

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Bakalářská práce

Marta Němcová

Mezigenerační přenos digitálních schopností při používání aplikace JW Library

Intergenerational Transfer of Digital Capabilities when Using
Application JW Library

Praha květen 2020

Vedoucí práce: PhDr. Helena Lipková, Ph.D.

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí práce PhDr. Heleně Lipkové, Ph.D., za odborné vedení, rady, připomínky a zejména za ochotně věnovaný čas. Dále bych ráda poděkovala své rodině za opakované čtení mé práce a za jejich osvěžující nadhled. Děkuji také všem respondentům, kteří této práci vdechli život a nakonec korektorce, která mi pomohla tuto práci pozvednout na vyšší úroveň.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci napsala samostatně s využitím pouze uvedených a řádně citovaných pramenů a literatury a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 05.05.2020

Marta Němcová

.....

Abstrakt (česky)

Bakalářská práce pojednává o specifikách mezigeneračního učení mezi generací seniorů a generací mladých dospělých. Zaměřuje se na přenos digitálních schopností v rámci konkrétní náboženské komunity při práci s aplikací JW Library, se kterou tato komunita pravidelně pracuje. Teoretická část práce rozebírá specifika cílové skupiny a mezigeneračního učení. Co se týče praktické části, identifikuje předpoklady, úskalí a přínosy mezigenerační výměny dovedností v rámci společné zájmové skupiny. Výzkum proběhl na základě rozhovorů vedených s vybranými představiteli obou generací – seniory a mladými dospělými. Pro výzkum byla zvolena metoda polostrukturovaných rozhovorů.

Klíčová slova

senioři, mládí dospělí, digitální kompetence, mezigenerační učení, komunita

Abstract (in English)

The bachelor's thesis examines intergenerational learning in two generations of people—the elderly and young adults. The theoretical section mainly investigates the specifics of each age group and the concept of intergenerational learning. This section also considers how digital skills are passed on within a community. The practical section aims to identify the predictions, obstacles and benefits of intergenerational interaction in sharing and developing new skills within a certain religious community while using the JW Library application on electronic devices. This religious community uses the library regularly for their meetings and personal studies. The empirical section consists of evaluated semi-structured interviews with respondents selected from both generations involved in this specific religious community. The research explored how both generations cooperated with each other and learnt as they worked with the JW Library mobile application.

Keywords

elderly, young adults, digital skills, intergenerational learning, community

Obsah

Úvod.....	8
I. Teoretická část.....	9
1. Úvod do problematiky.....	9
2. Definice pojmů.....	10
2.1. Senior.....	10
2.2. Etapa stáří.....	14
2.3. Role seniorů.....	15
2.4. Mladý dospělý.....	18
2.5. Generace.....	18
2.6. Komunita.....	19
3. Mezigenerační spolupráce.....	20
3.1. Mezigenerační komunikace.....	20
3.1.1. Specifika mezigenerační komunikace.....	20
3.1.2. Konflikty v mezigenerační komunikaci.....	20
3.2. Mezigenerační učení.....	22
3.2.1 Stávající stav výzkumu.....	23
3.2.2. Mezigenerační učení v prostředí komunit.....	27
3.3. Náplň mezigeneračního učení z pohledu informační vědy.....	28
3.3.1. Informační gramotnost.....	28
3.3.2. Digitální propast.....	29
II. Praktická část.....	33
1. Úvod do praktické části.....	34
1.2. Cílová skupina.....	35
1.3. Aplikace JW Library.....	37
1.3.1. Nevýhody.....	45
2. Úvod do výzkumu.....	46
2.1. Použitá metoda výzkumu.....	47
2.2. Strukturované rozhovory.....	48
2.2.1. Dotazy pro seniory.....	48
2.2.2. Dotazy pro mladé dospělé.....	49
3. Výzkum – průběh.....	51
3.1. Výsledky – senioři.....	52
3.2. Výsledky – mladí dospělí.....	62
4. Analýza výsledků.....	72
4.1. Senioři.....	72
4.2. Mladí dospělí.....	74

5. Interpretace výzkumu	76
Závěr.....	78
Seznam použitých zdrojů	80
Seznam obrázků	85
Seznam příloh.....	86
Příloha 1	87
Příloha 2	89

Úvod

Existuje několik různých faktorů, které v dnešní době prohlubují mezigenerační digitální propast. Těmito faktory jsou, mimo jiné stárnutí populace, předsudky ke stárnoucí generaci seniorů, překotný rozvoj v oblasti technologií, čím dál tím širší spektrum využití technologií v různých oblastech každodenního života, ať už jde o samoobslužné poklady v supermarketech, upřednostňování platby kartou, s tím související internetové bankovníctví, nebo přechod na elektronické informační zdroje apod. Tyto faktory mohou na jednu stranu prohlubovat rozdíly mezi generacemi, které nemají s technologiemi dlouhodobé zkušenosti, a mezi generací, která se v technologicky vyspělé společnosti již narodila, ovšem na stranu druhou může tímto odlišným postojem k moderním technologiím vzniknout prostor pro mezigenerační komunikaci, spolupráci a učení.

Tato bakalářská práce se zaměřuje na specifické podmínky, které usnadňují mezigenerační komunikaci a edukaci seniorů, a to prostřednictvím pomoci poskytnuté mladými dospělými. Nejdříve se zaměřuje na vymezení cílových skupin se souvisejícími pojmy. Dále definuje samotnou mezigenerační komunikaci, výhody mezigeneračního učení a jeho specifika, které jsou nakonec konkrétně ukázány na prostředí komunity, k němuž se vztahuje i praktická část práce.

Samotný výzkum má za cíl poukázat na možnosti a přínos pravidelné mezigenerační spolupráce v prostředí již existujících společenských vztahů založených na sdílených společných hodnotách, názorech a cílech, nikoliv na rodinné příslušnosti.

I. Teoretická část

1. Úvod do problematiky

Podle Českého statistického úřadu žilo na území České republiky při posledním sčítání lidu, domů a bytů v roce 2011 „1 644 836 osob starších 65 let, což je 16 % z celkového počtu obyvatel“¹.

Podíl seniorů v mezinárodním srovnání podle dat Eurostatu z roku 2016 vykazuje, že „Česko má podíl 65- a víceleté populace 18,3 %“. Nejvyšší podíl seniorů mají země jako Itálie, Německo či Řecko, kde se pohybují na 21 až 22 %.²

Dle posledních dostupných dat statistické organizace OECD z roku 2014 podíl seniorů, které definuje jako osoby starší 65 let, v České republice činí 17,6 % všech obyvatel.³

K začátku roku 2018 Český statistický úřad ve Věkovém složení obyvatelstva uvádí 141 566 osob 65letých, což je o 6 % méně než v roce 2013. Co se ovšem týče 75letých občanů a starších, během pěti let počet vzrostl o 30 %. Další zajímavý údaj dokumentující stárnutí populace se týká počtu 85letých obyvatel v období od 1. 1. 2013 do 1. 1. 2018, kde lze pozorovat vzrůst o 11 %.⁴

Senioři jsou skupinou obyvatel, která vždy vyžadovala odlišný přístup v porovnání s ostatními vrstvami společnosti. Tím více to platí v dnešní době, kdy vývoj technologií

¹ *Senioři v Česku*. In: Český statistický úřad: ČSÚ [online]. 20.12.2014 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/6b004993a4>

² ŘEZNIČKOVÁ, Jitka. Senioři v mezinárodním srovnání 2017. In: *Český statistický úřad: ČSÚ*. [online]. 2017, 15.12.2017 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/46239581/310034171.pdf/73c5195d-8162-41ea-b7c2-a7b64ecd01a3?version=1.0>

³ Elderly population. *OECD Data* [online]. Organisation for Economic, 2018 [cit. 2020-02-23]. Dostupné z: <https://data.oecd.org/pop/elderly-population.htm>

⁴ *Věkové složení obyvatel k 1. 1. 2013*. In: Český statistický úřad: ČSÚ. [online]. 30.04.2014 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20555897/1300641401.pdf/8a3d63fc-bff5-4faf-b712-44e7d1884b9b?version=1.0>

Věkové složení obyvatel k 1. 1. 2018. In: Český statistický úřad: ČSÚ. [online]. 30.04.2019 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/91917716/1300641901.pdf/b6fa7e0f-25d1-44c2-9d24-f29b42f41ffb?version=1.0>

a přístup k životu podléhá během krátkého časového úseku docela zásadním změnám. Kdy dříve v dějinách, za relativně krátké období dvaceti třiceti let, se událo tolik zásadních změn v pohledu na okolní svět a jeho chápání? Technologie čím dál tím zásadněji zasahují do našeho každodenního života, seniory nevyjímaje. Organizace OECD ve svých statistikách uvádí, že k roku 2018 mělo přístup k internetu 86,4 % domácností v ČR.⁵ Dle údajů Českého statistického úřadu používá chytrý telefon (smartphone) na území České republiky okolo 14 % obyvatel nad 65 let. Z toho 11 % využívá internet v mobilu.⁶

Práce se dále zaměřuje na problematiku pomoci, kterou v oblasti seznamování se s informačními technologiemi může vůči seniorům sehrát mladá generace, konkrétně co se týče aplikací ve smartphonech, a jaký to může mít přínos pro obě skupiny. Nejdříve si přibližme stáří jako životní etapu a důležitost osobního rozvoje a vzdělávání i v tomto životním období. Dále se zaměříme na mezigenerační učení a jeho výhody.

2. Definice pojmů

2.1. Senior

Pojem senior je odvozen od slova *senium*, latinského výrazu *senex*, označujícího starce.⁷

„*Stáří neboli senium je z hlediska vývoje jedince označením pozdních fází jeho života a je podmíněno jeho věkem.*“⁸ Existují bližší kritéria, která vymezují pohled na toto životní období. Obecnější rozdělení uvádí tři pohledy: biologický, sociální a kalendářní věk.⁹

⁵ Internet access. *OECD Data* [online]. Organisation for Economic, 2018 [cit. 2020-02-23]. Dostupné z: <https://data.oecd.org/ict/internet-access.htm>

⁶ *Tab. 25: Jednotlivci v ČR používající internet na mobilním telefonu, 2013 až 2018.* In: Český statistický úřad: ČSÚ. [online]. 19.11.2018 [cit. 2019-11-18]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/61508128/0620041825.pdf/519826d7-5b18-4b13-a63d-64d0ecca5741?version=1.1>

⁷ *Wikislovník: senior.* In: Wikislovník. [online]. 2004, 20.09.2019 [cit. 2019-11-18]. Dostupné z: <https://cs.wiktionary.org/wiki/senior#etymologie>

⁸ BIJEČKOVÁ, Lenka. *Komunikace seniorů s novými technologiemi.* Brno, 2013. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Zdeněk Šigut, str. 26.

⁹ HORNÍK, Roman. *Systém vzdělávání seniorů.* Brno, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Lenka Pipová.

- Co se týče **biologického stáří**, vyznačuje se viditelnými změnami ve vnějším vzhledu člověka, ale také vnitřními změnami ve funkcích orgánů a lidského těla. „*Fyzické změny, které s sebou přináší proces stárnutí, jsou změnami nejviditelnějšími. Jedná se především o úbytek fyzických sil, zhoršení zdraví a častější výskyt nemocí,*“ uvádí ve své práci Vojířová. Jako na hlavní příčinu těchto změn poukazuje na „*stárnutí jednotlivých buněk těla*“. V důsledku stárnutí buněk zpomalují svou činnost soustavy orgánů, které mají vliv na přísun kyslíku, který se snižuje, čímž tělo spotřebovává více energie. „*Všechny tyto změny pak mají nepříznivý vliv na fungování mozku a tím i na psychiku člověka. Ovšem nejdůležitějšími aspekty stárnutí, které velmi úzce souvisí s psychickou kondicí člověka a také s jeho sociálním statutem, je zhoršování funkce lidských smyslů.*“ Vojířová dále zmiňuje, že nejdůležitějšími smyslovými soustavami jsou zrak a sluch, které jsou zásadní v přijímání informací z okolí a nejvíce ovlivňují psychické zdraví. „*Větší potíže nastávají, pokud má senior problémy se sluchem. Je dokázáno, že jen velmi mírné oslabení sluchu má velice nepříznivý vliv na sociální život starého člověka. (...) Člověk, který neslyší tak dobře, se raději uchýlí k mlčení, než aby riskoval, že sklídí hněv či výsměch normálně slyšících jedinců.*“ Tato skutečnost apeluje na potřebu odlišného přístupu ke starším osobám, který zahrnuje například větší trpělivost a opatrnost.¹⁰ Zároveň je potřeba uvést, že fyzické změny „*neprobíhají u každého jedince identicky, jsou určeny genetickými dispozicemi a životním stylem*“¹¹. Hlavní problematika spočívá v tom, že v průběhu stárnutí dochází „*ke sčítání nepříznivých vlivů, a tím i nárůstu nemocných osob. Stav, kdy starý člověk trpí současně větším počtem nemocí, většinou chronického charakteru, nazýváme polymorbidita.*“¹² Tyto změny ve funkci organismu samozřejmě ovlivňují roli jednotlivce ve společnosti a jeho sociální uplatnění.
- **Sociální stáří** „*souvisí se sociální rolí, kterou senior ve společnosti zastává. Sociální role se zpravidla mění s odchodem do starobního důchodu. (...) Opuštěním zaměstnání senior neztratí pouze pracovní roli, kterou zastával, ale i sociální prestiž, která se s ní*

¹⁰VOJÍŘOVÁ, Kateřina. *Senioři a veřejné knihovny*. Praha, 2007. Bakalářská práce. Univerzita Karlova. Vedoucí práce Marcela Buřilová, str. 12–14.

¹¹BIJEČKOVÁ, Lenka. *Komunikace seniorů s novými technologiemi*. Brno, 2013. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Vedoucí práce Zdeněk Šigut, str. 28.

¹²Tamtéž, str. 29.

pojila. Důsledkem je nejen nižší sociální status, ale také zhoršení finanční situace a změna životního stylu.“¹³ Takovým faktorem je tedy zmíněný přechod z produktivní společenské vrstvy do postproduktivní tím, že osoba opouští zaměstnání nebo přestává aktivně podnikat a začíná pobírat tzv. *starobní důchod*. Pokud jde o tuto sociální změnu, hranice dosažení důchodového věku se v uplynulých letech posouvá. Tento trend lze jasně pozorovat v legislativě, kde ze zákona o důchodovém pojištění č. 155/1995 Sb. vyplývá následující, progresivní zvyšování věku, který zakládá právo na žádost o přiznání starobního důchodu:

Důchodový věk muže narozeného v roce 1940 je 60 let a 10 měsíců. Muž narozený o dvacet let později získává nárok na důchod v 64 letech. Pro pojištěnce, jejichž rok narození je po roce 1971, se prozatím tato hranice posunula na 65 let.

Co se týče žen, zpočátku je zde rozdíl důchodového věku dle počtu narozených dětí od jednoho dítěte až po pět a více. Pro ženu narozenou v roce 1940 je důchodový věk, v souvislosti s počtem narozených dětí, od 53 do 57 let a 8 měsíců. Ženy narozené o 20 let později mají nárok na důchodové pojištění mezi 59. a 64. rokem života. A konečně důchodový věk žen narozených v roce 1970 se pohybuje mezi lety 64 až 65. Zároveň se od roku 1965 postupně přestává brát zřetel na počet narozených dětí.¹⁴

- Poslední z pojmů definujících staří je **věk kalendářní**, který souvisí s datem narození a následně od něj odvozeným počtem dožitých let. Přesto, co se týče určení bodu počátku stáří, ten není stanoven přesně. Nejčastěji se uvádí hranice od 60–65 let dále. V současnosti se tato hranice spíše posouvá k 65 rokům. Od tohoto roku života například uvádí data týkající se seniorů Český statistický úřad a také již výše zmíněná organizace OECD, která přímo definuje populaci seniorů jako osoby dosahující věku 65 a více.¹⁵

¹³ HETEŠOVÁ, Denisa. *Mezigenerační učení mezi seniory a dobrovolníky*. 2013. Magisterská diplomová práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Milada Rabušicová, str. 13, 15–16.

¹⁴ *Důchodový věk pojištěnců narozených v období let 1936 až 1977: Příloha k zákonu č. 155/1995 Sb.* In: Kurzy měn, akcie, komodity, zákony, zaměstnání - Kurzy.cz [online]. Kurzy.cz, spol. s r.o., 01.01.2018 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://zakony.kurzy.cz/155-1995-zakon-o- duchodovem-pojisteni/priloha-1/>

¹⁵ Elderly population: *OECD Data*. [online]. Organisation for Economic, 2018 [cit. 2020-02-23]. Dostupné z: <https://data.oecd.org/pop/elderly-population.htm>

Existují různá přesnější dělení stáří. Často využívané je například to podle Kalvacha¹⁶:

- 65 až 74 let – mladí senioři (potřeba přizpůsobení se novým podmínkám spojeným s ukončením pracovního procesu, rozvoj zájmových a volnočasových aktivit, seberealizace),
- 75 až 84 let – staří senioři (dochází ke změnám funkční zdatnosti, častější výskyt zdravotních problémů, atypické průběhy onemocnění),
- 85 let a více – velmi staří senioři (nutnost zajištění sociální podpory pro udržení kvalitního života jedince).

Pro srovnání podle Vágnerové¹⁷ obecnější dělení:

- 60 až 75 let – rané stáří,
- 75 let a více – pravé stáří.

Dále například doktorka Klevetová ve své knize *Motivační prvky při práci se seniory* zmiňuje životní fáze, kdy konkrétně osmá fáze je fáze poslední nebo také tzv. „*fáze zralé dospělosti od 60 let až do smrti*“¹⁸.

Kniha *Vývojová psychologie* dělí život na několik etap, z nichž zmíním pouze tři konkrétní, které se týkají tématu mezigeneračního učení mezi mladými dospělými a seniory:

1. **Časná dospělost.** Zhruba od 20 do 25–30 let, je přechodným obdobím mezi adolescencí a plnou dospělostí. Dospělost tu vymezujeme s přihlédnutím ke třem kritériím: k věku, k převzetí určitých úkolů a k dosažení určitého stupně osobní zralosti.
2. **Pozdní dospělost** je dobou od začátku stáří (tj. asi do 60–65).
3. **Stáří** (jež lze dále dělit na časně a vysoké).¹⁹

¹⁶ KALVACH, Zdeněk. Úvod do gerontologie a geriatrie: integrovaný text pro interdisciplinární studium. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1997, 193 s. ISBN 80-718-4366-0.

¹⁷ VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Vyd. 2., dopl. a přeprac. Praha: Karolinum, 2012. ISBN 978-80-246-2153-1.

¹⁸ KLEVETOVÁ, Dana. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2017. 224 s. Sestra, s. 32. ISBN 978-80-271-0102-3.

¹⁹ LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. 368 s. Psyché, s. 167. ISBN 80-247-1284-9.

Mladí dospělí jsou dle tohoto dělení osoby, které dosáhly časné dospělosti. Senioři jsou naopak ti, kdo završili pozdní dospělost a zahájili etapu stáří. Toto i ostatní výše zmíněná dělení jsou tedy orientačně vymezená věkem.

„Pojem ‚senior‘ se ve vzdělávací praxi začal používat především proto, že je významově neutrální. Pro jeho kodifikaci ve vědách o výchově mluví to, že: neexistuje jiné emočně nezátížené obecné označení pro člověka v celém věkovém období stáří (...), je jasný a flexibilní, je příznivě přijímán a používán i samostatnými účastníky vzdělávacích aktivit.“²⁰ Důležité je ale vzít na vědomí rozdílný význam tohoto výrazu v angličtině. Cambridge Dictionary vysvětluje pojem senior jako označení někoho, kdo má důležitější postavení, je výš ve společenském žebříčku nebo má více zkušeností. Pojem se vztahuje např. i na školní prostředí, kde označuje starší žáky. Nakonec lze tento výraz vztáhnout i na osobu starší, přesto pokud chceme vyjádřit pojem senior tak, jak ho vnímáme v českém jazyce, vystihuje jej slovní spojení „senior citizen“ nebo „elder“.²¹

2.2. Etapa stáří

„Etapa stáří je stejně dlouhá jako mládí a dospělost. Stáří je další vývojová etapa lidského života, ve které je hlavní důraz kladen na uchování pohybových dovedností a psychosociální rozvoj osobnosti. Stáří není konec života, teprve smrt přináší konec života. Prodloužení lidského života a vzájemné soužití všech věkových skupin ve společnosti dává prostor k vytvoření nového modelu osobního růstu, kde nebudou vytvářeny hranice mezi mládím, dospělostí a stářím, kde bude lidský život chápán jako jeden nepřetržitý celek od narození až do smrti.“ Takto se k této životní etapě vyjadřuje doktorka Klevetová ve své knize *Motivační prvky při práci se seniory*. Vyzdvihuje, jak důležité je zejména v pokročilém věku procvičovat vnímání, učení a paměť

²⁰ HORNÍK, Roman. *Systém vzdělávání seniorů*. Brno, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Lenka Pipová, str. 5.

²¹ *Senior: meaning in the Cambridge English Dictionary*. In: Cambridge Dictionary: English Dictionary, Translations & Thesaurus [online]. © Cambridge University Press 2019 [cit. 2019-11-07]. Dostupné z: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/senior>

Elder: Definition of Elder by Merriam-Webster. In: Dictionary by Merriam-Webster: America's most-trusted online dictionary [online]. © 2019 Merriam-Webster, Incorporated [cit. 2019-11-07]. Dostupné z: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/elder>

a snažit se osvojovat si nové dovednosti. Dodává: „*Ve stáří musí být rozhodující prioritou udržovat funkční tělesné schopnosti a dále rozvíjet psychosociální schopnosti a dovednosti.*“²²

Potenciální hrozba spočívá v tom, že by etapa stáří mohla být vnímána jako období, během kterého už není potřeba pracovat na žádných schopnostech či dovednostech a kdy už nemá žádný smysl učit se novým věcem. Tak by se senior stal v očích společnosti zcela nepotřebným, protože by se tím prohlubovala propast mezi generacemi, vzhledem k technickému pokroku čím dál tím ztlačněji. „*Ve 20. století platíme za technickou vyspělost daň v podobě úbytku lidské vzájemnosti a potřebnosti druhého, neboť vše najdeme na internetu.*“²³

Je proto potřeba položit otázku, mohou-li být starší lidé zapojeni do vývoje, kterému společnost podléhá, a další zásadní otázku, mohou-li i oni přispět svými znalostmi, které například mladší generace postrádá vzhledem k tempu, kterým žije.

„*Starý člověk je součástí společnosti, může přispět svými zkušenostmi a postojem a přijmout jiné pracovní a společenské role. Být užitečný je prioritou člověčenství.*“²⁴ Samozřejmě nejde jen o to být přínosný pro své okolí, ale také o to, jaký může mít člověk v pokročilém věku zájem o okolní dění a ochotu snažit se přijímat nové podněty, čímž tedy může být přínosný sám sobě. Tedy jaký může mít tento zájem vliv na samotné zdraví staršího člověka, ať duševní, nebo neoddelitelně související zdraví fyzické, které je ovlivňováno tím, jak se cítíme po psychické stránce.

