ve věku 18 až 29 let a 2/3krát více než lidé ve věku 46 až 65 let. Kromě toho, pokud jde o sociální sítě, mezi lidmi staršími 55 let je nejoblíbenější platformou YouTube s 2,4 miliardy uživatelů (maximum je 4,5 miliardy u lidí mezi 25 a 34 lety). Twitter je ten, který má mezi populací starší 55 let více uživatelů (752,5 milionu) (Peszko 2016).

Stručně řečeno, vzhledem k nárůstu používání internetu a sociálních sítí u obyvatel starších 65 let, spolu s četností, s jakou vyhledávají informace na internetu (zejména informace týkající se zdraví a vědy), a jejich nedostatečné digitální gramotnosti je nezbytné školení: seznámení s falešnými zprávami, jejich identifikací a prevencí, aby se senioři mohli sami rozhodovat na základě porovnání informací.

Z tohoto důvodu musí lidé, kteří pracují se staršími lidmi, zajistit, aby získali **základní znalosti o procesech vědecké komunikace** a falešných zprávách, a zároveň jim poskytnout potřebné nástroje, aby mohli **fake news odhalit a sami zastavit řetězec jejich šíření**.

5.2 Jak vysvětlit seniorům vznik a šíření fake news?



Vzdělání nebere ohledy na věk, je trvalé a trvá celý život. Aktivní stárnutí je proces optimalizace příležitostí k boji o zdraví, o aktivní účast na životě a o jistotu dosažení kvality života v době, kdy člověk stárne. Jak bylo uvedeno v předchozí části, vzdělávání starších dospělých v oblasti technologií a komunikace je přínosem nejen pro ně samotné, ale i pro celou společnost.

Je však třeba přizpůsobit způsob výuky seniorů, zejména pokud jde o **nové nebo matoucí pojmy, jako jsou "fake news"**. Z tohoto důvodu zde předkládáme řadu tipů či metodik, pokud jde o vysvětlování seniorům, jak se rodí fake news a jak se šíří nepravdivé informace.

Lektor by měl v první řadě vycházet ze **znalostí, které** o těchto pojmech **mají senioři**. Realizovat vzdělávací aktivity se staršími lidmi není stejné jako s mladými lidmi. Začínáme s lidmi, kteří mají osobní a sociální historii, předchozí zkušenosti a znalosti, specifické kontextuální a vztahové aspekty. Jak se ukázalo v diskusních skupinách, které toto konsorcium uskutečnilo, někteří starší lidé mají správnou



představu o fake news a mediální manipulaci, zatímco jiní si tento pojem pletou s podvody, hoaxy nebo montážemi.

Z tohoto důvodu je třeba vycházet z **konkrétní situace** každého (jednotlivce nebo skupiny) a vždy **vycházet ze seniora**. Lektor musí **používat jednoduchý jazyk a uvádět praktické příklady**, aby senior dokázal rozlišit typy nepravdivých informací, a to jak digitálních, tak tradičních (upravené fotografie, necitované informace, nepravdivé odborné stanovisko, nepravdivý kontext), a také rozdíl mezi dezinformací a nepravdivou informací. K tomu je, jak upozorňují odborníci, nezbytné, aby navrhovaná cvičení upřednostňovala kognitivní vazby.

Senioři by měli umět:

Propojit staré informace s novými. Bylo by zajímavé, kdyby lektor vytvořil analogie s tradiční žurnalistikou, aby si senioři mohli tyto analogie vytvořit. Tento úkol je jednodušší v teoretické části – co jsou fake news a jak vznikají - a obtížnější v praktické části - jak se šíří - protože ne každý může být obeznámen s informačními a komunikačními technologiemi.

V diskusních skupinách, které konsorcium uspořádalo, jsme zjistili různorodost: starší lidé, kteří denně používají mobilní telefony a tablety ke čtení aktuálních zpráv, starší lidé, kteří používají mobilní telefony pouze k volání, jiní, kteří často využívají sociální sítě. Z tohoto důvodu se doporučuje podporovat aktivní účast seniorů a navrhnout aktivity k rozšíření znalostí, ale také revizi a kritickou debatu.

Na druhou stranu osoba pověřená předáváním těchto znalostí musí dbát na dva aspekty: **nevyvolávat přílišná očekávání ohledně počítačových znalostí seniorů** a komunikovat způsobem, který **nevyvolává paniku vůči technologiím nebo internetu**. Za tímto účelem musí lektor vytvářet situace, které upřednostňují "otevření" osoby a didaktické využití skupiny. Musíme si uvědomit, že očekávání, která máme vůči lidem a jejich účasti na vzdělávacích zážitcích, mají velký vliv, ať už pozitivní, nebo negativní, na dosažení úspěchu.

