

Seniorajtáci

Text: Jakub Yellen
Foto: David Háva

Jak naučit babičku, co jsou ta divná slova jako fejsbuk, lajk nebo vocap. Unikátní služba, kterou jednou možná budeme potřebovat všichni.

Ing. Tomáš Hubálek před časem pomáhal v jedné pražské firmě s kurzy počítačové gramotnosti pro seniory. Všiml si ale, že z nich lidé neodcházejí uspokojení. „Když jsem se jich na jejich pocity ptal,“ vypráví Tomáš, „říkali, že kurz byl sice zajímavý, ale že by spíš potřebovali pomoci s konkrétním zařízením, které mají doma. Říkal jsem si, že by mě bavilo poskytovat zcela individuální na tělo šité konzultace a technologickou podporu.“ V únoru 2015 tak vznikl spolek Moudrá Sovička a od té doby jednorázově nebo opakovaně v rámci služby Hodinový ajťák pomohl více než třem stovkám lidí z Prahy, Ostravy a Hradce Králové. Nejstarší pravidelné klientce

NEJVĚTŠÍM NEPŘÍTELEM NĚKTERÝCH STARŠÍCH KLIENTŮ JE NEJČASTĚJI KRÁTKODOBÁ PAMĚŤ

s notebookem je 95 let. „Teď bychom naši službu chtěli rozjet i v Brně. Budu hledat mezi studenty vhodné ajťáky, kteří rozumějí technice, umějí jednat s lidmi a zároveň hledají přivýdělek.“

Abych si dokázal celý proces lépe představit, vzal mě Tomáš na návštěvu ke své klientce, čtyřiaosmdesátileté paní Jarmile. „Z naší strany není mnohdy potřeba excelentní IT znalost, člověk musí mít všeobecné povědomí o novinkách v IT, ale především velkou dávkou empatie, musí umět věci vysvětlit a samozřejmě mít ne-

konečnou trpělivost,“ vypráví mi Tomáš ještě narychlo, než paní Jarmila otevře dveře svého bytu. Vstoupíme dovnitř a ihned nastává modelová situace. Paní Jarmila potřebuje pomoci s tabletem, z plochy jí zmizela ikonka, na niž byla zvyklá, a celý postup odesílání e-mailů, který se s Tomášem už naučila, se zhroutil. Než se k tomu ale dopracujeme, je potřeba překonat několik jiných překážek. „Já jsem se teď tak začetla do knížky, že jsem úplně zapomněla ten tablet nabít,“ říká Jarmila a připojuje tablet do zásuvky na kuchyňské lince. Tam ale nemůže zůstat, protože bychom na něj neviděli. „Nemáte nějakou prodlužku? Abychom si k tomu mohli sednout a mohla

jste si celý postup natukat sama?“ ptá se Tomáš. „Jednu mám,“ odpovídá Jarmila, „ale na ní mi teď pere pračka.“ Než jsme zjistili, jak šetrně přerušit práci program, našel zásuvku dostatečně blízko konferenčním stolku a konečně s šálkem čaje usedli kolem tabletu, byla více než půlhodina pryč.

PANÍ JARMILA POTŘEBUJE POMOCI S TABLETEM, Z PLOCHY JÍ ZMIZELA IKONKA, NA NIŽ BYLA ZVYKLÁ, A CELÝ POSTUP ODESÍLÁNÍ E-MAILŮ, KTERÝ SE S TOMÁŠEM UŽ NAUČILA, SE ZHROUTIL

„Největším nepřítelem některých starších klientů je krátkodobá paměť,“ vysvětluje mi pak Tomáš, „konkrétní postupy i souvislosti ti lidé většinou pochopí hned, ale do další návštěvy je zapomenou. Proto si společně vytváříme manuál, jak postupovat, když nám něco vypadne z paměti.“ IT podpora Moudré Sovičky v těchto případech působí především psychologicky. Staří lidé vědí, že se nemusí bát techniku používat, protože mají v případě nesnázi komu zavolat. Vlastní děti nebo vnuci nad nimi zlomí hůl velmi záhy. Buď žijí daleko, jsou zaneprázdnění, nebo prostě nemají nervy na jejich tempo. „Ale ta mravenčí práce má smysl, protože když se pak konečně dostaneme ke stahování fotek, odesílání a přijímání mailů, ti lidé celí ožijí, mají dennodenní sociální kontakt se svými dětmi a kamarády a otevírají se před nimi úplně nové obzory,“ popisuje Tomáš svoji motivaci. Sám jsem to viděl na paní Jarmile, jejíž nejoblíbenější aplikací jsou Google mapy. Natukala adresu chalupy, kam už kvůli špatným nohám nemůže jezdit, otevřela Street View a v tu chvíli nás přestala vnímat. Celá se vnořila do tabletu a vypadala, jako by se po té vesnici a kolem domu skutečně procházela. „A tohle je přesně to, proč mě ta práce tak baví!“ říká Tomáš.



Moudrá Sovička, z. s.

Pomáhá seniorům udržet krok a spojení s novými technologiemi a on-line světem. Zavolat můžete s jakoukoli maličkostí, i kdyby se měla týkat připojení nabíječky k tabletu. Pokud věc nelze vyřešit po telefonu, přijedou ajťáci osobně za vámi. Hodinová sazba je pro seniory velmi zvýhodněná, nebo dokonce dobrovolná. Kupujete si nový tablet, počítač nebo notebook? Darujte Moudré Sovičce svůj starý a oni ho pak poskytnou k užívání seniorům. Pokud se vám tento projekt líbí, můžete ho podpořit darem na provoz služeb.

www.moudrasovicka.cz