2.3. Role seniorů

Pokud je naším cílem začlenit seniory, je potřeba definovat roli, která jim přísluší v rámci společnosti. Role starší generace vždy spočívala v jejich životních zkušenostech, které předávali generaci mladší. V některých zemích světa to tak stále funguje a vysoký věk se velmi cení. Jak už jsem ale zmínila výše, v zemích, které podléhají technickému pokroku, se role staršího člověka mění, protože se zdá, že mladším už nemají co nabídnout.

²² KLEVETOVÁ, Dana. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2017. 224 s. Sestra, s. 12,13. ISBN 978-80-271-0102-3.

²³ Tamtéž, str. 186

²⁴ Tamtéž, str. 34.

Emile Dürkheim ve své knize Úvod do sociologie rodiny konstatoval, že „v průběhu modernizace se základní rodina stala v souvislosti s nuklearizací méně závislou na širší rodině. Zároveň se ale stala více závislou na státu, neboť stát převzal některé z jejích funkcí, např. funkci výchovnou a péči o nemocné. (...) Členové rodiny častěji podřizují soužití svým osobním cílům, a tím se oslabují společná rodinná sdílení a vzájemné chápání potřeb. Nutně se tak přetrhávají dřívější sociální vazby. Tento stav lze označit jako změny první demografické revoluce. (...) Dochází [tak] ke snižování vícegeneračního soužití.“²⁵ Mladší generace se stěhuje od svých rodičů, kteří zůstávají bydlet sami. Nejsou v každodenním úzkém kontaktu, jak tomu třeba bylo dříve ve vícegeneračních domech, které sice stále existují, ale už ne v takové míře jako dříve. To způsobuje, že se od sebe tyto skupiny distancují a nesdílí své problémy přímo. Zároveň na sebe nepůsobí ani ve věci jejich řešení a nemohou si pomáhat efektivněji, jak by to bylo, kdyby byli svých problémů přímo účastni.

„Je mnoho známek toho, že archetypem lidské rodiny byla rodina vícegenerační.“²⁶ Tato slova uvádí Klevetová a navazuje na své tvrzení vysvětlením pojmů *vícegenerační rodina* a *soužití*. Zároveň poukazuje na problém, který rozdělením těchto generací vznikl:

„Vícegenerační rodina se skládá z prarodičů, rodičů a dětí. Dobře fungující rodina poskytuje všem členům pocit bezpečí, pochopení a vzájemnou pomoc v případě potřeby. Panuje zde přirozená úcta ke starším, ale i respekt a podpora práv a nároků mladších členů rodiny. (...) Uvolněním tradičních rodinných vazeb došlo k prohloubení názorových rozdílů mezi generacemi – na svět, rodinu, hodnotový systém, společnost a další aspekty lidského života. Uvolněním tradičních rodinných vazeb (...) dochází k citovému oslabení a v důsledku toho vážně důvěrnější komunikace mezi generacemi v rámci rodiny.“²⁷ Samozřejmě je to popis ideálního stavu, kdy je opravdu prostřední generace schopna vyhovět a podchytit potřeby jak starší generace, svých rodičů, tak mladší generace, svých dětí. Ne vždy ale život poskytuje ideální prostředí, ale i v takovém případě může být senior přínosný ve své roli prarodiče, ve vztahu k vnoučatům i sobě.

²⁵ KLEVETOVÁ, Dana. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2017. 224 s. Sestra, s. 86. ISBN 978-80-271-0102-3.

²⁶ Tamtéž, s. 91.

²⁷ Tamtéž, s. 92.

„*Transgenerační citové vztahy jsou obohacením života dětí i prarodičů. Generační soužití může řešit problém opuštěnosti starých lidí. (...) Vnuk a dědeček se mohou vzájemně obohatit, vnuk naučí seniora zacházet s mobilem a senior vnuka naučí lásce k přírodě, seznámí ho s některými řemesly či s historií národa.*“²⁸ Konkrétní příklady toho, co může takový vztah pro obě generace znamenat, můžeme rozšířit na vyšší hodnoty jako naučit se být trpělivý, soucitný, pozorný k potřebám druhých, popřípadě znevýhodněných či slabších. Schopnost přizpůsobit se zejména těm, kdo nejsou stejného věku a nemají stejné možnosti. Tato sociální empatie je nepostradatelným prvkem ve vývoji dítěte, protože ani v dospělosti se nevyhne kontaktu se staršími lidmi, kteří, jak už je zmíněno na začátku, jsou čím dál více početnou skupinou v populaci.

Způsob života, který se vyznačuje odděleným bydlením těchto generací, je pochopitelný. Jedním z řešení může být, pokud je to v jejich možnostech, blízkost obydlí obou skupin. Nebo například: „*Jako řešení se nabízí častější vzájemná pospolitost všech generací formou návštěv, krátkodobých pobytů vnoučat, příležitostných a slavnostních rodinných setkání.*“²⁹

Závěrem tedy lze říci, že pokud je to možné, je vhodné nevyhýbat se kontaktu se seniory, naopak jej podporovat, co se týče výchovy generace nejmladší.

„*Prarodiče by měli být pro rodinu a vnoučata nepostradatelným prvkem, působit svou zkušeností a vnášet do jejich života jiný úhel pohledu na svět.*“³⁰ Pravdou je, že tato role je velmi specifická, vzhledem k tomu, že se týká přímo rodinných vztahů, a ne každý senior z nejrůznějších osobních důvodů tuto úlohu zastává. Zmínila jsem ji ale především proto, že je zásadní a přirozenou úlohou v životě každého, kdo rodinu má.

Existují ale i jiné způsoby, kdy může docházet k mezigeneračnímu kontaktu v rámci různých skupin. Ve své práci bych se ráda zaměřila na konkrétní skupinu. Nejdříve ale vymezím několik základních pojmů souvisejících s mezigeneračním učením dvou věkových skupin, seniorů a mladých dospělých, v oblasti používání technologií.

²⁸ KLEVETOVÁ, Dana. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2017. 224 s. Sestra, s. 92,94. ISBN 978-80-271-0102-3.

²⁹ Tamtéž, s. 92.

³⁰ Tamtéž, s. 98.

2.4. Mladý dospělý

Vzhledem k vyčerpávající definici generace seniorů je na místě také vymezit pojem *mladý dospělý*. Zdá se, že toto označení není dostatečně konkrétní. Existují různá členění, která se vyjadřují k završení dospívání a zahájení dospělosti. Například Vágnerová ve své knize *Vývojová psychologie* vysvětluje pojem pozdní adolescence: „*Pozdní adolescence (...) trvá přibližně od 15 do 20 let, s určitou individuální variabilitou, zejména v oblasti psychické a sociální. (...) Pozdní adolescence je především dobou komplexnější psychosociální proměny, mění se osobnost dospívajícího i jeho společenské pozice. (...) Smyslem pozdní adolescence je poskytnout jedinci čas a možnost, aby porozuměl sám sobě, zvolil si, čeho chce dosáhnout, osamostatnil se ve všech oblastech, v nichž to současná společnost vyžaduje, (...) tempo biologického, psychického a sociálního vývoje bývají rozdílné a dospělost není v současnosti ani přesněji definována.*“³¹

Jiný způsob kategorizace vymezuje období adolescence jako období zhruba mezi 15. až 22. rokem života. „*Rychle se mění postavení jedince ve společnosti – došlo k přechodu ze základní školy do učebního poměru nebo na střední školu, (...) mění se zásadně sebepojetí. Běžně bývá tato věková skupina označována jako mladiství, dorost, teenagers, jugendalter (ačkoliv toto označení se někdy kryje s celým obdobím dospívání).*“³² Použitý pojem *jugendalter* je tedy označení mladých dospělých, kteří již nejsou tolik považováni za dospívající, ale za stále tvarující se jedince, kteří utvářejí své hodnoty, ale zároveň už jsou nějakým způsobem vymezení a vnímání ve společnosti jako dospívající.

2.5. Generace

V souvislosti s mezigeneračním učením a komunikací je používán pojem *generace*. Tento výraz lze definovat nejen jako vymezení věkové, ale také pomocí dalších znaků, jako například: „*... kvalifikace, vzdělání apod. Součástí vymezení pojmu ale mohou být také subjektivní znaky, jako postoje, hodnoty a preference. (...) Generaci lze určit kvantitativně, tedy vymezit trvání generace. Obvykle jde přibližně o třicet let a je to spojeno s úvahou o*

³¹ VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Vyd. 2., dopl. a přeprac. Praha: Karolinum, 2012, s. 369–371. ISBN 978-80-246-2153-1.

³² Tamtéž, s. 372.

prvních třiceti letech života, jako době sociálního dozrávání, učení a zakládání rodiny, dalších třiceti letech života jako době plné aktivity a posledních třiceti letech jako období opouštění veřejného života.“³³ Takto pojem generace vymezuje Rabušicová ve své knize *Mezigenerační učení*, kde se zaměřuje na způsoby učení mezi generací první a třetí, podle tohoto rozdělení v rozmezí třiceti let, ve třech různých prostředích.

2.6. Komunita

„Obecně bývá komunita (společenství, pospolitost) chápána jako ‚sociální útvar charakterizovaný jednak zvláštním typem sociálních vazeb uvnitř, mezi členy, jednak specifickým postavením navenek, v rámci širšího sociálního prostředí.‘ (...) Co alespoň do jisté míry zůstává, je právě hodnotová orientace členů, jejich blízkost názorová a duchovní spřízněnost. (...) Právě tento způsob vymezení komunity je pro nás základem pro přemýšlení o komunitě jako potenciálním místu mezigeneračního učení.“³⁴ Takto zní vymezení pojmu *komunita* podle Rabušicové. Hlavním pojátkem lidí, kteří jsou členy nějaké komunity, je tedy více než společný zájem, ale blízkost hodnot a názorů, a tím také vznik pevnějších vazeb. Taková skupina tedy není omezená, co se týče jiných faktorů, tedy například věkem.

V podání M. Scotta Pecka je komunita skupinou fungující na tzv. *opravdové komunikaci*. Nejde pouze o povrchní pojem obsahující skupinu lidí, které spojuje nějaký aspekt. Ve své knize *Svět, který čeká na zrození* vysvětluje: *„V běžné mluvě se slovo komunita používá téměř pro jakoukoliv skupinu: pro čtvrť nebo město, pro farnost, vysokou školu nebo společenský klub. A to dokonce i v případě, že se její členové buď neznají vůbec, nebo jen velice povrchně. (...) komunita potřebuje především komunikaci – a to nejen pouhou výměnu slov, ale komunikaci vysoce kvalitní. (...) Pravá komunita je naopak skupinou, jejíž členové se zavázali k tomu, že spolu budou navzájem komunikovat na stále hlubší a opravdovější úrovni.*“³⁵

³³ RABUŠICOVÁ, Milada et al. *Mezigenerační učení: teorie, výzkum, praxe*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2016, s. 25. ISBN 978-80-210-8460-5.

³⁴ Tamtéž, s. 158–159.

³⁵ PECK, M. Scott. *Svět, který čeká na zrození: návrat k civilizovanosti*. Překlad Michala Marková. Vyd. 1. Praha: Argo, 2003, s. 320–321. ISBN 80-7203-490-1.

3. Mezigenerační spolupráce

3.1. Mezigenerační komunikace

3.1.1. Specifika mezigenerační komunikace

„Komunikace ve smyslu sociálním je odvozována z lat. communicare, což se rozumí jako (...) činiti společným a nese v sobě význam vzájemného společného sdělování.“

Mezilidská komunikace je interakce mezi lidmi, při které jde o přenos informací. Podle Dupalové je zásadní *„vždy umět přizpůsobit naše způsoby komunikace konkrétním situacím a cílům.“* Poukazuje tím na to, že každá osoba, která sděluje nějakou informaci osobám druhým, má svou motivaci, svůj cíl, svůj postoj a způsob porozumění.

„Základním východiskem komunikace je akceptace druhého jako toho, kdo je sice jiný, ale je také osobností s mnoha zkušenostmi, prožitky a poznatky.“ K heterogenní společnosti přispívají nejen rozdíly v osobnostech jednotlivých členů, ale také věk, vzdělání, zkušenosti, životní podmínky apod. Vzhledem k tomu, že generace patřící k dnešní společnosti vyrůstaly v tolik odlišných podmínkách, vyžadují specifický přístup ve snaze navzájem si porozumět.

„Mezigenerační komunikace, jejímž prostřednictvím by lidé měli dospívat k rozumění a dorozumění, je nezbytným předpokladem kvality života.“ Ve společnosti tvořené členy různých generací se mezigenerační komunikaci nevyhneme. Zároveň se snažíme pochopit výhody této komunikace a to, proč je naopak pro členy společnosti důležitá.³⁶

3.1.2. Konflikty v mezigenerační komunikaci

V podkapitole Rozpor mezi hodnotami mladé a starší generace knihy Vývojová psychologie je uvedeno: *„Převratné technické, vědecké i společenské změny s sebou přinášejí stále častější rozdíly v názorech, v hodnotách a v postojích generací, které vyrůstaly za zcela jiných podmínek a těžily z jiných zkušeností.“*³⁷ Komunikace mezi různými generacemi se nevyhýbá konfliktům, které jsou způsobovány zejména předsudky mezi věkovými skupinami.

³⁶ DUPALOVÁ, Petra. *Mezigenerační vztahy v soudobé společnosti*. Praha, 2014. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra sociologie. Vedoucí práce Hamplová Dana, str. 35, 36.

³⁷ LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. 368 s. Psyché, s. 165. ISBN 80-247-1284-9.

S tím souvisí pojem *ageismus*, který přímo označuje předsudek vůči stáří. Výraz *ageismus*, vytvořený odvozením od anglického slova označující věk, byl poprvé použit v roce 1968. Zprvu šlo pouze o označení osob se společným jmenovatelem, kterým je chronologický věk. Postupně ale začal oddělovat část staršího obyvatelstva tím, že „[vycházel] ze skryté *distance*, oni ‘versus’ my’, tedy, staří ‘vůči’ ,nestarým’, a lze proto říci, že paradox tohoto pojmu spočíval v tom, že *ageismus*, označující negativní představy o starých lidech, eventuálně projevy diskriminace vůči starému člověku nebo skupině straších, sám obsahoval ,nový *ageismus*‘“. Z tohoto vyjádření lze vidět, že samotným seskupením starších lidí a jejich selekcí, dochází k nadřazenému postoji vůči této skupině. Pojem *nový ageismus* lze charakterizovat jako „dobře míněné, ochranné (patronizační) postoje vůči seniorům, které je staví do pasivní a submisivní role adresáta ,zlého ageismu’, před nímž je ,my’ (ne-staří) chráníme“³⁸.

Pojem *ageismus*, tedy bez ohledu na to, jestli se snaží o pozitivní přístup k seniorům nebo naopak, vytváří propast mezi skupinami.

„Většina mezigeneračních sporů pramení z pokřiveného názoru a předpojatých představ o jiných generacích. (...) To pak člověku brání zjišťovat a pátrat dál – jak by to mohlo ve skutečnosti být.“³⁹ Z těchto slov vyplývá, že hlavní příčinou mezigeneračních konfliktů je nevědomost. Žádná komunikace není bezkonfliktní. Konflikt definujeme jako: „*Střetnutí protikladných sil nebo tendencí, které se snaží uplatňovat svou nadvládu v téže oblasti. Samotné slovo je odvozeno od latinského conflictus, které znamená ,srazit se spolu’.*“ Často jde o střet zájmů, názorů, myšlenek nebo vůle. „*Nejjednodušeji je konflikt vymežován jako ,nedorozumění mezi dvěma nebo více lidmi.*“⁴⁰

Vzhledem k rozdílným hodnotám a způsobům života, ovlivněnými podmínkami doby, ve kterých jednotlivé generace utvářely svoje postoje a názory, můžeme říci, že konflikt mezi generacemi je předem podmíněn. Střety mezi generacemi jsou založené už samotnou podstatou rozdílnosti věkových skupin, které byly a jsou tvarovány prostředím, ve kterém žijí. „*Starší generace má tendenci ulpívat na dřívějších hodnotách, jež se pro ni staly jedině platným měřítkem, nová generace si sbírá vlastní zkušenosti a odmítá přijmout stará měřítka za platná.*

³⁸ JIRÁSKOVÁ, Věra a kol. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Vyd. 1. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. s. 21–23. ISBN 80-86861-80-5.

³⁹ Tamtéž, s. 26.

⁴⁰ Tamtéž, s. 26–28.

(...) Přitom však na druhé straně došlo ve druhé polovině minulého století ke sblížení vzájemného přístupu generací uvolněním patriarchální struktury rodiny rozbitím autoritativního principu ve výchově. Odmítá se ‚generační konflikt‘ jako nutný a ukazuje se na to, že více záleží na porozumění, toleranci a názorové pružnosti.⁴¹ Snaha o porozumění je žádoucí v jakékoliv komunikaci, především v té mezigenerační, kde se střetávají rozdílné pohledy na život. V takových případech je přístup a forma komunikace s druhou osobou svým způsobem zásadní. Snahou by tedy mohlo být opustit od předsudků a vzít v úvahu rozdílnost, která mezi generacemi existuje ze samotné podstaty věkového odstupu. „Důležité je proto uvědomit si nebezpečí mechanicky a automaticky přebíraných vzorů, abychom si mohli položit otázku, zda není na čase náš postoj ke konfliktům přehodnotit.“⁴²

3.2. Mezigenerační učení

Definice mezigeneračního učení zní: „Proces, jehož prostřednictvím jedinci všeho věku získávají dovednosti a znalosti, ale také postoje a hodnoty, a to z každodenních zkušeností, ze všech dostupných zdrojů a všemi způsoby v jejich vlastních, žitých světech.“⁴³ V rámci mezigenerační komunikace a setkávání dochází k učení neformálně nebo také záměrně.

Podle Rabušicové lze takové učení rozdělit podle různých kritérií, například jestli se jedná právě o výše zmíněné učení záměrné, nebo zdali k tomu procesu dochází jako k vedlejšímu výsledku společné interakce příslušníků různých generací. Klíčovou roli v tom sehrává prostředí, ve kterém ke styku dochází, a také to, jaké generace se setkávají, „mohou to být jak dvě generace jdoucí za sebou, tak generace ob jednu či dokonce ob dvě.“⁴⁴

Mezigenerační učení lze rozdělit podle způsobu učení, avšak všechny tyto typy mají svůj společný jmenovatel, a to, že jde o typ učení, který se vyznačuje spoluúčastí lidí z různých generací. Na jaké typy toto učení můžeme rozlišovat? „Jedná [se] jak o učení záměrné, tak

⁴¹ LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. 368 s. Psyché, s. 165. ISBN 80-247-1284-9.

⁴² Tamtéž, s. 26–28.

⁴³ RABUŠICOVÁ, Milada et al. *Mezigenerační učení: teorie, výzkum, praxe*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2016, s. 17. ISBN 978-80-210-8460-5.

⁴⁴ Tamtéž, s. 18.

nezáměrné, jak vědomé, tak nevědomé, dále senzomotorické, verbálně kognitivní či sociální učení, celoživotní a všeživotní, formální, neformální a informální.“⁴⁵

V knize Mezigenerační učení je kromě těchto definic zmíněn i zcela odlišný pohled, který může pojem *učení mezi generacemi* obsáhnout. Může směřovat k určitému cíli. Formulace tohoto pohledu na mezigenerační učení může znít takto: „*Postup, který si klade za cíl přivést lidi dohromady cílevědomými, vzájemně prospěšnými aktivitami, které podporují větší porozumění a respekt mezi generacemi a mohou přispět k budování soudržnosti komunit.*“⁴⁶

Rozdíl mezi první a druhou definicí je takový, že buď k mezigeneračnímu učení dochází přirozeně v komunikaci a soužití různých generací například v prostředí rodiny, kde si členové předávají své znalosti a zkušenosti neformálním způsobem, samotným soužitím, nebo je takové učení cílené, zaměřené na podporu vztahů mezi skupinami různého věku, a v takovém případě je potřeba vzít v úvahu odlišnost generací a věkovou různost.

Mezigenerační učení lze členit dle více různých kritérií. Kniha Mezigenerační učení se vyjadřuje ke dvěma způsobům dělení. Jedno určuje mezigenerační učení jako „*učení jeden od druhého*“, „*učení společně*“ a „*učení jeden o druhém*“. Druhý způsob je založen na konceptu generace: „*Genealogický koncept generací (generační nástupnictví v rodině: prarodiče, rodiče a děti), pedagogický koncept generací (generace propojené v učení: setkávají se k učebním účelům) a historicko-sociologický koncept generací (generace jako skupiny ve společnosti: kolektivně sdílené společenské a kulturní společnosti).*“⁴⁷

3.2.1 Stávající stav výzkumu

Z průzkumu stávajícího stavu výzkumu v oblasti mezigeneračního učení vyplývá, že se mezigeneračnímu učení v rámci komunit nevěnovalo doposud tolik pozornosti. Většina výzkumných studií se zaměřuje na prostředí rodiny, na mezigenerační programy věnované převážně vztahům mezi dětmi a seniory nebo na cílené mezigenerační kurzy určené seniorům.

⁴⁵ RABUŠICOVÁ, Milada et al. *Mezigenerační učení: teorie, výzkum, praxe*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2016, s. 17. ISBN 978-80-210-8460-5.

⁴⁶ RABUŠICOVÁ, Milada, Lenka KAMANOVÁ a Kateřina PEVNÁ. Mezigenerační učení v prostředí komunit: koncept a mapování výzkumného terénu. *Studia Paedagogica* [online]. 2014, **19**(1), s. 104 [cit. 2019-11-24]. ISSN 18037437. DOI: 10.5817/SP2014-1-6. Dostupné z: https://digilib.phil.muni.cz/bitstream/handle/11222.digilib/130003/1_StudiaPaedagogica_19-2014-1_8.pdf?sequence=1

⁴⁷ RABUŠICOVÁ, Milada et al. *Mezigenerační učení: teorie, výzkum, praxe*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2016, s. 19. ISBN 978-80-210-8460-5.

Další studie se týkají přínosu seniora v rámci mezigeneračního přenosu zkušeností v prostředí univerzit nebo na pracovišti.

Průzkum byl proveden v rámci databází Ukaž, Google Scholar a Souborného katalogu ČR (ANL – databáze českých článků) pomocí klíčových slov: mezigenerační učení, intergenerational learning, intergenerational digital knowledge transfer a intergenerational programs.

Pro větší aktuálnost bylo prohledávání omezeno na posledních 5 let, tedy na roky publikování 2015 až 2020.