Stručně řečeno, na otázku, jak vysvětlit staršímu člověku, co jsou to fake news a jakou roli hrají sociální sítě? Odpovídáme: jednoduše, empaticky, pružně, bez soutěživosti, umožňující a aktivní formou.



5.3 Jak vysvětlit seniorům, jakou roli hrají v šíření fake news?

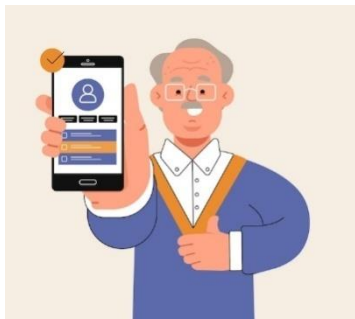
Role seniorů při šíření falešných zpráv není pozitivní. Vzhledem k tomu, že starší dospělí mají menší digitální znalosti, než mladí lidé, neověřují si informace, které kolují po různých sociálních sítích. Navíc pokud zveřejněná zpráva vyžaduje čtení více či méně dlouhého textu: 53 % dospělých čte pouze titulek, aniž by věnovali pozornost obsahu.

Jak je vidět, existuje velké množství uživatelů, kteří si informace, které si přečtou na sociálních sítích, neověřují, a přesto je sdílejí se svými přáteli a kontakty, což vede k šíření neověřených zpráv – i když v dobré víře (starší lidé ve věku 50 let obvykle mezi své aktivity na sociálních sítích zařazují šíření zpráv, aby získali souhlas svých vrstevníků a budovali si image vzdělaného a informovaného člověka), stejně jako začínání diskuzí - prostřednictvím komentářů, aniž by si přečetli celý obsah - o nepodložených zprávách, které tak generují další výměnu a dezinformace komentář za komentářem.

Z tohoto důvodu by se osoba odpovědná za zvyšování povědomí o úloze, kterou seniori v této záležitosti mají, měla **vyvarovat komunikace s tónem viny nebo paternalismu na jejich adresu.** Jako lektori byste se měli **zaměřit na důsledky sdílení tohoto obsahu a způsoby, jak se mu vyhnout, a předat seniorům pocit individuální i kolektivní odpovědnosti.**

Někteří z dotazovaných se styděli přiznat, že mezi svými příbuznými šíří falešné zprávy nebo pseudovědecké teorie. To není pocit, který bychom chtěli u seniorů vyvolat například sdílením některých zde uvedených údajů. **Je vhodné nezaměřovat se na roli seniora jako oběti, ale na to, co můžete udělat pro zvrácení situace.** Je vhodné upozornit na politické cíle, dezinformace, manipulaci s veřejným míněním, "clickbait" atd.

5.4 Využívání informačních a komunikačních technologií a sociálních médií jako zdrojů informací



V průzkumu provedeném v roce 2020 ve 27 zemích pouze **58 % respondentů uvedlo, že si jsou jisti, že dokáží rozpoznat falešné zprávy** (Corbu et al., 2020). Tyto údaje ukazují, že je třeba poskytnout starším dospělým nástroje, které je v tomto úkolu vyškolí. Jak víme, vzdělávání v oblasti kritické mediální gramotnosti zaměřené na výuku rozpoznávání falešných zpráv je neúčinnějším způsobem, jak zmírnit zhoubný vliv propagandy.

Na druhou stranu je důležité, aby při vzdělávání seniorů o fake news lektoři dbali na to, aby jejich výukové materiály **neobsahovaly diskriminační obsah a záměry**. Senioři nejsou homogenní kategorií, mezi 60 a 100 lety koexistují dvě různé generace s odlišnými zvyky, názory a znalostmi. Existují také rozdíly na základě pohlaví, vzdělání, země původu atd. Důležitější je, že starší lidé mají odlišnou úroveň znalostí a používání technologií a sociálních médií a různé zkušenosti s fake news.

Takto se vyjadřují v různých diskusních skupinách, které jsme uspořádali. Mnozí z nich uvedli, že nemají žádnou konkrétní strategii, pokud jde o ověřování informací, jiní porovnávají zprávy v různých médiích, někteří přiznávají, že "využívají" své mladší příbuzné jako "ověřovatele faktů", nebo se přímo domnívají, že všechna média lžou. V první řadě se doporučuje začít s nástroji nebo tipy, které nezahrnují ICT nebo externí nástroje, tedy používat **interní strategie**, protože se mohou více podobat těm z tradičních médií a ve větší míře uživatele vycvičit.