Z relevantních výsledků výzkumných studií a odborných článků, které se nevěnovaly pouze konkrétnímu území nebo se nevztahovaly na jiné, než mnou zkoumané generace, dále uvádím příklady, které se týkají mezigeneračního učení, avšak prostředí komunit není mezi dostupnými materiály zatím moc zastoupené.

Nejvíce výzkumných studií pojednávajících o mezigeneračním učení se vztahuje k modelu senior–dítě, zejména pak v rodinném prostředí, kde probíhají interakce vnuk–prarodič. Cílem je popsat podmínky, které mohou přispět ke sblížení dětí se seniory v situaci, kdy nemají zmíněné skupiny v důsledku různých okolností možnost vytvářet vzájemné vztahy.

Například se této problematice týká případová studie Perspektivy rozvoje předčtenářské gramotnosti na platformě mezigeneračního učení⁴⁸, která měla za cíl zapojit seniory v rámci dětského rozvoje v oblasti čtení. Setkávání dětí a seniorů probíhalo v prostředí mateřské školy. Pokud děti nemají možnost trávit čas s prarodiči v rámci rodiny, existují plánovaná setkání dětí s náhradními prarodiči, která pomáhají překonávat bariéry ve vnímání se navzájem.

Článek Surrogate Grandparents as Actors in Intergenerational Learning (Náhradní prarodiče jako herci mezigeneračního učení)⁴⁹ poukazuje na roli seniora v souvislosti s pojmem aktivní stárnutí. Studie popisuje problematické faktory spojené s úlohou prarodiče a také ji

⁴⁸ MAZÁČOVÁ, Pavlína. Perspektivy rozvoje předčtenářské gramotnosti na platformě mezigeneračního učení: případová studie. *Knihovna* [online]. 2017, **28**(2), 37–49 [cit. 2020-01-18]. ISSN 18013252. Dostupné z: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=6256d575-4a20-4f7a-b733-4c945218028d%40sdc-v-sessmgr01>

⁴⁹ RABUŠICOVÁ, Milada, Kateřina PEVNÁ a Zuzana VAŘEJKOVÁ. Surrogate Grandparents as Actors in Intergenerational Learning. *Studia Paedagogica* [online]. 2015, **20**(4), 85–107 [cit. 2020-01-18]. ISSN 18037437. DOI: 10.5817/SP2015-4-6. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/1210>

označuje jako „roli bez role“ vzhledem k její variabilitě a rozmanitosti, která vychází z toho, že její naplnění probíhá velmi individuálně.⁵⁰ Existují různé faktory, které seniory omezují v realizaci se v této roli, ať už je to posun důchodového věku, nebo geografická vzdálenost.⁵¹

Studie zmiňuje The Trefoil project, který vznikl pod záštitou NGO Center for Family and Social Care v Brně v letech 2012–2014. Cíl tohoto projektu zní: „*Podporovat rodiny, vytvářet vztah mezi dítětem a zralou ženou, z nichž druhá vstoupí do skupiny a v ideálním případě se stane novým členem rodiny.*“⁵²

Ženy ve věku 50–75 let, které se projektu zúčastnily, plnily úlohu náhradního prarodiče a jejich přínos spočíval nejen v kontaktu s dětmi, ale i v možnosti přispět svými zkušenostmi mladým matkám. Nevýhoda, kterou některé ze seniorek při výzkumu vyjádřily, byla citová bariéra a nejistota v projevech vůči členům tzv. *náhradní rodiny*. Role *náhradního prarodiče* seniorkám bránila v tom, aby si mohly či chtěly vytvořit ke členům náhradní rodiny tak blízké vztahy, jaké lze pozorovat v rodině biologické. Tato zábrana v navázání vztahu mezi seniory a dětmi se může projevit právě v mezigeneračních vztazích, které vznikají mimo prostředí rodiny, protože zúčastnění v pozici náhradních prarodičů či vnoučat ztrácejí některé jistoty, které rodinné vztahy přirozeně poskytují. Studie zmíněný aspekt popisuje slovy: „*Jejich přístup během učení byl pasivní a jednostranný, vzhledem k tomu, že ačkoliv si náhradní babičky všimaly, že by se v nějaké situaci hodila jejich pomoc, poradily pouze v případě, že o to matky samy požádaly.*“⁵³

Další výzkumná studie týkající se mezigeneračního učení s názvem Mezigenerační vzdělávací program: Most mezi generacemi (Intergenerational Learning Program: A Bridge between Generations) se zaměřuje na překlenutí mezigenerační propasti mezi mladou generací a seniory. Rámec programu je podobný ostatním studiím, které se zaměřují především na mezigenerační spolupráci a učení mezi dětmi a seniory. Čím se tato studie od ostatních liší, jsou

⁵⁰ RABUŠICOVÁ, Milada, Kateřina PEVNÁ a Zuzana VAŘEJKOVÁ. Surrogate Grandparents as Actors in Intergenerational Learning. *Studia Paedagogica* [online]. 2015, **20**(4), s. 88 [cit. 2020-01-18]. ISSN 18037437. DOI: 10.5817/SP2015-4-6. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/1210>

⁵¹ Tamtéž, s. 82.

⁵² RABUŠICOVÁ, Milada, Kateřina PEVNÁ a Zuzana VAŘEJKOVÁ. Surrogate Grandparents as Actors in Intergenerational Learning. *Studia Paedagogica* [online]. 2015, **20**(4), s. 92 [cit. 2020-01-18]. ISSN 18037437. DOI: 10.5817/SP2015-4-6. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/1210>

⁵³ Tamtéž, str. 98.

prioritně různá prostředí, ve kterých k mezigeneračnímu setkávání docházelo. Zmíněné jsou nejen školy, mateřské školy, nemocnice, pečovatelské domy, ale i různé komunitní organizace, dokonce v rámci náboženských aktivit.

Během programu měli senioři možnost předávat dětem své zkušenosti a znalosti, a to „náhodně nebo cíleně“. Děti a mladí zase měli možnost seniorům poskytovat pomoc při seznamování se s technologiemi, jako jsou počítače, nebo při používání zdravotních pomůcek např. k měření krevního tlaku či hladiny cukru v krvi. Tím se posilovala schopnost projevovat empatii starší generaci.⁵⁴

Výzkumy v oblasti mezigeneračního učení ukazují, že společnost byla zvyklá na to, že jsou to vždy starší, kdo učí mladé. Tento vzor se ovšem, na základě různých okolností, mění. Vzhledem k vývoji v oblasti technologií má naopak mladá generace prostor pro to, učit generaci starší, protože v tomto případě už tolik nezáleží na zkušenostech, které starší generace získala v průběhu života, ale na schopnostech reagovat na podněty a změny vyplývající z technologického pokroku, kterým se nelze vyhnout. Starší generace se tím dostává do nepříjemného postavení, protože už není považována za takový zdroj informací a životních zkušeností jako dříve. Proto je důležité ke starším přistupovat stále s úctou, aby neměli zábrany nechat se mladší generací učit, a zároveň jim ukázat, že jsou stále váženou součástí společnosti, i přesto, že je pro ně těžké držet krok s aktuálním technologickým pokrokem.

Výzkum věnující se mezigeneračnímu učení a spolupráci na českém poli zásadně reprezentují studie Rabušicové. Často zdůrazňuje myšlenku aktivního stárnutí a věnovala se různým studiím, které uvádí problematiku mezigeneračního učení v rámci rozdílných prostředí, a to v rodině, na pracovišti i v komunitách.

Část výzkumu se týká přímo podpory celoživotního učení seniorů, a to zejména pak v aktuální oblasti práce s technologiemi. Pro příklad uvádím článek Učit se a stárnout aktivně: Senioři v mobilních počítačových učebnách⁵⁵.

⁵⁴ ZAHRA AEMMI, Seyede a Hossein KARIMI MOONAGHI. Intergenerational Learning Program: A Bridge between Generations. *International Journal of Pediatrics* [online]. 2017, **5**(48), 6731-6739 [cit. 2020-04-21]. ISSN 2345-5055. DOI: 10.22038/ijp.2017.28072.2430. Dostupné z: http://ijp.mums.ac.ir/article_9851.html

⁵⁵ RABUŠICOVÁ, MILADA R., Lenka KAMANOVÁ a Kateřina PEVNÁ. Učit se a stárnout aktivně: senioři v mobilních počítačových učebnách. *Studia Paedagogica* [online]. 2015, **20**(1), 85–108 [cit. 2020-01-18]. ISSN 18037437. DOI: 10.5817/SP2015-1-6. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/1113>

Rabušicová vyzdvihuje skutečnost, že „vzdělávací aktivity bývají současně chápány jako jeden ze zdrojů kvality života ve stáří“⁵⁶.

V rámci výzkumu byl učiněn závěr, že k lepším výsledkům učení seniorů přispívá specifický přístup a přizpůsobení podmínek učení seniorům, například mimo jiné poskytnutí individuální péče, přímé vedení a zjednodušené podání tématu.

Jedním ze zmíněných přínosů v závěru článku bylo nabytí sebevědomí u seniorů díky tomu, že získali nové dovednosti, schopnosti, zlepšili se nebo porozuměli něčemu, co zprvu považovali za nedosažitelný cíl.

„Co se odehrává v myslích lidí, když se rozhodují, zda se zúčastní nějaké vzdělávací aktivity? Podle Rubensovy teorie valence-expectancy jsou ve hře dvě věci: představa, že učení se novým znalostem a dovednostem bude pro daného člověka užitečné a využitelné (valence), a důvěra ve vlastní schopnosti, tedy očekávání, že učení úspěšně zvládne (expectancy).“⁵⁷

V závěru článku Rabušicová uvádí, že ačkoliv to souvisí s úsilím lektorů, senioři se mohou učit novým věcem. Vzdělávání nejen přispívá k uspokojujícímu naplnění volného času, ale napomáhá seniorům „zůstat déle aktivní a přispívat komunitě“⁵⁸. Hlavní roli má motivace a s tím související potřeba poznání toho, jaké konkrétní přínosy učení má a jak lze nově získanou znalost použít.⁵⁹

3.2.2. Mezigenerační učení v prostředí komunit

Prostředí komunity, tzv. zájmové a volnočasové, může vést k mezigeneračnímu učení skrze „aktivity, jichž se s rozličnými motivacemi zúčastňují lidé různých generací a v nichž mezigenerační učení je vedlejším produktem.“ Další oblastí jsou komunity, u nichž je

⁵⁶ RABUŠICOVÁ, MILADA R., Lenka KAMANOVÁ a Kateřina PEVNÁ. Učit se a stárnout aktivně: senioři v mobilních počítačových učebnách. *Studia Paedagogica* [online]. 2015, 20(1), s. 87 [cit. 2020-01-18]. ISSN 18037437. DOI: 10.5817/SP2015-1-6. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/1113>

⁵⁷ Tamtéž, s. 105.

⁵⁸ Tamtéž, s. 87.

⁵⁹ Tamtéž, s. 106.

mezigenerační učení cílem, nazýváme je tzv. „*mezigenerační programy*“, ty vznikají za účelem „*spojování osob v cílených vzájemně užitečných činnostech, které podporují větší porozumění a respekt mezi generacemi*“. K těmto výsledkům dochází přirozeně i v komunitách, které vznikají za jiným účelem, než je mezigenerační setkávání a učení se.⁶⁰

Specifika komunity se vyznačují například tím, jak často se její členové setkávají, jaký je důvod jejich členství a participace na aktivitách.⁶¹ Jde o „*dlouhodoběji existující uskupení, v nichž se setkávají lidé v rámci svých zájmových a volnočasových aktivit. Jedná se o útvary, které mohou být organizovány v podobě sdružení, spolků, souborů, klubů. U nich lze předpokládat, že generační složení není výsledkem nějakého předem stanoveného klíče či plánu, je generačně heterogenní přirozeně.*“ V takových komunitách totiž „*dochází [k] setkávání lidí se specifickými generačními hodnotami, přístupy a zkušenostmi*“⁶².

Při mezigeneračním učení v komunitách hrají svou roli tyto faktory: „*Jak [účastníci] vnímají to, že se něco učí od mladších či od starších, jaké jsou učební obsahy, které mezi sebou sdílejí, jak reflektují to, že jsou v komunitě přítomny různé generace, jaké s nimi mají vztahy, jak osobně blízcí si jsou.*“⁶³

3.3. Náplň mezigeneračního učení z pohledu informační vědy

3.3.1. Informační gramotnost

Pojem *gramotnost* je spojován se schopností číst a psát, popřípadě počítat. Přesto má tento výraz širší záběr a může souviset s mnoha dalšími oblastmi. Celkově ale vyjadřuje míru vzdělanosti společnosti. Vzhledem k vývoji v oblasti informačních technologií existuje termín *informační gramotnost*.

⁶⁰ RABUŠICOVÁ, MILADA R., Lenka KAMANOVÁ a Kateřina PEVNÁ. Učit se a stárnout aktivně: senioři v mobilních počítačových učebnách. *Studia Paedagogica* [online]. 2015, **20**(1), s. 37 [cit. 2020-01-18]. ISSN 18037437. DOI: 10.5817/SP2015-1-6. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/1113>

⁶¹ RABUŠICOVÁ, Milada et al. *Mezigenerační učení: teorie, výzkum, praxe*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2016, s. 49. ISBN 978-80-210-8460-5.

⁶² Tamtéž, s. 157.

⁶³ Tamtéž, s. 157–158.

„Informační a komunikační technologie slouží ke sběru, přenosu, ukládání, zpracování a distribuci dat. Umožňují práci s informacemi, komunikaci a sdílení dat. Zahrnují jak technická zařízení (nástroje materiální povahy, hardware), tak technické postupy (nástroje nemateriální povahy, software). Jiří Zounek navrhuje pojem ICT chápat jako synonyma zahrnující určitý druh techniky, rozdělené podle služby, kterou uživateli poskytují nebo zpřístupňují.“⁶⁴

„Pod pojem informační gramotnost můžeme tedy zahrnout nejen faktické ovládání počítače, ale i schopnost vyhledání potřebných informací (dokumentová gramotnost) a zejména umění následného zpracování a dekódování získaných informací.“⁶⁵

Pojem *informační gramotnost* bývá zaměňován s obdobným výrazem *počítačová gramotnost*. Ten se týká samotné schopnosti komunikovat s technologickým zařízením a ovládat základní operace v rámci uživatelského rozhraní.

Různé druhy a oblasti, které informační technologie a práce s nimi zahrnují, nabízí prostor pro mezigenerační spolupráci, vzhledem k tomu, že vznikají nové příležitosti, jak mladší generace, která získává zkušenosti v této oblasti rychleji, může podpořit generaci starší při seznamování se s těmito platformami a jejich funkcemi. Cílem je překonat digitální propast, která mezi generacemi v důsledku rychlého rozvoje technologií vzniká.

3.3.2. Digitální propast

Organizace OECD definuje digitální propast jako „*propast, mezeru nebo rozdíl mezi lidmi, domácnostmi a územími s různou socioekonomickou úrovní vzhledem k přístupu získávání informací, možnostem komunikace pomocí technologií a využívání internetu k široké škále činností*“⁶⁶. Dále uvádí, že digitální propast v rodinách závisí především na dvou skutečnostech,

⁶⁴ DAŇKOVÁ, Daniela. *Informační technologie a e-learning v předškolním vzdělávání*. Praha, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Karlova. Vedoucí práce Jiří Svoboda, str. 17.

⁶⁵ BIJEČKOVÁ, Lenka. *Komunikace seniorů s novými technologiemi*. Brno, 2013. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Zdeněk Šigut, str. 45.

⁶⁶ PERAL-PERAL, Begoña, Jorge ARENAS-GAITÁN a Ángel-Francisco VILLAREJO-RAMOS. From Digital Divide to Psycho-digital Divide: Elders and Online Social Networks [online]. *Comunicar Journal: Media Education Research Journal*, 2015, **23**(45), str. 58 [cit. 2019-11-19]. ISSN 1134-3478. Dostupné z: <http://eprints.rclis.org/25446/1/c4506en.pdf>

a to na úrovni vzdělání a na sociodemografických poměrech, jako jsou pohlaví, rodinné zázemí, jazyková omezení a také věk.

Digitální propast lze rozdělit na primární a sekundární. Primární se týká zejména „[rozdílů] mezi těmi, kteří mají přístup k technologiím, a mezi těmi, kteří přístup nemají. Sekundární digitální propast se ale vytváří mezi skupinami lidí, kteří přístup k technologiím mají a vlastní je, nicméně jejich dovednosti využití jsou diametrálně odlišné. Problém vzniká ne ve smyslu základních počítačových dovedností, ale spíše v orientaci v široké nabídce, nalezení potřebných informací, internetové bezpečnosti, vyhodnocení získaných údajů, ovládání základních online nástrojů a běžných online úkonů, jako je například internet banking, nakupování přes internet, online vzdělávání, orientace ve zdravotnických informacích, e-government apod.“⁶⁷

Digitální propast stále existuje, ale postupně se týká spíše jednotlivých případů než celkové generace. Problematika využívání informačních a komunikačních technologií seniory není jednoznačná. Existuje stereotyp, že starší lidé jsou odříznuti od nových technologií. Mnoho studií uvádí, že věk jednotlivce podmiňuje jeho využívání informačních a komunikačních technologií. Přesto existují i jiné výzkumy, které ukazují, že výsledky jsou velmi heterogenní. Chování seniorů v digitální oblasti neovlivňuje vždy pouze věk, ale i pohlaví, úroveň vzdělání a socioekonomická třída. Tyto faktory můžeme nazvat *sociálně-digitální propast*.

V této souvislosti se zmiňuje i pojem *kognitivní věk*, který se vysvětluje jako výsledek sebepojetí, pohledu sama na sebe. Vnímání kognitivního věku je ovlivněno chronologickým věkem, ale také životními zkušenostmi a změnami sociálních rolí. Podstatné je, že tento ukazatel pozitivně ovlivňuje sebevědomí a důvěru ve vlastní schopnosti, jak moc si daná osoba v různých oblastech věří. Proto je potřeba předcházet stereotypům, že celá generace seniorů je tzv. *za digitální propastí*.⁶⁸

⁶⁷ ZADRAŽILOVÁ, Iva. Potřeby seniorů v práci s internetem – výsledky kvalitativního šetření. *ProInflow: časopis pro informační vědy* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, 2019, 17(2), str. 105 [cit. 2020-03-16]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/proinflow/pages/view/about>

⁶⁸ PERAL-PERAL, Begoña, Jorge ARENAS-GAITÁN a Ángel-Francisco VILLAREJO-RAMOS. From Digital Divide to Psycho-digital Divide: Elders and Online Social Networks [online]. *Comunicar Journal: Media Education Research Journal*, 2015, 23(45), str. 59 [cit. 2019-11-19]. ISSN 1134-3478. Dostupné z: <http://eprints.rclis.org/25446/1/c4506en.pdf>

„Na základě různých výzkumů lze konstatovat, že seniori patří k věkové skupině s nejmenším procentuálním zastoupením počítačově gramotných osob. To samozřejmě vyplývá ze skutečnosti, že patří ke generaci, která nebyla s informačními a komunikačními technologiemi konfrontována po většinu svého života.“⁶⁹

Přesto se analýza Českého statistického úřadu vyjadřuje k využívání informačních technologií starší generací takto:

„Zatímco v mladších věkových kategoriích již v posledních letech nedochází k velkým nárůstům počtu uživatelů, protože většina internet používá už řadu let, u starších ročníků je vývoj dynamičtější. Podíl osob nad 65 let, které používají internet, vzrostl z 19 % v roce 2013 na 38 % v roce 2018. Mezi osobami v předdůchodovém a mladším důchodovém věku (55–64 let) používalo internet v roce 2013 o něco více než polovina, dnes jsou online už tři čtvrtiny.“⁷⁰ Tento posun je reakcí na to, že přibývá seniorů, kteří jsou zvyklí na používání informačních technologií ze zaměstnání i každodenního života, jelikož stárne generace, která si už schopnost pracovat s technologiemi musela osvojit.

Dále ČSÚ uvádí: „V posledních letech roste obliba internetu i mezi starší generací. Například mezi seniory nad 65 let se za posledních deset let zvýšil podíl uživatelů internetu ze 4 % na jednu třetinu. V roce 2017 šlo o 660 tisíc seniorů.“⁷¹ Biječková ve své práci Komunikace seniorů s novými technologiemi na základě výzkumu došla k závěru, že hlavní motivací k využívání technologií je snaha o udržení kontaktu. Vyjadřuje se k tomu takto:

„Z průzkumů vyplývá, že nejčastějším motivem pro využívání nových technologií (zejména elektronické pošty a univerzálních komunikačních programů, nabízejících mimo jiné i bezplatné telefonování prostřednictvím internetu) je snaha o udržení sociálních kontaktů, které mohou být z různých důvodů oslabeny.“ Jako další důvody zmiňuje „přístup k prakticky neomezenému zdroji informací a eliminaci pocitu závislosti“.⁷²

⁶⁹ BIJEČKOVÁ, Lenka. *Komunikace seniorů s novými technologiemi*. Brno, 2013. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Zdeněk Šigut, str. 47.

⁷⁰ WEICHETOVÁ, Lenka. Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci 2018: Analýza. In: Český statistický úřad: ČSÚ [online]. 19.11.2018 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/61508128/06200818a.pdf/798a8ee0-5b5b-4d10-a0a2-1e877c7d696b?version=1.1>

⁷¹ BÁČOVÁ, Petra. Na internetu přibývá seniorů. In: Český statistický úřad [online]. 27.03.2018 [cit. 2019-05-06]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/na-internetu-pribyva-senioru>

⁷² BIJEČKOVÁ, Lenka. *Komunikace seniorů s novými technologiemi*. Brno, 2013. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Zdeněk Šigut, str. 52.

„Rozhodně tedy nelze hovořit o tom, že starší generace je vyloučena kvůli primární digitální propasti. Důležitou činností v překonání sekundární digitální propasti se jeví osvěta a vzdělávání této cílové skupiny.“⁷³

⁷³ ZADRAŽILOVÁ, Iva. Potřeby seniorů v práci s internetem – výsledky kvalitativního šetření. *ProInflow: časopis pro informační vědy* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, 2019, 17(2), str. 107 [cit. 2020-03-16]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/proinflow/pages/view/about>

II. Praktická část

1. Úvod do praktické části

V teoretické části této práce jsem rozlišila druhy mezigeneračního učení podle toho, čím je vyvoláno, tedy na záměrné a nezáměrné.

K záměrnému mezigeneračnímu učení dochází plánovaně v různých organizacích, které jsou zakládány s cílem sblížit různé generace, a mezigenerační učení nezáměrné je produktem interakce příslušníků odlišných generací a probíhá mimovolně buď v rodině, nebo v rámci komunit, tedy míst, kde dochází k „*zájmovým a volnočasovým aktivitám, jichž se s rozličnými motivacemi zúčastňují lidé různých generací a v nichž mezigenerační učení je vedlejším produktem*“⁷⁴.

Cílem práce je identifikovat předpoklady, úskalí a přínosy mezigenerační výměny dovedností v rámci společné zájmové skupiny.

Prostředí zájmové skupiny s sebou nese specifikum neformálního mezigeneračního učení, které není podpořeno rodinnými vazbami ani není produktem nějaké plánované akce, ale je výsledkem vztahů, které jsou rozvíjeny v rámci komunity. Tu jsem v teoretické části práce definovala jako společnost, jež funguje na základě sdílených hodnot a názorů. Tím dochází k interakci mladé a starší generace ojedinělým způsobem, který vytváří odlišné podmínky ve srovnání s učením od rodinných příslušníků nebo profesionálních instruktorů. Výzkum poukazuje na postoje zúčastněných k tomuto typu učení, co se týče případných úskalí, preferencí, ale také celkového přínosu, pokud jde o tento způsob předávání dovedností.

⁷⁴ RABUŠICOVÁ, Milada et al. *Mezigenerační učení: teorie, výzkum, praxe*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2016, s. 37. ISBN 978-80-210-8460-5.

1.2. Cílová skupina

Výzkum proběhl na základě získání informací od vybraných 12 představitelů dvou různých generací vybraných ze členů Svědků Jehovových⁷⁵.

Náboženská společnost Svědkové Jehovovi je „*křesťanskou denominací, která vznikla ze skupiny lidí, kteří zkoumali Bibli na konci 70. let 19. století. Trvají na tom, že jelikož je Ježíš zakladatelem křesťanství, je Ježíš také zakladatelem svědků Jehovových.*“⁷⁶

„*Novodobá organizace svědků Jehovových má svůj počátek na konci 19. století. V té době začala malá skupina lidí, kteří žili poblíž Pittsburghu v Pensylvánii ve Spojených státech, systematicky zkoumat Bibli. Církevní nauky porovnávali s tím, co je doopravdy v Bibli.*“⁷⁷

Tato skupina se rozšířila po celém světě a „*prvního září 1993 bylo dílo svědků Jehovových v České republice oficiálně a zákonně uznáno*“⁷⁸. V Rejstříku registrovaných církví a náboženských společností jsou Svědkové Jehovovi zaregistrováni pod IČO 60163291 mezi dalšími 41 církvemi zaregistrovanými v České republice.⁷⁹

⁷⁵ Při psaní o této náboženské skupině rozlišuji mezi organizací jako takovou a jednotlivými věřícími. V případě náboženské společnosti, skupiny jako celku, uvádím název s velkým počátečním písmenem, jedná-li se naopak o jednotlivé stoupence, používám písmeno malé. Případné odchylky se opět týkají výhradně doslovných citací a přepisů, kde ponechávám původní tvary (pozn. autorky).

⁷⁶ MANOS, John k. Jehovah's Witnesses. *Salem Press Encyclopedia* [online]. 2019 [cit. 2019-11-27]. Dostupné z: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?authtype=shib&custid=s1240919&direct=true&db=ers&AN=87322784&site=eds-live&scope=site&lang=cs>

⁷⁷ *Kdo byl zakladatelem svědků Jehovových?* In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/svedkove-jehovovi/caste-otazky/zakladatel/>

⁷⁸ Oporou jim byl jejich největší Přítel. *Strážná věž hlásající Jehovovo Království* [online]. 1996, (3/15) [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://wol.jw.org/cs/wol/d/r29/lp-b/1996202#h=9:0-9:267>

⁷⁹ *Rejstříky registrovaných církví a náboženských společností a dalších právnických osob založených registrovanými církvemi a náboženskými společnostmi a registrovaných nebo evidovaných podle zákona č. 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech* [online]. Ministerstvo kultury, 2016 [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: http://www3.mkcr.cz/cns_internet/

Svědkové Jehovovi jsou křesťané, kteří si zakládají na svých vysokých morálních standardech.⁸⁰

„Podle vzoru křesťanů z prvního století se svědkové Jehovovi pravidelně scházejí k uctívání (Hebrejcům 10:23–25).“⁸¹ Svědkové Jehovovi se shromažďují k náboženským setkáním dvakrát do týdne s cílem studovat knihu Bibli a převádět do praxe podněty a rady, které tato kniha obsahuje. Skupiny, které se ke studiu schází, jsou nazývány sbory a obsahují heterogenní společnost různých věkových kategorií, často i různých národností. Takových sborů je v Praze přes 20 a v rámci České republiky jich funguje 213.⁸² Vztahy v těchto skupinách jsou semknuté, a to je jeden z důvodů, který podněcuje i k mezigenerační spolupráci.

Členové společnosti uznávají stejné morální principy, mezi nimiž hraje zásadní roli úcta k druhým lidem. Jedna z myšlenek, která tento postoj podporuje, je zapsána v biblické knize Filipským, ve 2. kapitole, 2. až 4. verši, kde se píše podle vydání Bible 21: „*Mějte ke všem stejný ohled, stejnou lásku, (...) Nikdy se nedejte vést soupeřivosti nebo ješitnosti, ale raději žijte v pokoře: vaňte si druhých víc než sebe. Ať si každý nehledí jen sebe, ale také druhých.*“ Další podobná zásada, známá také jako tzv. *Zlaté pravidlo*, které pronesl Ježíš Kristus, je zaznamenána v Matoušově evangeliu, 7. kapitole a 12. verši. Vybízí: „*Chovejte se k lidem přesně tak, jak chcete, aby se oni chovali k vám.*“⁸³

Na náboženských setkáních svědků Jehovových se ke studiu Bible používají různé publikace vydané Svědky Jehovovými, které pomáhají k přesnějšímu pochopení biblických nauk a jejich uvádění do praxe. Tyto publikace i Bible samotná jsou také dostupné v aplikaci JW Library, která byla vytvořena pro rychlejší, efektivnější a hlubší zkoumání biblického obsahu a pro snadnější přístup k mnoha různým podkladům, které svědkové ke studiu využívají.

⁸⁰ *Kdo jsou svědkové Jehovovi?: Informační balíček.* In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/zpravy/pravni-oblast/pravni-informace/informace/balicek-kdo-jsou-svedkove-jehovovi/>

⁸¹ *Náboženská setkání: Informační balíček.* In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/zpravy/pravni-oblast/pravni-informace/informace/balicek-nabozenska-setkani/>

⁸² *Česká republika: Kolik tam je svědků Jehovových?.* In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania [cit. 2020-03-03]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/svedkove-jehovovi/na-celem-svete/CZ/>

⁸³ *Online - Bible21* [online]. BIBLION [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://www.bible21.cz/online>

Členové nejsou k používání JW Library nuceni, ale jsou k tomu vybízeni vzhledem k výhodám, které jim to může přinést.⁸⁴

Aplikace JW Library vytváří příležitost pro mladé lidi, kteří mají k práci s technologiemi bližší vztah, pomoci starším členům svého sboru. Zároveň je zde motivace a prostor pro seniory, aby se naučili s technologiemi pracovat, vyzkoušeli si, v čem jim to může být prospěšné, a také oslovili mladší členy komunity s prosbou o pomoc.

1.3. Aplikace JW Library

Co se týče aplikace, kterou jsem zvolila jako subjekt výzkumu pro mezigenerační učení, využívá se při každotýdenních setkáních, na kterých svědkové Jehovovi studují Bibli a učí se, jak myšlenky z ní uplatnit v praxi.

„JW Library je oficiální aplikace vytvořená svědky Jehovovými. Obsahuje několik překladů Bible a také knihy a brožury určené ke studiu Bible.“⁸⁵

Je určena všem lidem, kteří mají zájem si číst Bibli, ale také ji studovat do větších podrobností. Ve zmíněné aplikaci lze stahovat videa, která rozvíjejí související témata, a také publikace, které vysvětlují různé biblické náměty.

Všechny publikace uveřejněné v aplikaci JW Library jsou dostupné i v tištěné formě, ovšem práce s JW Library je rychlejší, protože obsahuje odkazy na používané materiály i odkazy na verše z Bible, které po rozkliknutí lze hned číst a není potřeba je vyhledávat. To jsou některé z důvodů, proč se používání této aplikace rozšířilo mezi členy, a to i mezi starší generaci.

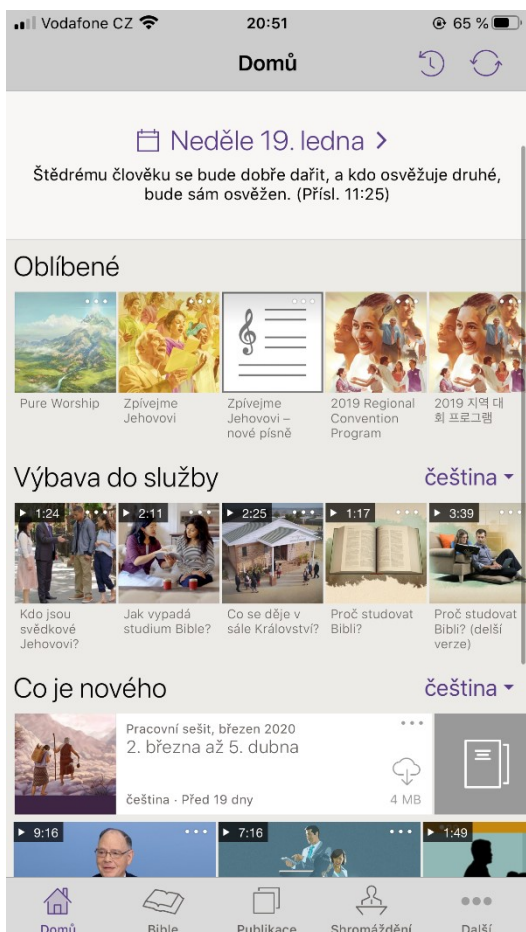
Aplikace je volně dostupná ve třech nejběžnějších operačních systémech Android, iOS a Windows, jak pro počítače, tak v jejich mobilních verzích. Níže uvedené screenshoty jsou pořízené ze zařízení iPhone a ze zařízení se systémem Android pro porovnání.

⁸⁴ *Používáš aplikaci JW Library?* In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/knihovna/jw-pracovni-sesit/kveten-2016-mwb/program-shromazdeni-2-8-kvetna/ziskat-aplikaci-jw-library/>

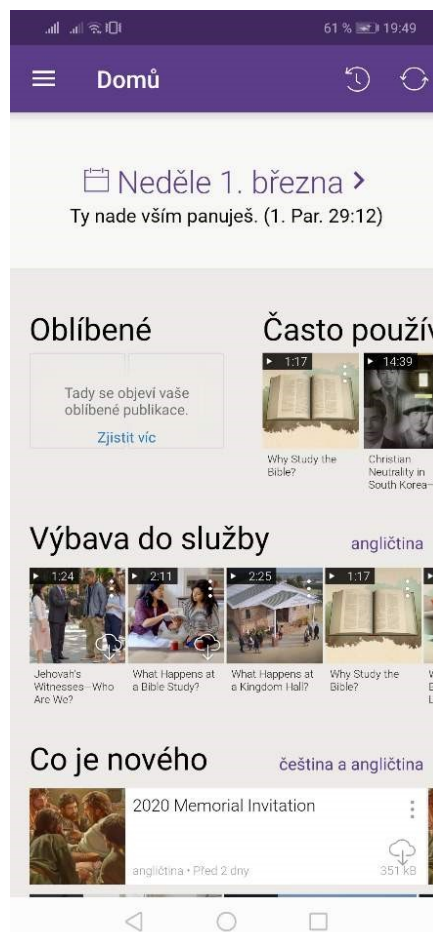
⁸⁵ *JW Library: Náповěda JW.ORG.* In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania [cit. 2019-11-26]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/napoveda/jw-library/>

Samotná aplikace je pro snazší orientaci rozdělena do několika oddílů obsahujících různé funkce a přístup k různému tematicky rozdělenému obsahu.

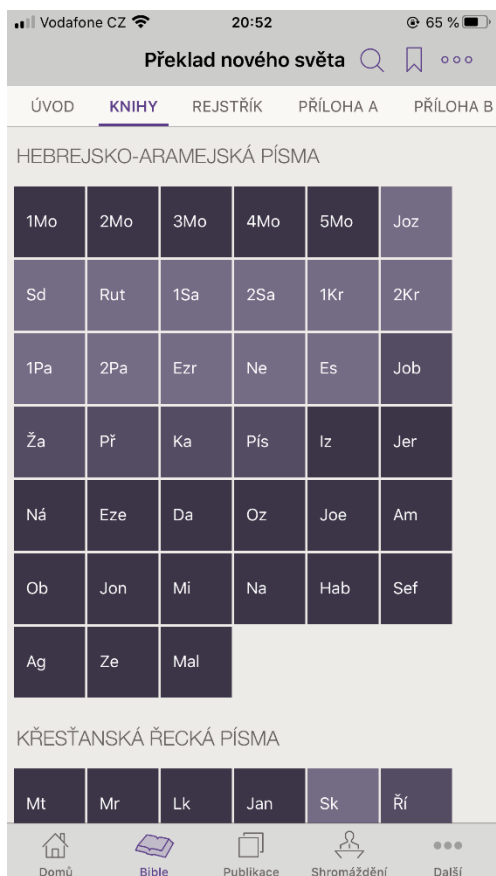
Domovská stránka uvádí nový obsah a umožňuje uživateli snadný přístup k nejpoužívanějším či oblíbeným publikacím.



Obrázek 1 Domovská stránka iPhone



Obrázek 2 Domovská stránka Android

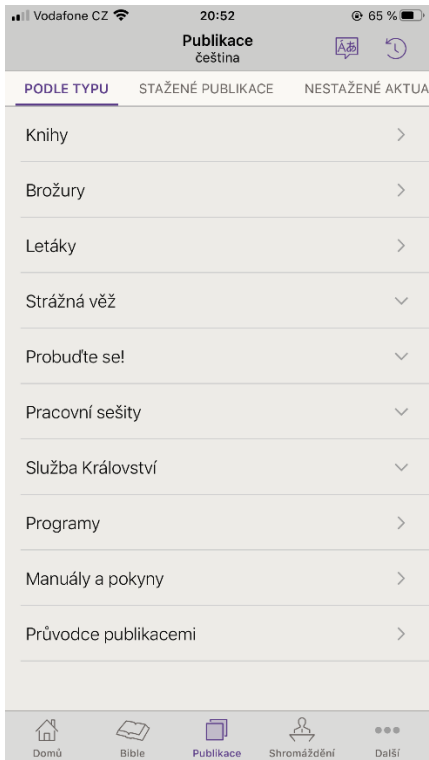


Obrázek 3 Bible iPhone

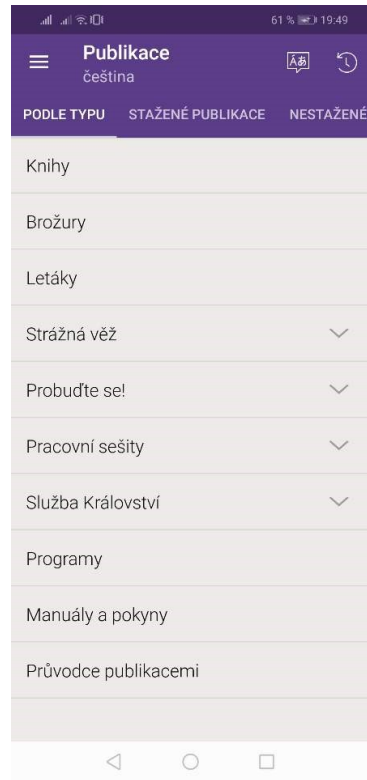


Obrázek 4 Bible Android

Zde je také možné zvolit vstup do dalších oddílů – samotné Bible, databáze publikací a multimediálního obsahu (audio a video souborů), které aplikace nabízí ke stažení do paměti zařízení pro možnost používání offline.



Obrázek 5 Databáze publikací iPhone



Obrázek 7 Databáze publikací Android



Obrázek 6 Multimediální obsah iPhone



Obrázek 8 Multimediální obsah Android

Další oddíly zahrnují materiály pro shromáždění a osobní studium. Sekce „Shromáždění“ uživateli předkládá podklady seřazené podle data, kdy se daný obsah bude rozebírat na týdenních setkáních svědků Jehovových. Oddíl „Osobní studium“ nabízí funkce vytvářet si vlastní poznámky ke studovanému námětu a třídit je dle štítků, které si uživatel sám vytvoří.



Strážná věž, listopad 2019

46. studijní článek, 13.–19. ledna 2020

14 [Staráš se o svůj „velký štít víry“?](#)



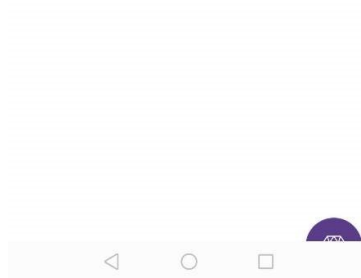
Obrázek 9 Aktualizující se program týdenních shromáždění iPhone



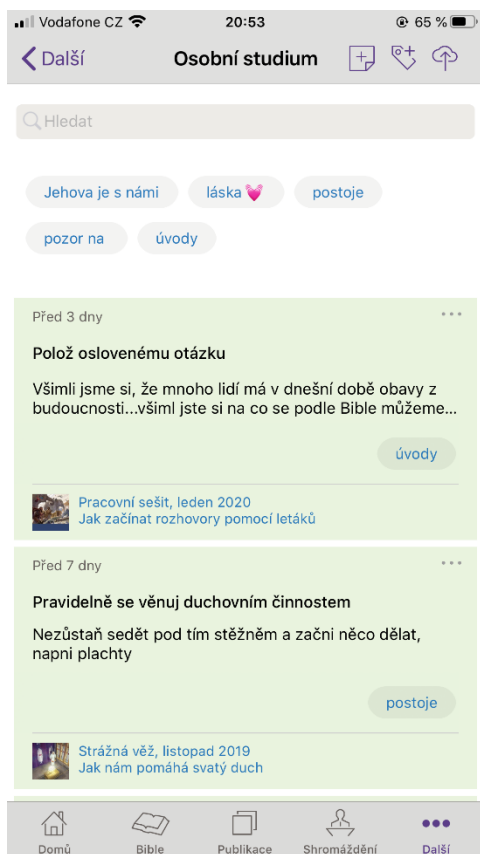
Strážná věž, leden 2020

1. studijní článek, 2.–8. března 2020

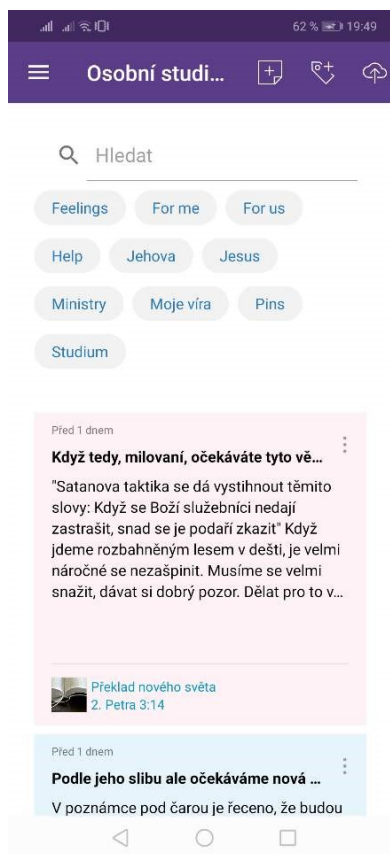
2 „[Jděte proto a číňte učedníky](#)“



Obrázek 10 Aktualizující se program týdenních shromáždění Android

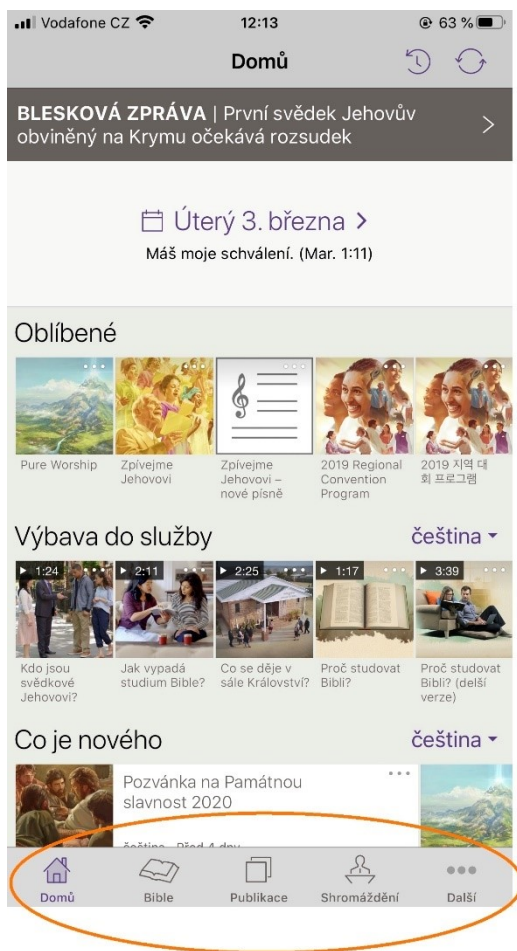


Obrázek 11 Osobní poznámky iPhone

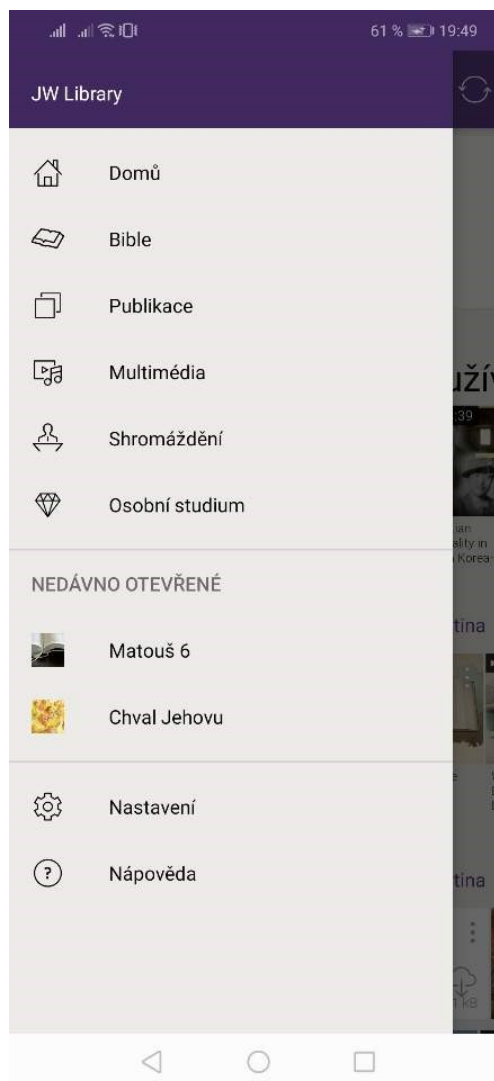


Obrázek 12 Osobní poznámky Android

Všechny výše zmíněné oddíly mají v aplikaci své místo na panelu, který je umístěn úplně vespodu displeje, jak je vidět na přiložených screenshotech. Každý má své označení piktogramem a jeho místo na panelu není fixní. Uživatel si může přemístit odkazy do jednotlivých oddílů dle vlastních priorit. V případě Androidu jsou názvy oddílů umístěny v menu, jehož možnosti se objeví až po rozkliknutí ve sloupci nalevo, na rozdíl od iPhone, kde jsou možnosti v menu na panelu vespodu obrazovky stále viditelné.