Jako dynamické můžeme použít fyzické noviny k identifikaci těch částí, které ukazují na pravdivost, abychom je později mohli použít a najít v online médiích. Například: identifikovat zdroj, najít autora, zkontrolovat datum, komentovat korelaci mezi titulkem a tělem zprávy, zvážit zaujatost několika novin u téže zprávy atd.

Co se týče zdroje, u digitálních médií je obtížnější určit jeho spolehlivost, protože senioři nejsou tak dobře obeznámeni s portály nebo webovými stránkami, které se nám mohou zdát nebezpečné nebo podezřelé. Z tohoto důvodu je důležité **uvést obecné rady použitelné v různých souvislostech pro určení důvěryhodnosti zdroje**. A sice: že publikaci nikdo nezaplátil, že informace jsou vyvážené a nejsou tendenční, že jazyk je uctivý atd.



Za druhé by osoba odpovědná za školení měla zavést **externí strategie, tj.** používání algoritmů, které brání šíření nepravdivých informací a které fungují prostřednictvím **nástrojů pro "kontrolu faktů"** a analyzují profil autora i uživatelů, kteří se na šíření zprávy podíleli prostřednictvím komentářů. Je vhodné seznámit seniory s těmi nástroji, které jsou nejbližší jejich kontextu, jednak proto, aby se s nimi seznámili, jednak proto, aby nedocházelo k informačnímu zahlcení.

Stručně řečeno, hlavní myšlenka, kterou by měl školitel skupině představit, je, že **technologie, internet a sociální sítě mohou být nástrojem** jak pro šíření falešných zpráv, tak pro jejich prevenci, v závislosti na tom, jak je používáme. Naším **záměrem je zvyšovat povědomí a školit seniory o této problematice; nikdy je od ní neodhánět, neobviňovat je a nezpůsobovat, aby ICT odmítali.** Cílem je posílit postavení starších lidí, pochopit jejich omezení a možnosti, aby se nestali obětí fake news.



TOOLBOX



CVIČENÍ 1: ZVYŠOVÁNÍ SEBEVĚDOMÍ

Popis: Cílem je podpora důvěry, spolupráce a soudržnosti mezi členy skupiny. Členové skupiny se posadí do kruhu a každý napíše své jméno na list papíru. Papír se předá osobě po levici a ta napíše něco, co se jí na této osobě líbí. Papír přeloží (tak, aby ostatní neviděli, co napsali) a předají jej zpět osobě po levici a tak dále, dokud papír neprojde celým kruhem. Když všichni dostanou papír se svým jménem zpět, mají několik minut na to, aby si ho přečetli a prodiskutovali, co si o aktivitě mysleli, jak se cítili, když si přečetli komentáře svých spolužáků atd. Velikost skupiny: Středně velká skupina, asi 20 osob. Místo: velký prostor, kde mohou účastníci sedět v kruhu a cítit se pohodlně.

Potřebné materiály: Pro každého účastníka papír a tužka.

Doba trvání: Potřebný čas: asi 30 minut.

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Tato dynamika by se měla provádět, když se již znáte nebo jste spolu již pracovali.



CVIČENÍ 2: ZNÁTE ZPRÁVY, TEĎ PŘIJDE PRAVDA

Popis: Cílem je zabývat se relativitou, objektivitou, zaujatostí a skrytými zájmy mezi informacemi. Aktivita spočívá v tom, že se vytvoří skupiny nejméně 3 osob a každé skupině se dá velký karton, různé noviny, časopisy, lepidlo a fix. Každá skupina bude mít za úkol napsat na velký karton, jak by vypadaly jejich noviny týdne, kdyby byli jejich redaktory. Mohou použít skutečné zprávy nebo napsat titulky, které by považovali za důležité. Poté se kartičky rozdělí mezi skupiny a diskutuje se o tom, jaká témata byla pro každou skupinu aktuální, proč a jaký na ně mají názor.

Potřebné materiály: papír, noviny, časopisy, lepidlo, nůžky, fixy, ...

Doba trvání: 45 minut

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Pokud mají studenti obavy z relativity, objektivity, zaujatosti a skrytých zájmů mezi informacemi. Mohou si uvědomit, jak se může realita měnit v závislosti na tom, kdo ji vypráví.

CVIČENÍ 3: MEZI NÁMI

Popis: Hra je velmi jednoduchá. Školitel zadá skupině 3 novinové titulky. Z nich pouze jedna bude pravdivá. Budeme se snažit, aby vypadaly co nejreálněji. Bude aktivován časovač a do jeho konce musí účastníci pomocí internetu zjistit, "která z nich je falešná". Tým, který správnou odpověď získá jako první, obdrží 5 bodů, týmy, které se trefí, obdrží 3 body a ty, které neuspějí, 0 bodů. Vyhrává tým, který získá nejvíce bodů.