Obrázek 13 Menu iPhone



Obrázek 14 Menu Android

Základní funkce aplikace JW Library jsou oficiálně uvedeny na webových stránkách jw.org. Velice stručně shrnují, k čemu aplikace slouží, a obecně nastiňují, jak ji ovládat. Pro uživatele, kteří s aplikací již mají zkušenosti, je tato definice příliš elementární. Zároveň nevystihuje zdaleka všechny možnosti – nedefinuje dostatečně široké spektrum využití či způsob, jakým se v ní dá orientovat.⁸⁶

Celé uživatelské prostředí aplikace je koncipováno tak, aby uživatele provázely základní piktogramové značky, pomocí nichž snadno pochopí, čeho se který oddíl týká. Jedním z důvodů

⁸⁶ *Funkce JW Library*. In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania [cit. 2019-11-26]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/napoveda/jw-library/funkce>

takového řešení je i to, že aplikace existuje v mnoha světových jazycích. V App Store je dostupná v 96 jazycích⁸⁷. Po stažení jsou v aplikaci dostupné publikace ve více jazykových verzích a jejich nářečích. Například samotná Bible, buď celá nebo její části, je v aplikaci JW Library ve 193 jazycích, včetně znakového jazyka pro neslyšící.

1.3.1. Nevýhody

Zásadní problém se týká místa, které aplikace v zařízení zabírá. Velikost se různí podle obsahu, který si do ní uživatel rozhodne stáhnout.

Velikost aplikace při základním stažení je 93,8 MB v App Store. Co se týče například Microsoft Store na počítači, je velikost aplikace přibližně 95,33 MB. Tento údaj lze samozřejmě regulovat například tím, že některé publikace uživatel po přečtení či zhlédnutí smaže, ale zároveň se tím často omezuje plné využívání aplikace vzhledem k provázanosti obsahu publikací skrze odkazy.

U každé publikace, kterou si uživatel může stáhnout, je uvedena její velikost. Knihy se pohybují okolo 20 až 30 MB. Časopisy, které vychází pravidelně každé dva měsíce, jsou velikostně v rozmezí 3 až 9 MB a někdy vyžadují dodatečnou aktualizaci.

Vzhledem k tomu, kolik místa v paměti zařízení aplikace zabírá, může způsobit zpomalení jeho chodu nebo omezovat některé jeho funkce.

Aplikace je neustále rozvíjena, podléhá častým aktualizacím, které její používání sice vylepšují, ale pro staršího člověka to může znamenat jistá úskalí. Pokud se například senior naučí používat některé funkce, které jsou aktualizací pozměněny či nahrazeny jinými, může být jeho motivace učit se pracovat s touto aplikací otřesena. Na druhou stranu má možnost obrátit se s prosbou o pomoc na ostatní členy komunity, a tím často vzniká příležitost k upevnění vzájemných vztahů.

⁸⁷ JW Library. *App Store* [online]. Apple [cit. 2020-03-10]. Dostupné z: <https://apps.apple.com/us/app/jw-library/id672417831>

2. Úvod do výzkumu

Jak bylo zmíněno výše, v rámci Náboženské společnosti Svědkové Jehovovi vznikají semknuté komunity zvané sbory, které spolu tráví pravidelně čas při studiu Bible. V těchto semknutých skupinách dochází k mezigeneračnímu učení díky používání elektronických pomůcek, zejména aplikace JW Library, která se od roku 2013⁸⁸ používá k hlubšímu studiu biblických námětů na každotýdenních setkáních této skupiny.

Cílem výzkumu, jak již bylo zmíněno výše, je identifikovat předpoklady, úskali a přínosy mezigenerační výměny dovedností v rámci zájmové skupiny, konkrétně náboženské komunity. Identifikace předpokladů k mezigenerační výměně dovedností zahrnovala také zjištění, jaký postoj mají senioři k aplikaci JW Library, jak silnou mají motivaci k jejímu používání, nakolik se mají na koho mezi mladým členy komunity obrátit, jak je to pro ně jednoduché nebo obtížné se o pomoc přihlásit a jak je pro ně ve finále znalost využití aplikace přínosná.

Ve svém výzkumu jsem se také chtěla soustředit na to, jaký celkový užitek přináší spolupráce při mezigeneračním učení se s moderními technologiemi, a to jak seniorům, tak i mladým dospělým. K výzkumu jsem přistoupila s úmyslem dozvědět se, jestli jsou mladí členové komunity ochotní starším členům pomoci, jestli jsou přístupní, jaké jsou nejen jejich vzájemné vztahy, ale i vztah ke zmíněné aplikaci, která lidi v komunitě spojuje tím, že ji používají všechny generace.

U seniorů jsem se zaměřila hlavně na to, co je vedlo k tomu, aby se s novými technologiemi vůbec začali zabývat a učit, jaká byla jejich motivace si pořídit tablet, odložit papírové pomůcky a pustit se do práce s elektronickými zařízeními.

⁸⁸ *Nová aplikace pro studium Bible JW Library: JW.ORG - Zprávy.* In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org. [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania, 11.10.2013 [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: [https://www.jw.org/cs/zpravy/tiskove-zpravy/jednotlive-zeme/ze-sveta/aplikace-pro-studium-bible-20131011/#?insight\[search_id\]=cf804f91-7d3c-4ba4-8881-35cf9149aeef&insight\[search_result_index\]=44](https://www.jw.org/cs/zpravy/tiskove-zpravy/jednotlive-zeme/ze-sveta/aplikace-pro-studium-bible-20131011/#?insight[search_id]=cf804f91-7d3c-4ba4-8881-35cf9149aeef&insight[search_result_index]=44)

2.1. Použitá metoda výzkumu

Pro svůj výzkum jsem zvolila metodu polostrukturovaných rozhovorů, jinak zvaných také *interview*. Tato metoda shromažďuje data založená na „*bezprostřední, verbální komunikaci výzkumného pracovníka a respondenta*“⁸⁹. Výhoda této metody spočívá v „*navázání osobního kontaktu, který umožňuje hlubší proniknutí do motivů a postojů respondentů. U interview můžeme sledovat reakce respondenta na kladené otázky a podle nich usměrňovat jeho další průběh.*“⁹⁰

Rozdíl mezi rozhovorem strukturovaným, polostrukturovaným a nestrukturovaným je v tom, jak moc se výzkumný pracovník drží své předlohy, připravených otázek, a jak moc může být vedení rozhovoru pružné.

Zatímco u strukturovaného interview tazatel postupuje podle přesně připraveného textu, kdy jsou otázky předem naformulovány a je určeno i jejich pořadí, u polostrukturovaného interview má výzkumník větší prostor „*otázky modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu*“⁹¹ podle toho, jak se rozhovor rozvíjí. „*Během výzkumu výzkumník své domněnky a závěry přezkoumává.*“⁹² Od respondentů se „*požaduje vysvětlení a zdůvodnění*“⁹³. Nevýhodou polostrukturované a také nestrukturované verze rozhovoru „*je to, že ne všichni respondenti odpovídají za naprosto stejných podmínek, a také to, že nestandardizované interview většinou neposkytuje přímo kvantitativně zpracovatelný materiál*“⁹⁴.

⁸⁹ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. 254 s. Pedagogika, s. 176–177. ISBN 978-80-247-5326-3.

⁹⁰ Tamtéž, str. 176, 177.

⁹¹ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016, s. 46. ISBN 978-80-262-0982-9.

⁹² Tamtéž, s. 46.

⁹³ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. 254 s. Pedagogika, s. 176–177. ISBN 978-80-247-5326-3.

⁹⁴ Tamtéž, s. 176–177.

Jakožto člen komunity jsem k respondentům přistupovala jako k jednotlivcům, které znám už delší dobu. Díky tomu jsem mohla vytipovat různé jednotlivce podle pozorování, jak a s čím pracují, na koho se obracejí apod.

2.2. Strukturované rozhovory

2.2.1. Dotazy pro seniory

Dotazy pro seniory jsou rozděleny do čtyř skupin otázek.

První skupina se zabývá sociodemografickými ukazateli, které jsem rozšířila o otázku týkající se toho, jak dlouho již daný senior s elektronikou pracuje, tudíž jestli už před odchodem do důchodu využíval ve svém zaměstnání nějaké technologie.

1. Kolik vám je let?
2. Jste již v důchodu, příp. jak dlouho?
3. Jak dlouho už pracujete s tabletem, popř. chytrým telefonem?

Další skupina dotazů se zaměřuje na aplikaci JW Library, a to zejména na to, kdy a proč ji respondenti začali používat, s jakou motivací a vstupní úrovní.

4. Jak jste se dozvěděli o aplikaci JW Library?
5. Jaké jiné zdroje jste používali ke studiu Bible, přípravě na shromáždění před získáním aplikace JW Library?
6. Jak dlouho používáte aplikaci JW Library?
7. Na jakém zařízení používáte aplikaci JW Library?
8. Jak byste označili/popsali svoji vstupní úroveň schopnosti práce s JW Library?

Cílem je zjistit, s jakým očekáváním si senior pořídil tablet, popřípadě chytrý telefon. Pokud už takové zařízení vlastnil, co ho motivovalo k instalaci JW Library, jak dlouho ji používá a jaké tím nahradil alternativní zdroje pro získávání vyhledávaných informací.

Třetí skupina otázek zkoumá konkrétní zkušenost seniora s aplikací JW Library a zkušenost s mezigenerační spoluprací.

9. Potřebovali jste pomoc s nainstalováním aplikace?
10. Považujete tuto aplikaci za intuitivní? Pomáhá vám svým vzhledem při orientaci?

(odlište počáteční stav a současný stav, které funkce se vám nejvíce líbí, které vám připadají nejvíce komplikované)

11. Jaké jsou pro vás hlavní přínosy aplikace? Jaká jsou naopak případná omezení?
12. S jakými očekáváními jste požádali o pomoc mladšího člena komunity? Bylo něco konkrétního, co jste se zejména chtěli naučit/dozvědět?
13. Pomáhá vám už nějaký mladší člen komunity s používáním aplikace pravidelně?
14. Naučili jste se to, v čem jste se chtěli zlepšit?
15. Jste si teď po pomoci mladšího člena komunity jistější, nebo byste uvítali další pomoc, popřípadě připomenutí a dovysvětlení některých funkcí?

Poslední, čtvrtá skupina otázek se týká bezprostředně mezigeneračního učení a spolupráce. Tyto otázky se věnují hlavně tomu, jak se senioři s mladými dospělými cítí a co jim mezigenerační spolupráce přináší.

16. Přizpůsobil se mladší vašemu tempu, byl trpělivý?
17. Používal mladší člen komunity, který vám pomáhal, slova, která znáte?
18. Měli jste pocit, že se můžete na cokoliv, i opakovaně, zeptat?
19. Čeho si na spolupráci nejvíce vážíte?
20. Co naopak pro vás bylo při spolupráci s mladšími rušivé?
21. Vyhledali byste pomoc mladšího znovu, pokud by byla potřeba?
22. Pomáhají vám mladší členové vaší rodiny s prací s technologiemi? Pokud ano, odlišovala se spolupráce (v oblasti technologií) s mladšími v komunitě od spolupráce s mladšími členy rodiny?
23. Změnila tato spolupráce váš vztah k mladším v rámci vaší komunity? Pokud ano, jak?

Poslední dvě otázky se v případech, kde taková srovnání mohla proběhnout, týkají spolupráce s mladými dospělými v rámci komunity a pomoci od mladších členů rodiny, a to s cílem porovnat, jak se pomoc od těchto dvou skupin liší a jestli se nějak změnil postoj seniorů k mladým dospělým potom, co jim pomoc poskytli.

2.2.2. Dotazy pro mladé dospělé

Co se týče dotazů pro mladé dospělé, i v tomto případě byly rozdělené do čtyř skupin a jejich forma je obdobná, ovšem s tím, že zohledňují specifika této části cílové skupiny. První skupina dotazů se týká sociodemografických údajů.

1. Kolik vám je let?
2. Jaká je nejvyšší úroveň vzdělání, kterého jste dosáhl/a?

Druhá skupina otázek rozebírá, do jaké míry se tázaný při používání aplikace JW Library cítí komfortně a jistě.

3. Jak dlouho už používáte aplikaci JW Library?
4. Na jakém zařízení používáte aplikaci JW Library?
5. Jaké zdroje jste používali ke studiu Bible před JW Library?
6. Používáte pro stejné účely i jiné elektronické zdroje?

Třetí skupina otázek se konkrétně zabývá využíváním JW Library.

7. V čem je pro vás JW Library přínosem?
8. Používáte aplikaci JW Library intuitivně? Od začátku? Nebo se vám používá lépe teď? (odlište stav na počátku a po používání např. nejméně 3 měsíce)
9. V čem vám aplikace JW Library nevyhovuje?
10. Změnili byste nějaké funkce, aby byly jednodušší k používání?
11. Je pro vás aplikace přehledná?

Poslední, čtvrtá skupina otázek se plně zaměřuje na postoj mladého dospělého ke svým starším spoluvěřícím. Proč byl ochotný jim pomoc poskytnout, co ho k tomu motivovalo? Dále, jestli má nějaké zkušenosti s mezigenerační spoluprací v rámci své rodiny a jak se tyto zkušenosti liší.

12. Měli jste už zkušenosti s mezigenerační spoluprací?
13. Proč jste chtěli pomoci seniorům s používáním aplikace?
14. Měla spolupráce se staršími vliv na váš další přístup k nim celkově i v rámci komunity?
15. Pomohli byste znovu někomu staršímu, kdyby vás požádal o pomoc s používáním elektronického zařízení?
16. Snažili jste se při kontaktu se seniorem nějakým způsobem upravit svůj přístup, aby byla spolupráce co nejefektivnější? Pokud ano, jak?
17. Rozuměla vám osoba, které jste pomáhali, hned napoprvé?
18. Museli jste použít více způsobů, jak druhému vysvětlit postup?
19. Narazili jste na otázku nebo problém, se kterými jste seniorovi neuměli pomoci?

20. Pomáháte starším členům své rodiny s technologiemi? Pokud ano, v čem byla tato zkušenost jiná?

21. Máte pocit, že jste se osobně v něčem zlepšili?

Dotazy připravené pro mladé dospělé měly celkově zohlednit skutečnost, že se mladší generace, oproti té starší, dokáže v aplikaci JW Library orientovat lépe. Proto není potřeba tuto oblast rozebírat do takových podrobností, ale tím spíše se více zaměřit na to, jaká úskalí, ale i výhody tázanému spolupráce se seniorem přinesla a s jakou motivací má v plánu v této spolupráci pokračovat.

3. Výzkum – průběh

Původně bylo mým záměrem provést výzkum tak, že bych spojila do dvojic jednotlivé mladší a starší členy komunity, ale nakonec vzhledem k podmínkám fungování sboru a přirozeným, neformálním formám předávání informací, ke kterému dochází průběžně, a ne v rámci předem domluveného instruktážního kurzu, jsem se rozhodla pro odlišný postup. Předcházelo mu pozorování členů sboru s ohledem na spolupráci na poli seznamování se se zveřejněnou aplikací JW Library. Sbor, ve kterém toto pozorování proběhlo, má přes sto členů. Výzkumu se zúčastnilo 6 seniorů a 6 mladých dospělých, tudíž 12 respondentů.

V rámci pozorování jsem posuzovala, jestli senioři pracují s technologickým zařízením, a v případě mladých, zda a nakolik se seniorům věnují. V rámci komunity neproběhla přímá výzva k tomu, aby si senioři o pomoc řekli mladým, ani nezaznělo přímé vybídnutí k tomu, aby mladí nabídli svou pomoc seniorům. Přesto v rámci hodnot, které komunita vyznává, je pomoc druhým podporována a často zmiňována.

Mladí i senioři se navzájem znají a spolupracují v rámci sboru, přesto účastníci výzkumu netvořili páry, protože pomoc a spolupráce funguje napříč různými vztahy ve sboru a je často výsledkem momentální potřeby, nikoliv plánované výměny poznatků ohledně používání moderních zařízení.

Na tomto základě jsem pro výzkum vytipovala 6 seniorů, kteří aplikaci používají, a 6 mladých dospělých, kteří jim pomáhají, a vedla s nimi rozhovory ohledně toho, jak už jejich spolupráce probíhá, čeho si na ní cení, co jim to přináší a zda mají motivaci v ní pokračovat, ať už z iniciativy seniora, nebo mladého dospělého. Nakonec jsem se ptala, jestli si mladší člen

komunity připadá po pomoci staršímu více užitečný nebo jistější v komunikaci se starší generací a nakolik se třeba jeho přístup k ní změnil.

Jednotlivci byli informováni o tématu mé práce a požádáni o rozhovor. Rozhovory probíhaly soukromě, ve všech případech bylo interview vedeno s jednotlivcem, avšak ve dvou případech bylo vedeno se seniorem i za přítomnosti mladého dospělého.

Senioři dávali přednost tomu, aby rozhovory probíhaly u nich doma, kde se cítili více uvolněně. V případě mladší generace místo nehrálo zásadní roli, takže rozhovory probíhaly na různých místech podle okolností, například v kavárně.

Délky rozhovorů se značně lišily. U mladých dospělých to bylo v rozmezí 20–30 minut a u seniorů až 1 hodina a půl. Dotazníky byly předem vyzkoušeny na jednom představiteli seniorů a jednom představiteli mladých dospělých, následně byly poupraveny, ovšem nijak zásadně, pouze co se týče formulace některých dotazů. Výsledky rozhovorů jsou anonymizovány. O anonymizaci rozhovorů byli účastníci předem informováni.

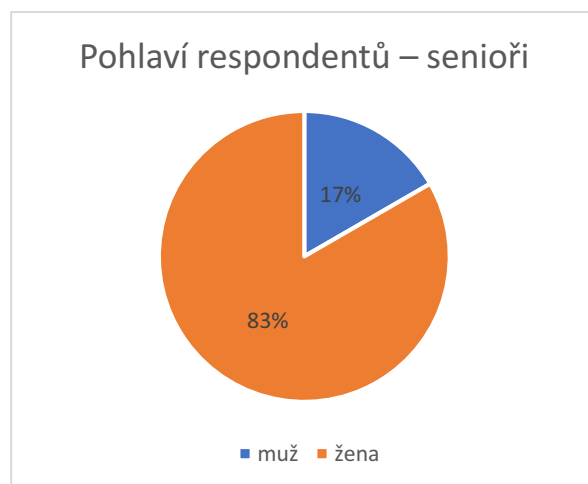
Rozhovory byly nahrány a následně přepisovány, zároveň byly během rozhovorů pořizovány písemné poznámky. Při rozhovorech byly otázky přizpůsobovány okolnostem tak, aby rozhovor plynul přirozeně a nebyl strojený, ale zároveň tak, aby byly získány potřebné informace. V závislosti na osobnosti či věku respondenta musel být například rozhovor rozdělený na několik částí a vedený méně formálně, s větším taktem, aby se respondent necítil nepříjemně či podrobován výsledku, ale aby bylo zároveň získáno dostatečné množství materiálu.

3.1. Výsledky – senioři

Obecné dotazy

- 1. Kolik vám je let?**
- 2. Jste již v důchodu, příp. jak dlouho?**
- 3. Jak dlouho už pracujete s tabletem, popř. chytrým telefonem?**

Rozhovory byly vedeny s 6 respondenty, kteří se pohybují ve věkové kategorii mezi 65 až 90 lety. Tudíž i doba strávená v důchodu je u jednotlivců rozdílná. Podle věku se také lišil přístup



Obrázek 15 Graf pohlaví respondentů senioři

seniora k mladším lidem. Je důležité podotknout, že ve všech poznatcích se odráží osobnost respondenta. Pouze jedním z respondentů byl muž.

Respondenti byli vybráni nejen vzhledem k tomu, že pracují s elektronickým zařízením a aplikací JW Library, ale také s ohledem na pokrytí různorodosti této věkové kategorie – od mladších seniorů po ty starší. Díky tomu výzkum zahrnuje jak ty, kdo už měli možnost s technologiemi pracovat v rámci zaměstnání, tak ty, kdo obecně k technologiím vztah nemají. Většina respondentů například nevlastní chytrý telefon, mají zábrany, pokud jde o práci s počítačem, ale pracuje se jim dobře s tabletem.

Obecné ohledně aplikace JW Library

4. Jak jste se dozvěděli o aplikaci JW Library?

Všichni respondenti se o aplikaci JW Library dozvěděli díky své účasti na setkáních svědků Jehovových, kde byli s aplikací seznámeni. Toto seznámení však proběhlo pouze povrchně, funkce v této aplikaci byly postupně aktualizovány a návody na její použití existují na oficiálních internetových stránkách náboženské společnosti pouze v základním rozsahu.

5. Jaké jiné zdroje jste používali ke studiu Bible a přípravě na shromáždění před získáním aplikace JW Library?

Pouze jeden respondent používal před zveřejněním aplikace jiné elektronické zdroje, ostatní pracovali výhradně s tištěnými publikacemi. Přesto se všichni respondenti shodli na výhodách aplikace JW Library, pokud jde o rychlost a efektivitu studia. Pokud potřebují nějaké informace, nemusí zdlouhavě hledat v tištěných zdrojích, ale díky odkazům se k informacím v aplikaci dostanou rychleji, a tím také zefektivňují svoje studium a motivaci k hlubšímu zkoumání. Jak se vyjádřila jedna respondentka: *„To studium je takové radostné, není fádni a je mnohem rychlejší.“*

6. Jak dlouho používáte aplikaci JW Library?

Pouze jedna respondentka si pořídila elektronické zařízení hned záhy po zveřejnění aplikace. Respondenti, kteří ze začátku váhali v důsledku obav či z důvodu nechuti k používání moderních technologií nebo v souvislosti s vysokou pořizovací cenou přístrojů, které si nemohli okamžitě dovolit koupit, používají aplikaci kratší dobu, ale nedokázali s přesností uvést, jak dlouho. Všichni respondenti se shodli, že používají JW Library přibližně 3 až 5 let, ačkoliv si nebyli zcela jistí. Jeden z respondentů se vyjádřil takto: *„Když jsem cítil, jak to progresivně narůstá, to používání, tak jsem si ho pořídil. Ale to vychází z toho, že jsem se tomu vyhýbal. Neměl jsem tu potřebu. Ale když jsem viděl, že to jinak nepůjde a že se to všechno pomalu přesouvá, tak víš, jak to chodí, když to lidi používají a ty ne, tak ti ujíždí vlak. A bylo vidět, že je to praktické pro nás, tak jsem si to pořídil, i když ne úplně hned.“*

7. Na jakém zařízení používáte aplikaci JW Library?

Všech šest respondentů používá tablety, z toho tři iPad a tři respondenti mají také aplikaci ve smartphonu, a to proto, že ho mají po ruce, když nejsou doma, a není pro ně tak těžký, co se týče velikosti a hmotnosti, jako tablet.