Potřebné materiály: Chytrý telefon, notebook, tablet nebo jiné zařízení s připojením k internetu.

Doba trvání: 30 minut

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Tato hra se týká starších ve dvou důležitých aspektech: Za prvé, dezinformace. Za druhé, technologie jako nástroj prevence falešných zpráv.



6. JAK PODPOŘIT ÚČAST A MOTIVACI SENIORŮ

6.1 Aktivity, které prolamují ledy

Aby se **starší žáci** zapojili do výuky, musí mít pocit, že jsou v prostředí, kde jsou přijímáni a potvrzováni, a **jako školitelé byste měli zajistit, aby třída byla vřelá a příjemná pro všechny.**

Jedním z nástrojů, které mohou školitelé použít k vytvoření vřelého prostředí, je tzv. icebreaker, **tedy aktivita, která pomáhá prolamovat ledy a vzájemně se poznat.** Lektori je mohou využít k tomu, aby studenty seznámili s obsahem kurzu a očekáváními.

Prolomení ledů může být také navrženo tak, aby pomohlo zútlunít online vzdělávací prostory a zorientovat **starší studenty** v online prostředí.

Proč používat „ice breakers“? Prolomení ledů má ve třídě několik výhod.



- pomáhají vytvářet uvolněné prostředí, ve kterém studenti sdílejí své myšlenky a lépe se zapojují do výuky.
- povzbuzují studenty, aby se podíleli na vytváření učebního prostředí ve třídě.
- budují vztahy mezi studenty a podporovat produktivní učební prostředí.
- připravují studenty na společnou práci ve skupině.



Příklady ice brakerů

Několik tipů, kterými by se lektoři měli řídit:

- **Představte se:**

Podělte se o nějaké informace o sobě, kromě základních, jak jste se dostal k tomuto oboru? Co se vám líbí na výuce tohoto kurzu? Co zkoumáte, jaké máte předchozí zkušenosti jako student? Co jste se naučili? Čeho byste chtěli tímto kurzem dosáhnout?

- **Pomozte studentům najít partnera** (nepředpokládejte, že se všichni snadno shodnou: někteří lidé jsou **introvertnější** než jiní, někteří se mohou bránit nebo jich prostě může být ve třídě lichý počet. Jednodušší může být studenty odpočítat.
- **Seznámení studenta s očekáváním kurzu:** Podnítit zájem studentů o kurz hned na začátku a zároveň odhalit jejich znalosti obsahu kurzu.



- **Sdílejte osnovu**, která podrobně popisuje očekávání od kurzu, ale mějte na paměti, že studenti nemusí tato očekávání pečlivě číst, chápat je nebo si je pamatovat.
- **Představte skupině aktivity** a vysvětlete, proč jste je použili.
- **Uveďte, kdo začne jako první** (např. student s nejdelšími vlasy, student, jehož narozeniny jsou nejbližší dnešnímu datu atd.).
- **Oznamte, kdy je aktivita v polovině**; pokud zatím mluvil jen jeden žák, budou mít možnost se zapojit i ostatní.
- **Požádejte několik dvojic**, aby se se skupinou podělily o to, co se dozvěděly o svém partnerovi, nebo o jednu věc, kterou mají společnou.



6.2 Peer-to-peer přístup

Případová studie

Výuka vedená vrstevníky¹ je výuková metoda, při níž neprofesionální osoby, které získaly kvalitní přípravu, přebírají roli instruktora ze skupiny nebo komunity (Choi, 2009). Tato metoda může být účinná v kontextu cvičení pro starší dospělé studenty.

Ve vzájemné výukové praxi se používá pět metod: (1) přednáška, (2) skupinová diskuse, (3) praktické zkušenosti, (4) různé hybridy těchto tří metod, (5) a přístup založený na koordinaci kurzu.

Dobrovolná účast, tolerance k omezením učitele a zájem o rozvoj pocitu společenství odlišují vrstevnické vyučování od jiných zkušeností.

Peer lektoři se potýkají s řadou zvláštních problémů, mezi něž patří zvládání různých vzdělání, odbornost vybraných studentů v daném oboru a fyzické změny, které provázejí stárnutí.



Tato nová metoda přináší změny, díky nimž je **vztah mezi lektorem a studentem méně hierarchický** a studenti se mohou podílet **na kontrole procesu učení**. Tato tendence k více rovnocenné výuce byla zaznamenána již ve studiích vrstevnických učitelů (např. Brady et al., 2003; Choi, 2009). V tomto typu

¹ Úlohou starších lidí jako učitelů se zabývalo mnoho studií: (Brady, Holt a Welt, 2003; Choi, 2009; Lamb a Brady, 2005; Simson, Thompson a Wilson, 2001). Tento druh výuky je poměrně běžný v amerických Learning in Retirement Institutes (Martin, 2003) nebo v britském přístupu k univerzitám pro seniory)



výuky **jsou učitel a žák vnímáni jako rovnocenní odborníci**; a učitelé jsou **spíše** účastníky skupiny **sobě rovných než vůdci** se skupinou následovníků.