Většina dotázaných přišla do styku s technologiemi už v rámci svého zaměstnání, kde pracovali na počítači, jen nejstarší respondentka se setkala pouze s elektrickým psacím strojem. V případě některých to zapříčinilo vznik jisté zábrany vůči používání technologií a v důchodu je už neměli v úmyslu využívat. Přiznali však, že tento odpor je namířen ke stolním počítačům a notebookům, zatímco tablety jim připadají jednodušší a uživatelsky příjemné. Co se týče smartphonů, polovina respondentů považuje za výhodu, že jsou menší než tablety, tudíž se

s nimi lépe manipuluje na cestách. Tato vlastnost zároveň ostatní od využívání smartphonů odrazuje. Někteří zkrátka nemají potřebu smartphony využívat, jedna respondentka uvedla, že jí obecně používání mobilu není vlastní.

Většina respondentů se k této problematice vyjádřila velice podobně, za všechny uvedu: „*Třeba ten velký počítač, to jsem měla předsudek, že se to nikdy nenaučím. Zkusila jsem to a opravdu mi to tam nějak vůbec nešlo. (...) Kdežto tady jsem zjistila, tūk tūk tūk a ono to jde. Tak pak to člověka baví, že?*“ Respondentka se vyjadřuje k tomu, že jí práce s iPadem připadá jednodušší, rychlejší a intuitivní, což popsala tak, že stačí párkrát se dotknout displeje, a dostane se tam, kam potřebuje, na rozdíl například od stolního počítače, kdy se při práci s ním cítila bezmocná.

8. Jak byste označili/popsali svoji vstupní úroveň schopnosti práce s JW Library?

Všichni respondenti označili svou vstupní úroveň jako začáteční. S tablety neměli zkušenosti a používání aplikace se museli naučit od samotných základů. Vzhledem k této skutečnosti vyhledali asistenci mladých dospělých.

Respondenti se vyjádřili, že po čase užívání se v aplikaci cítí jistější, ačkoliv občas podléhá aktualizacím, které jim orientaci v prostředí aplikace i samotného zařízení ztěžují.

Jedna respondentka na tento dotaz odpověděla: „*Tak to je jasné. Čím víc na něčem pracuješ, tím spíš víš, jak a kam máš sáhnout.*“

Zkušenosti a práce s aplikací JW Library

9. Potřebovali jste pomoc s nainstalováním aplikace?

Všichni respondenti požádali z vlastní iniciativy mladší členy komunity o pomoc s nainstalováním aplikace, z toho jedna respondentka se obrátila na člena své rodiny, který je ovšem také součástí komunity. Tři respondenti navíc využili ochotu mladších členů komunity, aby jim pomohli i s výběrem a nákupem tabletu.

10. Považujete tuto aplikaci za intuitivní? Pomáhá vám svým vzhledem při orientaci? (odlište počáteční stav a současný stav, které funkce se vám nejvíce líbí, které vám připadají nejvíce komplikované)

Celkově respondenti považují prostředí aplikace za intuitivní, přehledné a snadné pro orientaci. Jeden respondent zhodnotil svou spokojenost s aplikací takto: *„Nedokážu to posoudit, protože nemám srovnání. Kdyby člověk pracoval s jinými podobnými aplikacemi a programy, pak ano. Někdy ti něco sedne víc, i když je to obsahově o něčem jiném, takže nedá se to úplně srovnat. To, co tady je, je pro mě úplně přirozené a vnímám to jako dobré, ale jestli to tak je, nebo ne, jestli srovnatelně něco podobného může být lepší, to já absolutně nedokážu posoudit. Ale za mě je to v pořádku. Já jsem spokojený, nic mě tam nemate.“* Respondent tím poukázal na subjektivitu, která při používání aplikace hraje velkou roli. Vyzdvihl nezkušenost s jinými aplikacemi, která může jeho posudek, ale i posudek jiných, do jisté míry zkreslovat.

Respondenti zprvu k aplikaci nevyjádřili žádné výhrady, ale po zamyšlení se zmínili o některých funkcích, které aplikace obsahuje a které rozšiřují možnosti hlubšího studia, ale nejsou k němu bezprostředně potřebné. Těmito funkcemi je například možnost přidávat si vlastní poznámky k jednotlivým myšlenkám v textu publikací i v samotné Bibli a dále si je třídit podle štítků. Tato funkce většině respondentů nepřipadá atraktivní ani necítí potřebu ji využívat, pouze jeden z dotázaných tuto funkci částečně využívá. Jedna respondentka se vyjádřila takto: *„S čím třeba neumím pracovat, je to, co se tam občas objevuje, takové ty poznámky, co si jde dělat, to nepoužívám vůbec. Já si říkám, že tohle nepotřebuju, já žiju i bez toho.“*

11. Jaké jsou pro vás hlavní přínosy aplikace? Jaká jsou naopak případná omezení?

Dvě respondentky přiznaly, že je omezuje snížená rychlost jejich zařízení. Nejstarší dotázaná respondentka uvedla, že jí činí potíže, když se zařízení či aplikace zachová netradičním způsobem, například když se jí na displeji objeví nějaký dotaz, se kterým nepočítala. Vyjádřila se k tomu takto: *„Vadí mi, když mi tam vyskočí nějaká cedulička s něčím, co bych měla nebo neměla, protože tomu já moc nerozumím. Tak si říkám, proč mi to sem skočilo. Nebo mi to někam uteče a teď co s tím. A tak na to sahám a nevím, jestli sáhnu dobře. Taková překvapení, s těmi si pak opravdu nevím rady a bojím se, když jsem na to sama a nejde to, abych špatně nesáhla a aby mi to zase někam nezmizelo.“* Také vzhledem ke třesu v ruce je pro nejstarší respondentku obtížné se strefit

dotekem na požadovanou funkci, a to i v případě, že vlastní tablet. Třes v rukou jí znesnadňuje práci s dotykovým displejem.

12. S jakými očekáváními jste požádali o pomoc mladšího člena komunity? Bylo něco konkrétního, co jste se zejména chtěli naučit/dozvědět?

Co se týče přímo mezigenerační spolupráce, všichni respondenti se zprvu obrátili bez zábran s prosbou o pomoc na mladší členy komunity, aniž by k tomu byli přímo vyzváni, tudíž z vlastní iniciativy, která vyplynula z přirozené potřeby vzhledem k tomu, že si sami nevědí rady. Proto se obrátili na někoho, o kom získali představu, že se v této oblasti vyzná lépe.

Respondenti se vyjádřili velmi obdobně jako ten, kterého odcituji: *„Tak určitě je tam spousta věcí, které neumím, využít ten potenciál, ale je to se mnou těžké, protože já si neuvědomuju, co bych chtěl vlastně umět. Pokud je to něco, co potřebujeme, tak si to najdu, a když mi to nejde, tak si někomu řeknu o pomoc. Většinou když přibudou nějaké nové možnosti, tak nevíš, co s tím, a tak se jdeš zeptat. Ale abych dokázal teď říct, co neumím a co bych chtěl umět, to ne.“*

Pokud jde tedy o konkrétní dovednosti, které se respondenti chtějí naučit, vzniká výše zmíněný problém, že respondenti nemají takové zkušenosti s aplikací, aby měli přehled o tom, co se vlastně naučit chtějí nebo v čem se mohou zlepšit. Nevidí za své schopnosti, čímž se také liší od mladších uživatelů, kteří například své potřeby rozvíjejí tím, že zkoušejí a objevují v aplikaci nové funkce. Starší uživatelé nejsou natolik pružní v používání technologií, aby dokázali prozkoumat rozsah jejich funkcí, a ocitají se v situaci, kdy jsou spokojeni se základními schopnostmi, které mají.

13. Pomáhá vám už nějaký mladší člen komunity s používáním aplikace pravidelně?

Za jednou z respondentek dochází mladší člen komunity pravidelně a iniciativně se jí ptá, jestli není něco, s čím by potřebovala pomoci. Ostatní respondenti nemají zábrany obrátit se s prosbou o pomoc na mladší členy komunity opakovaně z vlastní iniciativy. Tři respondentky se vyjádřily o konkrétních věcech, se kterými chtějí v nejbližší době pomoci, a mají v plánu o pomoc poprosit konkrétního mladšího člena komunity. Co se ovšem týče samotného rozvíjení pokročilejší znalosti aplikace, pouze dva respondenti vědí přesně, které nové funkce by se v nejbližší době chtěli naučit. Ostatní respondenti nemají v současnosti potřebu rozvíjet své dovednosti při využívání JW Library a změna toho postoje je úzce spojená se vznikem momentální, konkrétní situace či nesnáze.

14. Naučili jste se to, v čem jste se chtěli zlepšit?

Dvě respondentky se naučily konkrétní funkci, o kterou měly zájem. Jedna respondentka rozšířila svoje znalosti o to, jak v aplikaci spustit audionahrávky vybrané kapitoly z Bible, druhá respondentka si osvojila dovednost vyhledat biblické verše v aplikaci na smartphonu a spustit video v oddílu multimédií. Ostatní respondenti nevyjádřili určitou potřebu naučit se něco nového. Všichni respondenti používají aplikaci natolik dlouho, aby se v ní dokázali zorientovat, a dovednosti k tomu potřebné už od mladších členů komunity získali. Za všechny odcituji jednu respondentku, která řekla: *„Já si myslím, že nic nového se už učit nebudu, mně to stačí, holčičko. Ale třeba jednou budu muset. Třeba se ještě něco objeví, kvůli JW Library, ale asi bych to pochopila.“*

15. Jste si teď po pomoci mladšího člena komunity jistější, nebo byste uvítali další pomoc, popřípadě připomenutí a dovysvětlení některých funkcí?

Respondenti vyjádřili spokojenost s poskytnutou pomocí mladších členů komunity a neuvedli konkrétní potřebu něco dovysvětlit. Jedna z respondentek ovšem zmínila, že by ráda rozšířila svoje schopnosti ve využívání dalších možností na internetu, co se týče používání webové stránky Online knihovna, což je webová databáze s rozšířenou nabídkou publikací svědků Jehovových. Respondentka se vyjádřila takto: *„Tolik mně to nevadí, netlačí mě to. Zatím to prostě nepoužívám, ale to bych se chtěla ještě naučit, je to prostor pro zlepšení.“*

Mezigenerační spolupráce

16. Přizpůsobil se mladší vašemu tempu, byl trpělivý?

Za důležitý poznatek vzhledem k výzkumu považuji skutečnost, že o počáteční pomoc, ať už s výběrem a u některých z respondentů i s nákupem zařízení, tak i s instalováním aplikace, se obrátili na mladé dospělé. Postupně ale někteří, konkrétně 4 respondenti, své potřeby vzhledem k pravidelné pomoci přesunuli na členy komunity jim věkově bližší. Všichni respondenti dávají přednost tomu, přijímat pomoc od člena komunity již věkově zralejšího, okolo 30 let, dva respondenti dokonce ještě od členů komunity, kteří jsou ve věku jejich dětí, tudíž ve středním věku.

Většina se vyjádřila tak, že si cení, když jim jsou mladí dospělí ochotní pomoci, ale u starších cítí větší péči, trpělivost a rozvážnost při vysvětlování. Mladým dospělým jsou vděční za takový druh pomoci, kdy jim mohou zařízení předat a nechat si na něm něco opravit či nastavit. Potvrzují to například tato vyjádření: „*Mně bylo řečeno, ať mu to dám a že se o nic víc nebudu muset starat.*“ Nebo: „*Když přede mnou sedí Eva⁹⁵ na shromáždění, tak jenom stačí, když jí to strčím, a ona už ví, co s tím, když se mi to zasekne.*“

Ovšem pro vysvětlení funkcí a postupů jdou ke starším, kteří jsou věkově vzhledem k seniorům jen o jednu generaci mladší, tudíž už je nelze zařadit do věkové skupiny mladí dospělí. Jeden z respondentů k tomu řekl, že na rozdíl od mladého dospělého má zástupce střední generace jiný přístup: „*Když mi Pavel něco ukazoval, dal si se mnou tu péči.*“

17. Používal mladší člen komunity, který vám pomáhal, slova, která znáte?

Respondenti přiznali, že je samozřejmé, že mladí členové komunity občas použijí nějaké neznámé slovo, ale v takovém případě nemá nikdo z respondentů zábrany mladého dospělého přerušit a poprosit o vysvětlení cizího termínu nebo použití jiného, pro ně srozumitelnějšího synonyma. Jeden respondent prohlásil: „*Tak určitě jsou výrazy, které jdou mimo mě.*“

Jiná respondentka vysvětlila mladému dospělému svou situaci, kdy potřebuje, aby jí předložil některé vysvětlení postupu jinak, takto: „*Já mu řekla, aby mě to naučil tak, jako kdybych mu já řekla, jak má dělat omáčku: půjdeš do kuchyně, vyndáš z kredence hrnec, natočíš do něj vodu, dáš ho na sporák, sporák zapneš. A on mi to opravdu vysvětlil tak, že jsem to pochopila.*“

18. Měli jste pocit, že se můžete na cokoliv, i opakovaně, zeptat?

Všichni dotázaní respondenti uvedli, že nemají zábrany se na mladé dospělé obrátit s prosbou o pomoc znovu. Cítí ze strany mladých členů komunity ochotu, která je motivuje k tomu, aby se jich na cokoliv zeptali, a to i opakovaně. Jedna respondentka se vyjádřila takto: „*Nemám vůbec problém. Není to tak, že by si říkali: ‚Jé, ona to zase zapoměla.‘ (...)* Vidiš, že nejsi přítěž, a není to tak, že zase obtěžuješ nebo ‚co zas chce‘.“

⁹⁵ Všechna jména byla změněna pro anonymizaci (pozn. autorky).

19. Čeho si na spolupráci nejvíce vážíte?

Respondenti se vyjádřili, že si nejvíce váží času, který jim mladí dospělí jsou ochotní věnovat. Jeden z respondentů oceňuje i možnost komunikovat s mladými otevřeně na základě společného tématu – práce s technologiemi: *„Já obecně nemám absolutně problém s mladými lidmi. Vůbec se nestavím do role, že já jsem ten zkušenější, ten chytřejší a moudřejší. Beru mladé lidi jako úplně rovnocenné partnery, zejména pokud ten mladý člověk chce komunikovat a má rozhled, protože úroveň komunikace je daná tím, v jak širokých souvislostech dokážeš komunikovat.“*

Jiná respondentka uvedla, že si váží toho, že díky možnosti mezigenerační spolupráce se může rozvíjet v oblasti, která jí třeba zprvu připadala cizí a vzdálená: *„Člověk musí být ochotný, protože je potřeby, aby ti to ukázali a vysvětlili, jinak to nejde. Já si myslím, že je to škoda, když se někdo zasekne a nechce, bojí se těch mladých zeptat nebo má i takový předsudek, že se už nic nového učit nebude. To já jsem nikdy neměla, naopak, já jsem vždycky chtěla.“*

20. Co naopak pro vás bylo při spolupráci s mladšími rušivé?

Za hlavní rušivý faktor respondenti považují přístup mladých dospělých, kdy jejich až přílišná horlivost při poskytování pomoci, která se projevuje snahou předvést své schopnosti a ochotou vše důkladně a rychle vysvětlit, zastíní a odsune do pozadí nutnost přizpůsobit se potřebám a omezením seniorů.

Jeden respondent se k této problematice vyjádřil takto: *„Vím, že jsem dvakrát nebo třikrát říkal Karlovi, že bych něco potřeboval, a ten to na mě vychrlil. A to je postoj člověka, který to má v malíku, a nechápe, že ty to nemusíš pochopit. Tak to vysypal a já na něj koukal s otevřenou pusou a nebyl jsem schopný to vstřebat. Tak to se mi asi dvakrát nebo třikrát stalo, že měl takový přístup, ale pozor, to není žádná pomluva, on byl ochotný, ale ta forma, jakou mi to sypal... jako by si myslel, to je taky ‚profík‘ jako já.“* Respondent poukazuje na to, že v takovém případě jde o formu a tempo, jak jsou informace předávány, které brání seniorovi v jejich přijímání, protože není v oblasti technologií natolik zbláhý jako ten, kdo mu postup vysvětluje.

Na stejnou situaci poukázala jiná respondentka slovy: *„Já vždycky prosím, říkej mi to pomalu a ukaž mi to. Bud' Ondra, anebo jeho bratr Dan, ten je taky šikovný a je takový rozváznější, takže ten mi to vysvětluje pěkně pomaloučku. Radši se ptám Dana. (...) Ondra udělá ťuk ťuk ťuk a myslí*

si, že tomu každý rozumí tak jako on. Dan si dá se mnou víc práce. Ale ono toho teď už není moc, je to tady tak přehledný, že někdy něco objevím taky už i sama.“ V této citaci je poukázáno na rozdíl mezi dvěma přístupy, kdy jeden vyplývá z pocitu jistoty a rozsáhlých schopností elektronická zařízení ovládat, kde ale zároveň chybí pochopení pro omezené znalosti seniorů, a druhý naopak zahrnuje snahu přizpůsobit jim způsob vysvětlování.

21. Vyhledali byste pomoc mladšího znovu, pokud by byla potřeba?

Z odpovědí respondentů vyplynulo, že nemají zábrany mladé dospělé poprosit o pomoc opakovaně. Někteří respondenti i v případě, že nejde o pomoc, která by konkrétně souvisela s aplikací JW Library, ale o pomoc s jiným elektronickým zařízením v domácnosti, například televizí. Ohledně televize vyjádřily dvě respondentky, že vyhledají pomoc mladého dospělého. Jedna z nich řekla: „*Tak jsem připravená, že až je tady budu mít na návštěvě, že ho poprosím, aby se podíval na tu televizi a poradil mi s tím.*“

Jiná respondentka zmínila, že vyhledá mladého člena komunity, aby jí pomohl s počítačem: „*Jen jednou za čas říkám Janovi, aby mi pročistil notebook. Já totiž umím vymazat historii v tabletu, ale neumím ji vymazat v notebooku. A ten mám hodně zasekaný (...). Já budu muset toho Jana zase poprosit.*“

22. Pomáhají vám mladší členové vaší rodiny s prací s technologiemi? Pokud ano, odlišovala se spolupráce (v oblasti technologií) s mladšími v komunitě od spolupráce s mladšími členy rodiny?

Jen dva z respondentů mají tendenci hledat pomoc u nejbližších, protože všichni respondenti se omezují pouze na ty členy rodiny, kteří s nimi sdílejí jejich víru. Pokud jde o pomoc od rodiny, zásadní překážkou je zde problém odlišných názorů. Jedna respondentka svoje zábrany obrátit se na člena rodiny zdůvodnila takto: „*Protože v naší rodině, vnuk, on je sice ‚ajták‘, ale on k tomu nemá vztah, jako k našim věcem.*“⁹⁶ Přes rozdílnost názorů ve věci náboženského vyznání přiznala, že pokud by potřebovala pomoci v jiné oblasti, požádala by vnuka.

Další rozdíl v pomoci od mladých členů komunity a členů rodiny je vytíženost nebo nepřístupnost. Respondenti se vždy nevidají se členy rodiny tak často jako se členy komunity, se kterými se setkávají dvakrát v týdnu na náboženských setkáních. Zde za všechny uvedu citaci: „*A ještě je trošku rozdíl v tom, že my jsme na tom hůř, když nemáme v domě nikoho mladého, kdo by se v technice orientoval. Když má někdo doma dospělé děti, tak jim řekne a oni mu s tím pomůžou.*“

⁹⁶ K materiálům vydaným Náboženskou organizací Svědkové Jehovovi (pozn. autorky).

Já, když potřebuju, musím zavolat klukovi, ale mladý člověk je tak vytížený, že na mě nemá čas, musel by se až někdy zastavit. A to pro mě není řešení. Takže se musím obracet na mladé ve sboru, protože to potřebujeme vlastně na shromáždění.“

Dále jsou mladí členové komunity vzhledem k hodnotám, které komunita zastává, povzbuzováni k rozvíjení vlastností, které napomáhají k prohlubování vzájemných vztahů, co se týče úcty k seniorům a projevování jim většího ohledu. Snaha se vcítit do jejich potřeb i omezení a cíleně se zaměřit na to, jak seniorům vyjít vstříc a jak překonat vlastní pocity nepohodlí v dávání přednosti potřebám druhých, se může projevit v jejich přístupu více než u vytížených členů rodiny, kteří nemusí mít tuto konkrétní motivaci, tedy uvádění své osobnosti do souladu s biblickými zásadami, vždy na paměti, jak je to v případě členů komunity.

23. Změnila tato spolupráce váš vztah k mladším v rámci vaší komunity? Pokud ano, jak?

Respondenti se k otázce vyjádřili tak, že je spolupráce s mladší generací sblížuje. Že si váží jejich ochoty a jsou jim vděční. Cítí, že mladí jsou přístupní, a oceňují to. Dva respondenti odlišného pohlaví i věku se zmínili o tom, že neberou jako samozřejmost, když jim jsou mladí ochotní pomoci, a že si uvědomují, že je potřebují. Dále uvedli, že ve svém věku nemají pocit, že by mladým měli co nabídnout, jelikož by sice mohli předložit své vlastní životní zkušenosti, ale necítí, že by pro mladé v dnešní době mohly být přínosné. Respondentka se vyjádřila k této problematice takto: „*Já uznávám to, že ti mladší si s touhle technikou poradí úplně jinak než my, kteří jsme se s tím nikdy nesetkali. Zás třeba já bych ze svých životních zkušeností jim mohla předávat jiné věci, ale to oni nepotřebují, že? Určitě je tam ochota u těch mladých.“*

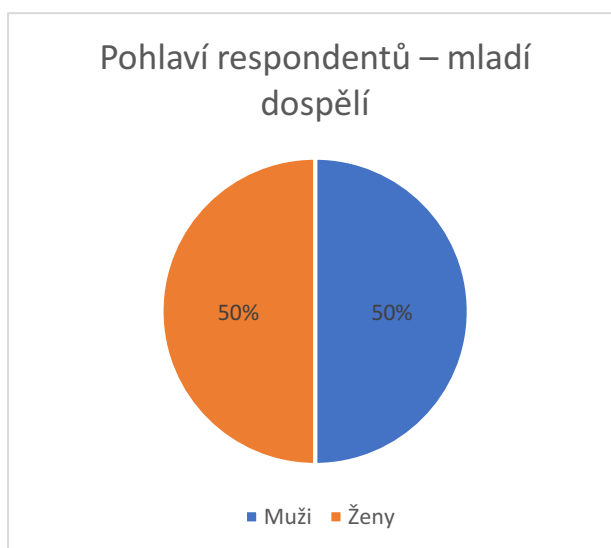
3.2. Výsledky – mladí dospělí

Obecné

- 1. Kolik vám je let?**
- 2. Jaká je nejvyšší úroveň vzdělání, kterého jste dosáhl/a?**

Rozhovory byly vedeny se 6 mladými dospělými ve věku od 19 do 23 let. Se seniory netvořili v učení stálé páry, do kterých by byli předem rozděleni, ale byli vybíráni na základě odpozorování, že seniorům poskytují pomoc, a na základě toho, zda k přenosu informací dochází proto, že je senioři osloví, nebo proto, že mladí dospělí projeví vlastní iniciativu.