Co je přístup Peer-to-Peer?

Interakce **peer-to-peer** popisuje přístup k **interakci** a **spolupráci** mezi účastníky společného projektu nebo činnosti, který se vyznačuje strukturou založenou na spolupráci, společné základně zdrojů a předpokladem, že všichni účastníci mají potenciál konstruktivně přispívat.

Moderní formy peer-to-peer interakce jsou do značné míry inspirovány online peer-to-peer komunikačními technologiemi a často je samy využívají. Principy a etika peer-to-peer interakce se však přenesly i do offline kontextu.

Kromě toho byly **základní principy**, na nichž je peer-to-peer konektivita založena, abstrahovány od svého technologického původu a implementovány v celé řadě projektů a postupů.





Proč je přístup Peer to peer přínosem pro učení starších lidí?



Při vzájemné výuce **položí vyučující studentům náročnou otázku, studenti na ni samostatně odpoví, pak pracují s partnerem ve třídě a diskutují o svých odpovědích, a nakonec na otázku odpoví znovu.** Řada důkazů ukazuje, že vzájemná výuka je pro studenty přínosem.

U každé otázky si žáci samostatně zvolili odpověď, sdělili svou jistotu, prodiskutovali své odpovědi s partnerem a poté znovu uvedli svou případně upravenou odpověď a jistotu. **Celkově si studenti po diskusi byli jistější než před ní.** Diskuse o otázce s partnerem zlepšila přesnost napříč třídami a ročníky s malým až středním efektem. Diskuse se spolužáky byla přínosná pro otázky všech úrovní obtížnosti;

Studenti si během diskuse nevybírali pouze odpověď sebevědomějšího studenta, ale během diskuse důkladněji zkoumali soudržnost odpovědí a mentálních modelů, než by to dokázali sami.

Studenti mohou vytvořit ucelené vysvětlení své odpovědi až po diskusi s vrstevníkem. Když studenti vytvoří ústní vysvětlení své odpovědi a diskutují s kolegou, mohou identifikovat mezery ve znalostech a vytvořit nové znalosti, které tyto mezery zaplní.

Práce ve dvojicích přináší nové poznatky a testy odpovědí, které by nebylo možné předvídat na základě výkonu jednotlivce. V širším slova smyslu **byste jako učitelé měli žáky často sdružovat do skupin**, aby se mohli učit jeden od druhého tím, že si navzájem poskytují a přijímají pomoc, rozpoznávají rozpory mezi vlastním pohledem a pohledem ostatních a vytvářejí nové porozumění na základě odlišných myšlenek.

Podávání vysvětlení vrstevníkům může vysvětlující osoby podnítit k objasnění nebo reorganizaci informací, rozpoznání a odstranění mezer v porozumění a k vytvoření propracovanější interpretace poznatků, než jakou by provedly samy.



6.3 Jak umožnit každému účastníkovi vyjádřit se

Vytvoření kooperativního prostředí pro výuku se ukázalo jako účinné pro všechny typy studentů. Takto se mohou rozdělit do dvojic pro některé aktivity a pak se zase rychle sejít v týmech, aby se podělili s ostatními.

Je však důležité **stanovit ve třídě normy** a protokoly, které žáky povedou k tomu, aby:

- Aktivně přispívali
- Se soustředili na úkol
- Pomáhali si navzájem
- Vzájemně se povzbuzovali
- Sdíleli
- Řešili problémy
- Poskytovali zpětnou vazbu kolegům, ale také ji přijímali

Jako lektori byste se měli zaměřit také na komunikaci, která je základem pro vzájemnou výměnu myšlenek a nápadů. Přínosem je podpora vztahů, které studentům umožňují volně diskutovat o myšlenkách a nápadech a vytvářejí otevřené prostředí, v němž lze klást otázky bez rizika, že budou odsuzováni nebo ponižováni.

Špatná komunikace je hlavním důvodem, proč studenti nemají motivaci, podávají špatné výkony a následně opouštějí třídu. Podle mnoha studií je úspěšnost studentů přímo závislá na efektivní komunikaci jejich lektorů. Pěstování takového interaktivního a poutavého vyučovacího prostředí vyžaduje pravidelnou a efektivní komunikaci.

Podívejme se tedy, co můžete v praxi udělat s následujícími technikami pro vytvoření pozitivního dialogu mezi žáky a učiteli.