Všichni respondenti dokončili střední vzdělání s maturitou s tím, že jedna respondentka pokračuje po maturitě studiem na vysoké škole s technickým zaměřením. Ostatní respondenti jsou zaměstnaní.



Obrázek 16 Graf pohlaví respondentů mladí dospělí

Obecné ohledně JW Library

3. Jak dlouho už používáte aplikaci JW Library?

Co se týče doby, jak dlouho jednotliví respondenti používají JW Library, jedna respondentka přiznala, že teprve dva roky: „*Mě to předtím vůbec neoslovovalo, neměla jsem potřebu. (...) Já totiž nejsem vůbec technický typ.*“ Jiná respondentka vzhledem k nekompatibilitě aplikace s jejím zařízením Windows Phone začala používat JW Library, až když pro ni aplikace byla přístupná. Ostatní respondenti začali používat aplikaci JW Library záhy po jejím zveřejnění v českém jazyce, přitom všichni tři dotazovaní muži používali po určitou dobu zároveň s aplikací i stažené publikace v iPhone v rámci aplikace Kniha (Apple Books), kde byly dostupné efektivnější funkce, zejména možnost přidávání poznámek, které aplikace ze začátku neumožňovala.

4. Na jakém zařízení používáte aplikaci JW Library?

Všichni dotázaní mladí dospělí dávají přednost používání aplikace na smartphonu. Jedna respondentka se vyjádřila takto: „*Radši mám mobil, protože ho mám všude po ruce. (...) Ano, že si můžu jet v metru a číst si.*“ Jiný respondent podpořil stejnou myšlenku slovy: „*Máš mnohem víc zdrojů v tu chvíli u sebe.*“

Dva respondenti používají aplikaci jak v mobilu, tak v tabletu, podle okolností. Například dávají přednost tomu, pracovat s tabletem v průběhu náboženských setkání, zatímco se smartphonem při evangelizační činnosti.

5. Jaké zdroje jste používali ke studiu Bible před JW Library?

Co se týče jiných zdrojů, ze kterých respondenti před instalací JW Library čerpali, většina přiznává, že používala publikace papírové. Jeden respondent uvedl, že využíval možnost stáhnout si publikace z oficiálních stránek svědků Jehovových, kde jsou k dispozici ve formátu PDF nebo EPUB, a uložit si je do knihovny telefonu. Respondenti mužského pohlaví zmínili tyto další možnosti: uložení dokumentů do aplikace Knihy (Apple Books) a používání aplikace NWT, což je neoficiální⁹⁷ mobilní aplikace obsahující překlad Bible.

6. Používáte i jiné elektronické zdroje pro stejné funkce?

Pokud jde o současné využívání dalších elektronických zdrojů, dotázaní se zmiňují o možnostech, které nabízí oficiální stránky svědků Jehovových a webová stránka Online knihovna Strážné věže, jež obsahuje širší záběr publikací. Částečně se ovšem překrývá s funkcemi JW Library, s tím rozdílem, že je dostupná online na webu.

Používání aplikace JW Library

7. V čem je pro vás JW Library přínosem?

Všichni respondenti se shodují na výhodách, které používání aplikace přináší. Zmínili nejen to, že mají přístup k mnoha různým publikacím na jednom místě, což souvisí s rychlostí studia, ale především vidí přínos v tom, že aplikaci mají díky tomu, že ji používají ve smartphonu, stále po ruce. Jiný respondent vyzdvihl výhodu aplikace v tom, že i přes mnoho zadaných příkazů se její funkčnost výrazně nezpomaluje. Vyjádřil se k tomu takto: „*Nedá [se] pořádně ani zasekat, i když se snažíš. Jdeš z odkazu do odkazu, z odkazu do odkazu, pořád otevíráš další publikace, a přesto*

⁹⁷ Aplikaci nevydala Náboženská společnost svědkové Jehovovi (pozn. autorky).

je to docela rychlé.“ Dále poznamenal, že jako výhodu vidí propojení jednotlivých publikací a odkazů v nich.

8. Používáte aplikaci JW Library intuitivně? Od začátku? Nebo se vám používá lépe teď? (odlište stav na počátku a po používání např. nejméně 3 měsíce)

Pokud jde o to, jestli respondenti vidí ve svém používání aplikace nějaký pokrok od počátečního seznamování se k dnešní každodenní práci s ní, někteří cítí, že se jim aplikace používá teď lépe. Jedna respondentka uvedla: *„Teď mám konečně pocit, že už nejsem tak zmatená, takže bych řekla, že jsem v tom stabilnější.“* Z vyjádření této respondentky lze vidět, že i pro mladé dospělé nemusí být používání technologií automatické, přesto jsou v pozici, kdy mohou být starším stále nápomocní.

Jiná respondentka naopak prohlásila: *„Já myslím, že nikdy jsem s tím neměla větší problém. Tím, že jsme na tom vyrůstali, tak si myslím, že pro nás, teda aspoň pro mě, to nikdy nebyl nějaký problém. Je to i docela dobře řešené.“* Přestože jsou respondentky ve stejném věku, mají na užívání technologií jiný pohled. Další respondent zhodnotil, že to, jak se mu oproti minulosti aplikace používá teď, závisí také na tom, jak se aplikace v průběhu času zlepšuje a jak je aktualizována: *„Pokrok tam byl, je to svižnější, je tam víc odkazů, knížky jsou propojenější mezi sebou.“* Přesto vidí stále některé funkce, které by bylo ještě možné vylepšit.

9. V čem vám aplikace JW Library nevyhovuje?

Jednotlivci uvedli různé funkce, které by v aplikaci JW Library pozměnili nebo které postrádají. Jedna respondentka by například ocenila, kdyby historie úkonů, které v aplikaci provedla, byla ukládána po delší dobu a s větším záběrem do minulosti.

Další funkce, která respondentům v aplikaci chybí, je zálohování obsahu na cloudové úložiště, vzhledem k tomu, že uživatelé mohou přidávat vlastní obsah v podobě poznámek.

Jeden z respondentů by ocenil možnost vyhledávání odkazů pomocí klíčových slov ve všech publikacích, které JW Library obsahuje, jelikož tato funkce existuje, ale pouze omezeně.

10. Změnili byste nějaké funkce, aby byly jednodušší k používání?

Dva z respondentů navrhli streamování hudby bez potřeby stahování jednotlivých skladeb, vzhledem k tomu, že jedno z omezení, které respondenti zmínili, je velikost aplikace. „*Ačkoliv je nutné mít docela velkou paměť v mobilu na JW Library, protože zabere docela hodně místa.*“

Určitý obsah v aplikaci není nutné stahovat. Například video a audio soubory lze využívat bez potřeby ukládání do paměti telefonu. Vzhledem k rozdílnému přístupu na internet je pro jednotlivce výhodné, že si mohou publikace stáhnout a případně využívat v offline režimu. Jiní by naopak ocenili možnost využívat bez nutnosti stahování i další materiály než jen zmíněné audiovizuální soubory. Jeden respondent se k tomu vyjádřil takto: „*To streamování je dobré pro lidi, co to nemají stažené, protože to akorát zahltí telefon. Je zbytečné to stahovat.*“

11. Je pro vás aplikace přehledná?

Jeden z respondentů zhodnotil aplikaci a její přehledný vzhled z pohledu seniorů: „*Jak pro koho asi. Vzhledem k těm starším lidem, pro ně asi moc ne. Ale mně přijde přehledná a intuitivní, protože tam fungují gesta, která očekáváš, že budou fungovat. Například ten ‚swipe‘ zleva doprava, když se chceš vrátit, funguje dost dobře. (...) Nikdy jsem tam nic nehledal dlouho. (...) Vím, kde co hledat. A možná je to taky o zvyku. (...) Jsou tam dobré ty ikony, který samy sebe vysvětlují, to je fajn. A nastavení nejsou moc obsáhlá ani ti moc nedovolují se v tom hrbat, což je možná i dobře.*“ Respondent nejdříve poukázal na to, že pro starší uživatele nemusí být aplikace hned intuitivní, ale nakonec zmínil její vlastnosti, které přispívají k tomu, že se chová uživatelsky přijatelně. Respondent vyzdvihl, že aplikace reaguje tak, jak uživatel předpokládá, ale zároveň zmínil, že někdo, kdo s technologiemi nemá příliš zkušeností, si je musí postupně osvojit. Přitom nemá moc prostoru se v aplikaci ztratit.

Mezigenerační spolupráce

12. Měli jste už zkušenosti s mezigenerační spoluprací?

Všichni dotázaní respondenti mají zkušenost s mezigenerační spoluprací. Přesto dvě respondentky přiznaly, že se na ně senioři neobracejí s prosbou o pomoc v takové míře jako

dříve nebo že své žádosti o pomoc přenesli na jiné členy komunity. Jedna z nich uvedla: „*Taky, taky jsem pomáhala s JW Library, ale v poslední době ne tolik jako dřív, protože se teď spíš obrací na kluky.*“

13. Proč jste chtěli pomoci seniorům s používáním aplikace?

Jeden z respondentů zhodnotil svou pomoc seniorům tak, že je pro něj motivací mimo jiné skutečnost, že poskytnout ji někomu, kdo si neví rady, pro něj není zátěž, vzhledem k tomu, že technologiím rozumí, zatímco pro staršího člověka by stejný úkon byl neřešitelným problémem.

Jako motivaci uvedla jiná respondentka toto: „*Tak protože jim chci pomoci. Chtěla jsem, aby to uměli.*“

V této souvislosti další respondentka vyzdvihla jako motivaci, jaký může mít její pomoc pro seniory přínos: „*Protože je hezké, že se to chtěli naučit, a myslím, že bychom je v tom měli podpořit i vzhledem k tomu, že jim to může zvednout sebevědomí. Protože si můžou říkat, že to není pro ně, a jenom si tím můžou připadat méněcenní. Zvlášť když se hodně věcí přesunulo do elektronické podoby. A takhle, když mají možnost se v tom pohybovat sami, nemusí být neustále závislí na tom, že někdo přijde a pustí jim něco nebo že jim někdo něco vytiskne, aby to měli po ruce.*“

Další respondent, na kterého se obrací více seniorů, poznamenal: „*Co bylo ten důvod? Asi to, že nebyl nikdo, kdo by uměl pomoci v takové škále. Kdo by se v tom tolik vyznal.*“ Dále přiznal, že když se stane, že za ním přijde více seniorů s prosbou o pomoc, nechce je odbýt, ale není vždy nastavený poskytnout jim svou pomoc a čas s vnitřním uspokojením, ale spíš z pocitu povinnosti.

14. Měla spolupráce se staršími vliv na váš další přístup k nim celkově i v rámci komunity?

Mezigenerační učení vnímají dotázaní mladí dospělí jako příležitost ke zlepšení se v komunikaci a posílení vztahu s druhými. Jedna respondentka se vyjádřila takto: „*Tak určitě mě to procvičí v trpělivosti, a i v komunikaci. Jakýkoliv kontakt s člověkem je, řekla bych, v něčem přínosný, zvlášť když někomu něco vysvětluješ. (...) Určitě si v tu chvíli, kdy s tím člověkem komunikuješ, uvědomuješ jeho možnosti a schopnosti. Jak on to chápe a jak se na to dívá. Jaké věci ještě chápe a jaké už ne, co je mu bližší. (...) Je to zase další věc, co se o nich dozvíš, takže to určitě sblížuje. A pak třeba se dozvíš i obecně, jak se k těm starším lidem chovat nebo jak s nimi jednat. Co si ještě můžu dovolit a co ne.*“

Jiný respondent vyzdvihl skutečnost, že pokud seniorovi poskytne svoji pomoc, může si s ním vytvořit bližší vztah: „*Já myslím, že ano, protože jednou mě jeden pozval k sobě domů, abych mu to vysvětlil, takže jsem tam byl na návštěvě, čímž mě to s tím člověkem určitě sblížilo, protože potom jsme si povídali i už o něčem jiném. A taky pak už víš, že za tebou zase přijde.*“ Příležitost pomáhat a trávit čas se staršími členy komunity nejen jednotlivce sblízuje, ale také upravuje jejich přístup k odlišné věkové skupině, se kterou běžně ve styku nejsou.

15. Pomohli byste znovu někomu staršímu, kdyby vás požádal o pomoc s používáním elektronického zařízení?

Všichni respondenti se shodli, že by seniorům samozřejmě poskytli pomoc opakovaně, pokud by je o to senioři poprosili. Někteří z dotázaných to také pravidelně dělají, ačkoliv ne vždy je to pro ně snadné. Přesto necítí potřebu jít za seniory z vlastní iniciativy a zeptat se jich, jestli by neocenili nějakou pomoc, dříve, než je sami požádají.

Problém, který v průběhu rozhovoru někteří respondenti vyzdvihli a který se týká mezigenerační spolupráce, poukazuje na to, že si senioři zvyknou na pomoc od jednoho mladého člena komunity, jehož také dále doporučují jiným seniorům, kteří také potřebují s něčím pomoci. Vzhledem k tomu se někteří mladí cítí nevyužití, zatímco jiní naopak příliš vytižení. Dotyčný respondent tento problém definoval slovy: „*Já nevím, to je takové hloupé, ono to umí spousta lidí, ale když se o jednom ví, že to umí, tak jdou všichni za ním.*“ Senioři si rádi zvykají na jednoho člena komunity, s jehož pomocí už mají zkušenosti, a dále ho také doporučují jiným.

Jiná respondentka uvedla trochu jiný pohled na situaci: „*Na mě se dřív taky obraceli, ale teď už spíš asi pochopili, že jak nemám iPad, tak Applu prostě moc nerozumím.*“

Senioři, kteří by uvítali pomoc s tabletem, často vlastní typ zařízení, kterému ne všichni mladí dospělí rozumí nebo se v jeho funkcích vyznají. Tento faktor hraje roli v tom, na koho se s prosbou o pomoc obrátí.

Dalším důležitým faktorem je osobnost jednotlivce a to, jak mladý dospělý na seniory působí. Jedna respondentka uvedla: „*Já si myslím, že v tomhle případě to není ani tak o věku jako o tom, jaký ten člověk je. Občas třeba David může na druhé působit tak, že si ho někteří netroufnou oslovit.*“

Pokud jde o ochotu poskytnout seniorům pomoc opakovaně, jeden z respondentů vyzdvihl zcela odlišný a svým způsobem nový pohled na problematiku: „*Hodně ovlivní taky ten*

můj vztah s nimi to, jak oni se zachovají po tom, co jim pomůžu, a jestli to berou úplně jako samozřejmost. A je dost lidí, kteří si toho neváží a ani třeba nepoprosí, prostě berou to jako samozřejmost, že já jsem mladý, takže je to pro mě jednoduché. Tak to spíš naopak demotivuje. (...) Hodně i ta reakce, kterou projeví ten člověk po tom, co mu pomůžu, ovlivní to, jestli se ten vztahlepší, jestli se s ním sblížím, nebo ne. A řekl bych, že většinou to nějaký dopad na náš vztah má.“ Některé reakce seniora mohou mladému člověku, který mu věnoval svůj čas, bránit v tom, aby dotyčnému i jiným svou pomoc poskytl znovu. Přesto zmíněný respondent takovou zkušenost vnímá jako příležitost k seberozvoji, protože může pracovat na překonání svých negativních pocitů a zlepšit se v projevování pochopení k chování a situaci seniora.

16. Snažili jste se při kontaktu se seniorem nějakým způsobem upravit svůj přístup, aby byla spolupráce co nejefektivnější? Pokud ano, jak?

Všichni respondenti se shodli na tom, že pokud chtějí seniorovi vyjít vstříc, musí projevit pochopení a trpělivost. Vyjádření jednoho respondenta zní: *„Mluvit pomaleji, opakovat, zkoušet najít jiné výrazy pro určitá slova. (...) Ano, a co ještě... přidat na hlase.“* Jiný respondent řekl: *„Něco říct víckrát, a něco jinak a přemýšlet tak, že člověk nemůže používat ty běžné obraty, které by použil, kdyby se bavil s kýmkoliv jiným o tom, jak se ta aplikace používá.“* Respondenti pamatují na to, že pokud má mít mezigenerační spolupráce efekt, musí přizpůsobit své předávání dovedností potřebám seniora, který má omezené okolnosti v jejich přijímání.

17. Rozuměla vám osoba, které jste pomáhali hned napoprvé?

Ačkoliv u předchozího dotazu je uvedeno, že všichni respondenti berou v úvahu omezení seniorů a snaží se přizpůsobit svůj přístup, zároveň cítí i nesnáze, které mezigenerační spolupráce přináší. Většina respondentů přiznává, že je pro ně složité opakovat či přeformulovat vysvětlení, která jim osobně připadají samozřejmá. Jeden respondent uvedl, že se musí vědomě snažit nahrazovat výrazy technické – jemu sice vlastní, ale seniorům neznámé – výrazy srozumitelnějšími. A to pro něj není přirozené. Jedna respondentka se vyjádřila dokonce takto: *„Já jsem netrpělivý tvor a rozčiluje mě, když někdo jasnou věc nechápe.“*

18. Museli jste použít více způsobů, jak druhému vysvětlit postup?

Jak bylo zmíněno u předchozí otázky, všichni respondenti přiznali, že se ocitli v situaci, kdy museli použít více způsobů, jak seniorům předložit nějakou informaci tak, aby pro ně byla lépe srozumitelná. Mladým dospělým pomáhá, když mohou seniorům ukázat postup na zařízení názorně, popisují význam ikon, aby se staly pro seniora jasnými, uměl si pod nimi představit jejich význam, k čemu povede jejich využití apod. Například zde jedna z respondentek uvedla, jak vysvětlovala seniorce jednotlivé kroky nějakého úkonu: *„Předtím byly tři čárky a tady jsou tečky. Ty tři tečky znamenají nastavení, kde si můžeš vybrat velikost písma, buď si ho zvětšit, nebo zmenšit.“*

19. Narazili jste na otázku nebo problém, se kterými jste seniorovi neuměli pomoci?

Čtyři respondenti se setkali s tím, že je seniori požádali o pomoc ve věci, se kterou si nevěděli rady. Zároveň podotkli, že šlo o oblasti, které se netýkaly aplikace JW Library. Jedna respondentka uvedla: *„Ano, ale to nesouviselo s JW Library. Chtěli nějaké zálohy něčeho.“* Jiný respondent se zmínil o tom, jak takovou situaci řeší: *„Ano běžně. (...) Řeknu, že se ozvu za týden, pokud to je něco, co opravdu nevím.“* Pokud se objeví něco, co neumí hned vyřešit, slíbí, že si o problematice zjistí více informací. Dále ale dodal: *„Ale u těch starších jsou to většinou takové jednoduché věci, co vím. Jen občas něco sofistikovanějšího.“*

Další respondent ovšem vyzdvihl zcela jiný pohled na věc, když řekl: *„Jednou, když něco chtěli, tak jsem vůbec nechápal, co po mně chtějí. A pak jsem to sice pochopil, ale stejně jsem nevěděl, jak to udělat.“* Z jeho vyjádření lze vyvodit, že v některých případech nejde tolik o to, jak dané věci rozumí, ale jestli chápe, o jaký druh pomoci senior vlastně žádá.

20. Pomáháte starším členům své rodiny s technologiemi? Pokud ano, v čem byla tato zkušenost jiná?

Všichni respondenti poskytují pomoc s technologiemi i svým prarodičům. Rozdíl mezi spoluprací s rodinnými příslušníky a členy komunity hodnotí různě. Rozlišují například to, že členové komunity potřebují poradit především s tabletem, což není tak složité, na rozdíl od prarodičů, kteří vyžadují pomoc s počítačem, který nabízí větší rozsah různých funkcí. Jedna respondentka k této problematice uvedla: *„V rodině pomáhám spíš s počítačem, a to je jiné, než“*

když pomáhám s tabletem ve sboru. A ve sboru jde často jenom o to, jak ten tablet funguje, že je třeba zahlcený a je potřeba ho vyčistit nebo něco stáhnout a tak podobně. Zatímco v tom počítači potřebují většinou něco jiného, a to je často složitější. “

Co se týče rozdílnosti v rámci vztahů nebo přístupu, respondenti se shodli, že cítí jinou úroveň komunikace mezi dvěma zmíněnými skupinami, a to dokonce v odlišných ohledech. Jedna respondentka uvedla, že spolupráce se seniory, kteří s ní sdílejí víru a hodnoty plynoucí ze svého přesvědčení, je v něčem jiná než přístup jejího prarodiče, který v některých situacích reaguje příliš prudce. V této otázce je velmi důležité vzít v úvahu rozdílné osobnostní rysy jednotlivců, ale svým způsobem může hrát roli příbuzenství, kdy vztah ke členovi rodiny do jisté míry dovoluje jiný způsob chování než u někoho, kdo s námi není spřízněný. S tím například souvisí i skutečnost, kterou zmiňuje jiná respondentka a která se týká zdrženlivosti, již v rodině nepozoruje: *„Někdo nechce zatěžovat. Třeba babička s dědou ne, ti to přiznají, ale ve sboru, když to vysvětlíš jednou, tak ti tvrdí, že už to chápou, i když to úplně nepochopili, ale mají pocit, že tě s tím zatěžují. Nestává se to často, ale už jsem se s tím setkala. “*

V kontrastu k tomuto vyjádření uvedu slova jiného respondenta: *„Tak asi pochopitelně, když pomůžu babičce, tak mě víc zahrne objetími než třeba člověk ve sboru. Ale lidi ve sboru taky projevují vděčnost, to ano. Jak kteří, samozřejmě. Ale když pomůžu babičce s nějakou maličkostí, tak jsem u ní největší ‚hacker‘, prostě IT specialista, takže v tom je možná rozdíl. “*

Další zajímavý postřeh při pomoci prarodičům předložila jiná respondentka, když řekla: *„Tak u babičky třeba vím, co můžu očekávat, tak se už předem na to připravím. Tak třeba vím, že jí to nebude hned jasné, že bych jí to měla třeba napsat a ukazovat na tom napsaném. Můžu to přizpůsobit, protože jsem si přesně jistá tou její reakcí. “*

21. Máte pocit, že jste se osobně v něčem zlepšili?

Všichni respondenti v souvislosti s touto otázkou zmínili stejné oblasti, které jsou vyjádřeny v této citaci: *„Jestli já jsem se tím něco naučil? Práci s lidmi. Komunikaci s lidmi. “*

Jiný respondent dodává: *„Člověk naučí lépe vysvětlovat a vyučovat v tom smyslu, že dovede lépe komunikovat a být trpělivý. Snaží se vžít do pozice toho druhého, který je v situaci, která je pro něj svým způsobem cizí, protože my, jak jsme v tom vyrůstali, tak je to pro nás taková každodenní věc, že to vůbec neřešíme. Ale tohle jsou lidi, pro které je to ‚španělská vesnice‘, a teď najednou jim musíme*

vysvětlovat něco, o čem v životě neslyšeli, což je potom poměrně praktické, protože se člověk všeobecně učí mluvit s lidmi způsobem, aby to pro ně bylo srozumitelné. Zlepší komunikační schopnosti, naučí se trpělivosti. Až bych skoro řekl i empatii. “

Existuje více faktorů než komunikace, pokora, schopnost předávat dovednosti, trpělivost nebo empatie, které lze v souvislosti s touto otázkou zmínit. Jeden respondent vyzdvihl zcela nový úhel pohledu na mezigenerační učení, když přiznal: *„Když člověk někomu pomůže a konkrétně ho třeba s nějakou věcí naučí pracovat, tak za něj cítí nějakým způsobem odpovědnost (...) Tak to je i můj pocit, že když někoho naučím něco dělat a on třeba za dva dny přijde s tím samým problémem za někým jiným, tak to cítím jako takové osobní selhání, a proto vůči těm letitějším pak cítím pocit zodpovědnosti. A asi tím pádem jsou mi bližší. “*

Jak citovaný respondent uvedl, negativní důsledky, které s pocitem zodpovědnosti souvisejí, takové jako pocit osobního selhání nebo obava z negativní emoční zátěže, mohou přispět k tomu, že dotyčný bude mít sklony se mezigenerační spolupráci vyhnout. V takovém případě se ale nabízí možnost seberozvoje. Výše citovaný respondent vidí příležitost využít negativní pocity k sebezdokonalení takto: *„Když se člověk překoná a pomůže jim, tak mi přijde, že každé další překonání je jednodušší. (...) Pokaždé, když jsem za ní přece jenom znovu šel, tak to bylo jednodušší. Řekl bych, že se tím zlepšuji v obětavosti. (...) Je zajímavé, že když máš nějaký silný zážitek, tak tě vlastně ovlivní v tvých odpovědích na 90 %. A to hlavně ty negativní, což je smutné. S tím by měl člověk bojovat, když nad tím přemýšlím, aby byl víc objektivní. “* Tento přístup považuji vzhledem k ostatním výpovědím jako nový pohled, který poukazuje na potřebu zachovat se shovívavě k reakcím starších lidí a zároveň potřebu učit se překonávat vlastní pohodlí tak, že se jednotlivec přiměje projevit pochopení a poskytnout pomoc někomu znevýhodněnému.