1. Vytvoření bezpečného prostředí

Vytvořte bezpečné a podpurné prostředí, ve kterém se studenti cítí dobře, když se mohou otevřít a vyjádřit své myšlenky a nápady. Atmosféra, která studentům umožňuje zeptat se, pokud potřebují pomoc, je pro jejich studijní úspěch klíčová. Je důležité, abyste ve všech fázích vyučovacího procesu pěstovali takové **prostředí, které je neodsuzuje**.



2. Podporovat týmovou práci

Více týmových aktivit a skupinové práce je skvělým způsobem, jak se zbavit vzájemného soupeření a soustředit se na spolupráci s cílem dosáhnout co nejlepších výsledků. Může to podpořit komunikaci, spolupráci a kooperaci a pomoci žákům více mluvit a efektivně se vyjadřovat se svými vrstevníky.

Zvažte, zda do **plánu výuky nezařadit nějaké hry nebo dokonce kvízy**. Rozdělte studenty do dvojic nebo malých skupin a řekněte jim, že při hře musí spolupracovat nebo že mají šanci na dobrý výsledek. Práce ve dvojicích a skupinkách bude mít také další přínos v tom, že povzbudí studenty, kteří se spolu možná pravidelně nestýkají, aby spolu více komunikovali; aby **kladli otázky, mluvili o sobě a naslouchali ostatním**.

3. Použijte některá cvičení aktivního naslouchání

Jak jsme viděli v kapitole 3, je důležité studenty vyslechnout, nejen reagovat a okamžitě odpovědět. Někdy může být pouhé naslouchání velmi užitečné pro podporu podpůrného a pečujícího prostředí. Jindy mají studenti otázku týkající se domácího úkolu nebo potřebují objasnit probírané téma, na které je třeba odpovědět.

4. Nezapomeňte poskytnout pozitivní zpětnou vazbu

Jak již bylo řečeno, dalším důležitým aspektem zlepšení komunikace v jakémkoli prostředí, ale zejména ve třídě, je zajistit, aby se studenti cítili bezpečně a pohodlně. Zmínili jsme se o důležitosti vytvoření bezpečného a podpůrného prostředí. V takovém prostředí si žáci přirozeně osvojí komunikační dovednosti, ale někteří tak učiní postupněji než jiní, protože mohou mít strach mluvit před skupinou nebo si nevěří v to, co mají na srdci.



TOOLBOX



CVIČENÍ 1: DVĚ PRAVDY A LEŽ

Popis: Učitel by měl na papír napsat tři výroky o sobě a ukázat a přečíst jim je. Dva by měly být pravdivé a jeden nepravdivý. Nechte studenty hlasovat o tom, která tvrzení považují za pravdivá a která za nepravdivá. Odhalte odpovědi a zvažte, zda mají studenti udělat totéž se sousedem.

Použité materiály a techniky: Papír a tužka

Doba trvání: 30 minut, jednou týdně.

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Pomoc starším lidem představit se, většinou je třeba použít v prvních týdnech kurzu.

Odkazy: <https://teaching.cornell.edu/getting-started-icebreakers>

CVIČENÍ 2: ZÁKLADNÍ ROZHOVORY + SEZÓNÍ ROZHOVORY

Popis: Požádejte studenty, aby se obrátili na partnera a položili mu několik připravených otázek, např.: Odkud pocházíte? Kolik je vám let? Jaké jsou/byly vaše pracovní zkušenosti? Co si od tohoto kurzu slibujete? Kterému ročnímu období dáváte přednost?

Použité materiály a techniky: Skupina max. 10 osob. Učitelé musí připravit dotazník na papíře. Papír a tužka

Doba trvání: 30 min

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Pomáhá starším lidem poznat se navzájem, je oknem do jejich lidské psychiky. Používá se v první den kurzu.

Odkazy: <https://innovativeteachingideas.com/blog/10-great-activities-to-break-the-ice-with-your-students>



CVIČENÍ 3: PŘEDVEĎ A ŘEKNI

Popis: Vyzvěte žáky, aby přinesli něco, čeho si vážící nebo o co se chtějí podělit se třídou. Dejte každému studentovi prostor, aby přišel a pověděl o předmětu, který přinesl. Tímto způsobem se třída navzájem seznámí a pozná něco, co každému seniorovi dělá radost.

Použité materiály a techniky: max. 10 /15 osob. Předměty mohou být obrázek, hodiny, kniha, jakýkoli předmět, který starším připomíná dobrý zážitek z jejich života.

Doba trvání: 10 minut, jeden senior denně

Odůvodnění (proč a kdy jej použít): Popis položky a sdílení zkušeností, které připomíná, pomůže starším získat větší důvěru. Mělo by být provedeno v druhém týdnu kurzu, kdy už se senioři lépe znají.

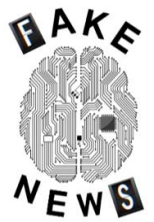
Odkazy: <https://innovativeteachingideas.com/blog/10-great-activities-to-break-the-ice-with-your->





7. GLOSÁŘ

- **Vědecká komunikace:** Přenos vědeckých poznatků ke společnosti (může být prováděn kýmkoli)
- **Komunikace vědy:** Přenos poznatků mezi vědci a společností
- **Akademická komunikace:** Přenos vědeckých poznatků mezi vědci a studenty
- **Fake news:** zpravodajské články, které jsou záměrně a prokazatelně nepravdivé, jejichž účelem je manipulovat s veřejným vnímáním skutečných faktů, událostí a prohlášení. Pisatel ví, že jsou nepravdivé, jelikož vycházejí z faktů, které jsou prokazatelně nesprávné.
- **Deep fake:** Forma umělé inteligence zvaná hluboké učení, určená k vytváření obrázků falešných událostí. Technologie Deep fake dokáže od základu vytvořit přesvědčivé, ale zcela fiktivní fotografie. Zvuk lze také přesvědčivě zfalšovat a vytvořit „modulace hlasu“ nebo „klony hlasu“ veřejných osob
- **Misinformace:** Neúmyslně šířená nepravdivá a zavádějící informace
- **Dezinformace:** Úmyslně šířená nepravdivá informace
- **Manipulace:** Provádění nebo ovlivňování kontroly (osoby nebo situace) vychytrale nebo bez skrupulí
- **Síťová žurnalistika:** Termín používaný k označení profesionálních novinářů a dalších zainteresovaných stran spolupracujících na tvorbě příběhů. Síť profesionálů a občanů spolupracují, potvrzují, opravují a nakonec spoluvytvářejí podstatu příběhu, který bude vyprávěn (angl. Networked journalism)
- **Digitalní gramotnost:** Být digitálně gramotný znamená mít dovednosti, které potřebujete k životu, učení a práci ve společnosti, kde komunikace a přístup k informacím stále více probíhá prostřednictvím digitálních technologií, jako jsou internetové platformy, sociální média a mobilní zařízení.



8. ZDROJE

- **Kapitola 2:**

Cronbach J.L., 1980, *Toward reform of program evaluation*, Jossey-Bass Publishers, University of California.

Education for all, UNESCO Committee

<https://www.unesco.pl/edukacja/edukacja-dla-wszystkich/> (22.01.2023)

European Commission, 2011, *A Practical Guide for Preparing Proposals for Expenditure Programmes*, Brussels 2001.

Kargul J., (2018), *How did Polish andragogy develop?* [in:] "Lifelong Adult Education" *Polish Journal of Continuing Education* 4(103)/2018, pp. 255-262

Loeng S., (2018), *Various ways of understanding the concept of andragogy*, "Cogent education" *Taylor and Francis Online*, V. 5, Issue 1

<https://doi.org/10.1080/2331186X.2018.1496643> (23.01.2023)

Pawłowska-Cyprysiak K., *How to train employees 50+* Central Institute for Labor Protection – National Research Institute Warsaw 2019

Rae L., 2003, *Training planning and design*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków.

Smith M. K., (2002), *Malcolm Knowles, informal adult education, self-direction and andragogy*, "The encyclopaedia of pedagogy and informal education"

<https://infed.org/mobi/malcolm-knowles-informal-adult-education-self-direction-and-andragogy/> (23.01.2023)

Stankiewicz A., Warwas I., Wiktorowicz J. (2019) *Strengthening the potential of employees 50+*. STAY Exercise Bank, University of Lodz, Lodz.

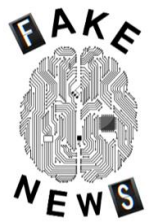
- **Kapitola 3:**

5 Most Valuable Skills: Patience and Empathy. (n.d.), (2023, February 1).

Platinum Healthcare. <https://platinumhealthcare.com.au/5-most-valuable-skills-patience-and-empathy/>

Effective Communication in the Classroom: Skills for Teachers. High Speed

Training. <https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/communication-skills-for-teachers/>



Grant, S. C. (2023, January 8). *Why Is Patience Important When Working With The Elderly?* Graying With Grace.

<https://www.grayingwithgrace.com/patience-important-with-the-elderly/>

Institute on Aging. (2016, January 5). *Active Listening: How Caregivers Can Make Communicating with Older Adults*

Easier. <https://www.ioaging.org/caregiving/active-listening-caregivers-can-make-communicating-older-adults-easier/>

Schlomann A., Even C., Hammann T., (2022, January 10), *How Older Adults Learn ICT—Guided and Self-Regulated Learning in Individuals With and Without Disabilities.* *Frontiers in Computer Science*, V. 3.

Doi:10.3389/fcomp.2021.803740

Skilful Communication with Elderly Persons. (n.d.). Elderly Health Service.

https://www.elderly.gov.hk/english/carers_corner/communication_skills/comm_skilful.html

<https://drive.google.com/drive/u/o/folders/1sw3-m-Ue7R1ABz7awwEJkFVhuYH6QOdZ6>.

Sword R., (2022, June 15).

Talking With Your Older Patients. (n.d.). National Institute on Aging.

<https://www.nia.nih.gov/health/talking-your-older-patients>

- **Kapitola 4:**

Better Health Channel. (2011) Empty nest syndrome. Available at:

<https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/healthyliving/empty-nest-syndrome#bhc-content>

Cleveland Clinic (2023) Technophobia. Available at:

<https://my.clevelandclinic.org/health/diseases/22853-technophobia#:~:text=Technophobia%20is%20an%20overwhelming%20fear,may%20also%20contribute%20to%20technophobia.>

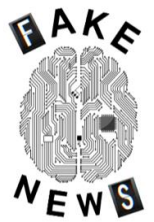
Eur J Ageing. (2017) European journal of ageing. Social exclusion of older persons: a scoping review and conceptual framework. Available at:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5550622/>

Front Aging Neurosci. (2016) Recommendations for the Use of ICT in Elderly Populations with Affective Disorders. Available at:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5099137/>

Köttl& Mannheim, EuroAgeism (2021) Ageism and digital technology. Policy measures to address ageism as a barrier to adoption and use of digital technology.



Available at: <https://euroageism.eu/wp-content/uploads/2021/03/Ageism-and-Technology-Policy-Brief.pdf>

TYE Medical. (June 2022) 8 Reasons Seniors Can Struggle with Technology (and Tech Tips to Overcome). Available at: <https://tyemedical.com/blog/8-reasons-seniors-can-struggle-with-technology-and-tech-tips-to-overcome/>

[Vaportzis, Clausen & Gow](#) (2017) Older Adults Perceptions of Technology and Barriers to Interacting with Tablet Computers: A Focus Group Study. *Frontiers in Psychology Journal*. Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5649151/>

WHO (2021) Ageism. Available at: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/ageing-ageism>

- **Kapitola 5:**

Amsily, Sophie (2019). “The seniors share the advantage of « fake news » that the young”. I echo them. Available at: <https://www.lesechos.fr/tech-medias/medias/les-seniorspartagent-davantage-de-fake-news-que-les-jeunes-373303>

Blessed Xavier (2018). “Classrooms for the Third Age Methodological principles. Towards an active and healthy aging and as prevention of dependency”. SpanishConfederationofClassroomsfortheThird Age

Rinderud, Peter (2021). “Seniors and technology during Covid-19: the latest insights”. ericsson. Available at: <https://www.ericsson.com/en/blog/2021/1/seniors-and-technology-during-covid>

Statistics (2020). “Share of daily internet users in selected European countries according to age 2020”. Available at: <https://www.statista.com/statistics/1241896/european-countries-internet-users-use-accessed-internet-daily-age/>

- **Kapitola 6:**

“Cognitive Research: Principles and Implications” available at:

Chlup, D. T., & Collins, T. E. (2010). “Breaking the ice: Using icebreakers and re-energizers with adult learners”. *Adult Learning*, 21(3-4), 34-39.

Emily Mathias (2019). “25 Icebreaker Activities for Adults” available at:



Eszter Csábi, Emese Hallgató and Márta Volosin (2023)

<https://cognitiveresearchjournal.springeropen.com/>

<https://teachpsych.org/resources/Documents/otrp/resources/eggleston04.pdf>

<https://www.signupgenius.com/groups/group-icebreaker-activities-adults.cfm>

Klaus Bruhn Jensen and Robert T. Craig (Editors-in-Chief), Jefferson D. Pooley and Eric W. Rothenbuhler (Associate Editors). © 2016 John Wiley & Sons, Inc. Published 2016 by John Wiley & Sons, Inc.” The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy.

Lamb & Brady, (2005); Simson, Thompson, & Wilson, (2001)” Peer Teaching in Lifelong Learning Institutes” Brady, Holt, & Welt, 2003; Choi,

Tami Eggleston (2002). “Building community in the classroom through icebreakers and parting ways”

West, E. (1999). “The big book of icebreakers: Quick, fun activities for energizing meetings and workshops”. New York, NY: McGraw-Hill.