4. Analýza výsledků

4.1. Senioři

Senioři k tomu, aby se učili využívat moderních technologie, potřebují silnou motivaci. Ta se ovšem omezuje pouze na osvojení si základních funkcí, pro které vidí bezprostřední uplatnění. Necítí potřebu se dál učit novým věcem, vyjma případů, kdy jsou jim přesvědčivě předloženy další, pro ně užitečné funkce a možnosti. Poté teprve je dokážou ocenit a chtějí se je naučit využívat. Motivace je v každém případě klíčová.

Z výzkumu lze vyvodit, že si senioři pomoci od mladých dospělých váží. Především se s prosbou o pomoc obracejí na muže, a ne na ženy. I seniorky raději osloví muže, možná s pocitem, že elektronice rozumí lépe.

Seniorům vyhovují především tablety a jednoduchá práce s nimi, zejména s iPady, které odstraňují zábrany, jež vzhledem k technologiím získali po negativních zkušenostech se stolními počítači.

Všichni senioři se naučili být natolik soběstační, že už nevyužívají pomoc mladých dospělých v takové míře, jakou jsem očekávala. Pokud potřebují asistenci, obrací se spíše na generaci jim bližší, tedy členy komunity středního věku. Ti jim průběžně pomáhají s jednotlivými problémy, které vznikají při používání elektronických zařízení.

Přestože lze obecně říct, že mladí dospělí disponují větším množstvím času než střední generace, letití se raději obrací s prosbou o pomoc na generaci dospělých jim bližší, která k tomu úkolu přistupuje s větší rozvahou a pochopením, možná proto, že se sami s technologiemi seznamovali už v dospělém věku, ne jako v případě mladých dospělých, kteří s nimi vyrůstali. Tím ovšem ubývá pro mladé příležitostí naučit se způsobu komunikace, která je pro letité přijatelná a příjemná.

Z výsledků výzkumu tedy vyplynulo, že asistence mladých dospělých byla zásadní v počátečním seznamování se s prací s elektronikou a novým softwarem. Stěžejní je, že podle mých očekávání senioři nepociťovali zábrany obrátit se na mladší generaci s prosbou o pomoc.

Vzhledem k odlišným zkušenostem s pomocí ze strany mladších členů rodiny a mladších členů komunity, vyšla najevo zábrana obracet se na členy rodiny s jiným vyznáním, pokud jde o práci s aplikací JW Library. Co se týče jiných elektronických zařízení, senioři cítí časové vytížení na straně rodinných příslušníků nebo s nimi nejsou tak často ve styku jako se členy komunity.

Někteří senioři si zvyknou na pomoc od konkrétního jednotlivce, ke kterému se vrací s novými nesnáze, jiní naopak střídají, na koho se obrátí, což může mít za následek, že někteří mladí dospělí, kteří jim svou pomoc v minulosti poskytli, získají pocit selhání a odradí je to od iniciativního oslovení letité osoby, ať už s nabídkou řešení případného problému s hladkým provozem zařízení, nebo vysvětlení nových softwarových možností.

Senioři jsou spokojeni s pozorností, které se jim dostává, a v mnoha ohledech se cítí být, díky počáteční pomoci, která jim byla poskytnuta, soběstační. Posiluje to jejich sebevědomí

a otevírá cestu k dalším možnostem získávání nových dovedností, vzhledem k tomu, že se stále objevují nové oblasti, kdy mohou být mladí dospělí nápomocní – při běžné údržbě zařízení nebo učení se novým funkcím v rámci pravidelných aktualizací, ať už v rámci aplikace JW Library, nebo i v případě každého dalšího zařízení či programu.

4.2. Mladí dospělí

Mladí dospělí si ve většině případů aplikaci JW Library rychle osvojili a navykli se využívat její funkce. Postupem času se v jejím používání cítí jistější. Aplikace připadá respondentům přehledná. Díky jejímu designu se v ní nejen vyznají, ale také samostatně objevují její další možnosti. Aktualizace, kterým aplikace čas od času podléhá, respondenti oceňují a díky nim jim aplikace připadá přívětivější v používání. Pokud jde o věci, které respondentům nevyhovují, jedná se pouze o detaily, které nebrání hlavním cílům, pro které byla aplikace vyvinuta.

Pomoc, kterou mohou mladí dospělí seniorům v této oblasti poskytnout, závisí mimo jiné na tom, zda sami vlastní stejný typ zařízení jako senior, kterému má být pomoc poskytnuta.

Mladí dospělí mají zájem pomáhat seniorům a cítí, že jim to napomáhá v osobním rozvoji, zejména pokud jde o komunikační schopnosti. Mezigenerační spolupráce v rámci komunity mladé dospělé k seniorům přibližuje. Přestože je již spojují stejné hodnoty, cíle a schází se dvakrát týdně, nemusí mít vždy možnost spolu trávit tolik kvalitního času, aby se navzájem lépe poznali. Spolupráce vykračuje mimo rámec pozdravu a krátké výměny názorů, na kterou byli zvyklí, takže se tím vzájemný vztah prohloubí. Obě strany mají možnost poznat své osobnostní rysy a pochopit odlišnosti pramenící z věkového rozdílu. Mladí počítají s tím, že je potřeba upravit svůj přístup k seniorům, a snaží se na to pamatovat, ačkoli, jak sami přiznávají, se jim to ne vždy daří.

Mladí dospělí jsou připraveni poskytnout seniorům pomoc opakovaně. I když senior momentálně necítí potřebu se učit novým věcem, neustále vznikají příležitosti k interakci, kdy senioři potřebují pomoc s běžnou údržbou zařízení, kupříkladu s promazáním pro uvolnění jeho paměti.

Mladí dospělí jsou ochotní překonat nesnáze, ale i v jejich případě lze říci, že motivace je klíčovým faktorem – pokud se setkají s oceněním svých snah a pochvalou, vidí, co dobrého může jejich pomoc přinést. Pokud jsou seniory osloveni opakovaně, přináší jim to pocit uspokojení a zároveň to posiluje zdravé sebevědomí. Cítí, že je spolupráce se seniory sblížuje

a pomáhá jim vytvářet si s nimi pevnější vztahy, být k seniorům přizpůsobivější, shovívavější k jejich omezením, protože se během ní učí vidět věci z jejich pohledu.

Práce se starší generací s ní mladé do jisté míry sblízuje. Nakolik ovšem mezigenerační spolupráce odbourává předsudky mladých vzhledem k seniorům, nelze na základě mého výzkumu jednoznačně označit. Na jedné straně se mladí dozvídají, že senioři mají potřebu se učit, na straně druhé se setkávají s negativními projevy stáří, které jim sice pomáhají měnit svůj přístup k seniorům a projevovat jim shovívavost, ale zároveň je tím utvrzují v některých předpojatých pohledech na stáří. Přesto mají příležitost se učit rozpoznat, přijmout a překonávat nesnáze, které vyšší věk s sebou přináší, například pokud jde o problémy seniorů se soustředěním se, s jejich zvýšenou naléhavostí a sníženou přizpůsobivostí při řešení některých krizových situací nebo pokud jde o schopnost pochopit a zapamatovat si jednoduché úkony.

Další možnosti rozvoje mezigenerační komunikace vidím v tom, že by mladí dospělí mohli svoji pomoc seniorům nabízet iniciativně. V čase, který je pro ně vyhovující, se můžou starším věnovat s větší rozvahou, klidnějším tempem, a tím přispějí k tomu, že se letití nebudou cítit vystresovaní a na obtíž.

Zároveň vzniká možnost ze strany mladých, kteří s komunikací se seniory už mají zkušenosti, aby oslovili další své vrstevníky a vybídli je k zapojení se do této formy komunikace. Na základě zkušeností nabytých v interakcích se seniory mají možnost předat dalším mladým své postřehy ohledně vhodného přístupu, který přispěje ke zdárnému průběhu spolupráce.

Jako celkový přínos pro komunitu lze v tomto případě také označit předávání životních zkušeností ze strany seniorů směrem k mladé generaci, které při společně tráveném čase mohou sdílet. Senioři sice vyjádřili pochybnost, zda jejich zkušenosti dnes mohou ještě být někomu prospěšné, přesto v případě, že se k tomu naskytne přirozená příležitost a pokud by seniorům věnovali pozornost, mohli by se mladí dospělí naučit různým přístupům k řešení mnoha životních situací, které jsou nadčasové a stále cenné. Komunita jako taková si životních zkušeností seniorů váží a často své členy vybízí, aby se se seniory sblížili a naslouchali jejich životním zážitkům, vzpomínkám a zkušenostem. Mezigenerační setkávání takovému sblížení dává nový prostor.

5. Interpretace výzkumu

Průběh samotného výzkumu jsem měla usnadněný skutečností, že respondenty delší dobu znám a měla jsem různé příležitosti pozorovat, jak a kdy ke komunikaci mezi mladou a starší generací dochází vzhledem k její četnosti, rozsahu a výsledkům, které s sebou přináší. Na tomto základě jsem zvolila osoby, které jsem následně oslovila s prosbou o participaci na výzkumu. Nebylo pro mě obtížné získat jejich souhlas a domluvit se na rozhovorech, které proběhly v průběhu dvou měsíců a doprovázela je příjemná atmosféra, ačkoliv zprvu byli všichni oslovení trochu nejistí, zda budou jejich odpovědi na dotazy dostačující.

Senioři se v průběhu rozhovorů rádi rozhovořili více, zatímco mladí dospělí byli ve svých odpovědích stručnější a drželi se víc námětu. Jistou nevýhodou při práci se seniory bylo jejich odbíhání od tématu a příliš rozsáhlé odpovědi na dotazy. V některých případech se senioři rozhovořili, neodpověděli na hlavní myšlenku dotazu, čímž se zpracování výsledků výzkumu zkomplikovalo. Rozhovory se seniory ve většině případů trvaly více než hodinu. Délka rozhovorů vyplývá z toho, že se senioři rozhovořili o problematice a někteří odbočili v rámci odpovídání na dotazy do svých vzpomínek. Celkově rozhovory nebyly svou délkou seniormům nepříjemné, naopak ocenili čas, který jsem s nimi při vedení rozhovoru strávila, proto bych na základě délky rozhovorů počet dotazů nesnižovala. Senioři, kteří neměli v úmyslu strávit rozhovorem více času, nebyli tolik výřeční.

Ve dvou případech došlo k situaci, kdy byli při rozhovorech se seniory přítomní i mladí dospělí. Ne všechny rozhovory tedy měly stejné podmínky. Tento postup neměl výrazný vliv na výsledky, přesto bych v případě dalšího výzkumu v budoucnu dala pozor na zachování stejných podmínek pro všechny respondenty.

Za sebe přiznávám, že vedení rozhovorů pro mě nebylo vždy snadné a ze své strany jsem cítila nervozitu i přes připravené podklady k rozhovorům. Vzhledem k tomu, že jsem neměla dříve zkušenosti s vedením takových interview, cítím, že po nabytých zkušenostech by příští takový výzkum mohl být proveden lépe a precizněji.

Jistým úskalím bylo také domluvení schůzek pro uskutečnění rozhovorů s mladými dospělými, kteří bývají hodně vytížení.

Ocenila jsem otevřenost seniorů a jejich počáteční zápal pro seznámení se s novými technologiemi, ale zároveň jsem předpokládala větší nadšení a touhu v tomto procesu pokračovat a rozvíjet tak další dovednosti. Také považuji za nevyužitý potenciál některých mladých, kteří byli osloveni a pomáhali při počátečním seznamování s technologiemi, ale postupem času tato jejich úloha ztratila na intenzitě hlavně z výše zmíněného důvodu, že seniori nemají potřebu své znalosti prohlubovat. Ovšem díky získané dobré zkušenosti vznikla velká pravděpodobnost, že pokud se objeví nové aktualizace softwaru, seniori se na mladé opět a bez zábran obrátí, a tato pravděpodobnost roste úměrně ke schopnostem mladých zohlednit omezení starší generace. Bez zkušeností získaných během prvotních interakcí na obou stranách by to ovšem nešlo. Zároveň vzniká prostor pro spolupráci v rámci mladé generace, spočívající v předání dotazu seniorů dalším mladým, kteří doposud nebyli osloveni a na pomoci seniorům se nepodíleli. Může to přispět k tomu, že seniory hodně vyhledávají, a tudíž vytížení mladí přenesou část svých odpovědností dál, a tím i pomůžou ve zlepšení komunikačních dovedností napříč generacemi dalším svým vrstevníkům.

Na svém výzkumu považuji za důležitý závěr, že z hlediska mezigeneračních metod výuky je přínosné, když si seniori sami a iniciativně vybírají, na koho se s prosbou o pomoc obrátí, a svá rozhodnutí v průběhu času mohou spontánně měnit v závislosti na tom, do jaké míry se mladým daří jejich potřebám přizpůsobit, na rozdíl od organizovaných edukačních kurzů, které sice předpokládají ochotu jednotlivců se jich zúčastnit a přizpůsobit se stanoveným podmínkám výuky, ale neposkytují možnost zvolit si vyučujícího podle vlastních preferencí.

Závěr

Cílem výzkumu bylo poukázat na předpoklady, úskalí a přínosy mezigeneračního učení v rámci zájmové skupiny. Prostředí komunity poskytlo možnost zdůraznit výjimečnost a potažmo i přínos fungování mezigeneračních vztahů v takové společnosti, kde senioři nemají zábrany obrátit se na mladé dospělé, když si s něčím nevědí rady. Samozřejmě i v rámci komunity se projevuje všeobecný trend, že členové jedné generace tráví čas se svými vrstevníky, ale i přesto zde lze pozorovat mezigenerační vztahy semknutější a rozvětvenější, než je obvyklé.

Na základě společných hodnot, které komunita vyznává, se jednotliví členové učí brát ostatní v úvahu a iniciativně reagovat na jejich potřeby, případně poskytnout vyžádanou pomoc, a to napříč generacemi. Nejvíce proto oceňuji možnost poukázat na kladný efekt přirozených vazeb existujících v komunitě v oblasti mezigenerační komunikace, konkrétně při zapojování seniorů do využívání moderních informačních technologií, kdy spolu mladí a senioři fungují a tráví čas, mají se navzájem v úctě, podporují se v získávání nových dovedností a snaží se navzájem pochopit a respektovat omezení a rozdílné názory, které vychází z velkého věkového rozdílu.

Tento výzkum mimo jiné vyzdvihl význam již existujících a fungujících vztahů pro průběh a úspěch procesu učení, když se nejedná o kontakt, ke kterému došlo primárně s cílem poznávat moderní technologie v rámci cíleného, instruktážního kurzu, i když tato forma se také nabízí – zorganizovat v rámci zavedené mnohogerenační skupiny setkání na konkrétním místě a ve stanoveném čase s úmyslem představit způsoby a možnosti využívání elektronických přístrojů.

Přínos této práce spočívá i v tom, že výsledek průzkumu stávající situace na poli výzkumu poukazuje na to, že téma mezigeneračního učení v prostředí komunit není zatím dostatečně pokryto a tato práce je jedna z prvních, která se tomuto tématu věnuje. Tato oblast poskytuje prostor pro širší výzkum.

Vzhledem k tomu, že moje práce byla omezena na 12 respondentů, vidím prostor pro kvantitativní výzkum, kdy by byl zahrnut větší, daleko reprezentativnější počet respondentů, z většího množství sborů v rámci komunity a s větším zastoupením seniorů mužského pohlaví (v mém případě byli jen dva).

Další výzkum by byl možný i pro pozorování v rámci delšího časového úseku. Příležitostí může být navrhnout výzkum zaměřený na zjištění motivací a způsobů, jak seniory pobídnout k pokračování v rozvoji, nebo zjištění metod, které by vedly k iniciativní a účinné podpoře ze strany mladých dospělých v tomto procesu. Pokud se senioři nemají zájem učit novým funkcím, zjistit, proč tomu tak je, zejména vezmeme-li v úvahu, že se zpočátku do takového projektu pustili, což obnášelo investici do elektronického zařízení a překonání odporu k jeho využívání, vzniklého na základě zkušeností se stolními počítači a notebooky. Jelikož svědkové Jehovovi nepoužívají pouze aplikaci JW Library, ale rozvíjejí se i v jiných ohledech, co se práce s moderními technologiemi týče, existují do budoucna předpoklady pro prohloubení výzkumu a jeho rozšíření na příkladu zavádění nějaké nové aplikace, webu či inovací stávajících nástrojů.

Seznam použitých zdrojů

Použitá literatura

1. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
2. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. Pedagogika. ISBN 978-80-247-5326-3.
3. JIRÁSKOVÁ, Věra a kol. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Vyd. 1. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5.
4. KALVACH, Zdeněk. *Úvod do gerontologie a geriatrie: integrovaný text pro interdisciplinární studium*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-718-4366-0.
5. KLEVETOVÁ, Dana. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-0102-3.
6. LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1284-9.
7. PECK, M. Scott. *Svět, který čeká na zrození: návrat k civilizovanosti*. Překlad Michala Marková. Vyd. 1. Praha: Argo, 2003. ISBN 80-7203-490-1.
8. RABUŠICOVÁ, Milada et al. *Mezigenerační učení: teorie, výzkum, praxe*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2016. ISBN 978-80-210-8460-5.
9. VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Vyd. 2., dopl. a přeprac. Praha: Karolinum, 2012. ISBN 978-80-246-2153-1.

Použité elektronické zdroje

Elektronické zdroje – diplomové práce

1. BIJEČKOVÁ, Lenka. *Komunikace seniorů s novými technologiemi*. Brno, 2013. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Zdeněk Šigut.
2. DAŇKOVÁ, Daniela. *Informační technologie a e-learning v předškolním vzdělávání*. Praha, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Karlova. Vedoucí práce Jiří Svoboda.

3. DUPALOVÁ, Petra. *Mezigenerační vztahy v soudobé společnosti*. Praha, 2014. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra sociologie. Vedoucí práce Dana Hamplová.
4. HETEŠOVÁ, Denisa. *Mezigenerační učení mezi seniory a dobrovolníky*. 2013. Magisterská diplomová práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Milada Rabušicová.
5. HORNÍK, Roman. *Systém vzdělávání seniorů*. Brno, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Lenka Pipová.
6. VOJÍŘOVÁ, Kateřina. *Senioři a veřejné knihovny*. Praha, 2007. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Marcela Buřilová.

Elektronická periodika

1. MAZÁČOVÁ, Pavlína. Perspektivy rozvoje předčtenářské gramotnosti na platformě mezigeneračního učení: případová studie. *Knihovna* [online]. 2017, **28**(2), 37–49 [cit. 2020-01-18]. ISSN 18013252. Dostupné z: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=6256d575-4a20-4f7a-b733-4c945218028d%40sdc-v-sessmgr01>
2. PERAL-PERAL, Begoña, Jorge ARENAS-GAITÁN a Ángel-Francisco VILLAREJO-RAMOS. From Digital Divide to Psycho-digital Divide: Elders and Online Social Networks [online]. *Comunicar Journal: Media Education Research Journal*, 2015, 23(45), 57-64 [cit. 2019-11-19]. ISSN 1134-3478. Dostupné z: <http://eprints.rclis.org/25446/1/c4506en.pdf>
3. RABUŠICOVÁ, Milada, Lenka KAMANOVÁ a Kateřina PEVNÁ. Mezigenerační učení v prostředí komunit: koncept a mapování výzkumného terénu. *Studia Paedagogica* [online]. 2014, **19**(1), 103-124 [cit. 2019-11-24]. ISSN 18037437. DOI: 10.5817/SP2014-1-6. Dostupné z: https://digilib.phil.muni.cz/bitstream/handle/11222.digilib/130003/1_StudiaPaedagogica_19-2014-1_8.pdf?sequence=1
4. RABUŠICOVÁ, Milada, Kateřina PEVNÁ a Zuzana VAŘEJKOVÁ. Surrogate Grandparents as Actors in Intergenerational Learning. *Studia Paedagogica* [online]. 2015, **20**(4), 85–107 [cit. 2020-01-18]. ISSN 18037437. DOI: 10.5817/SP2015-4-6. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/1210>
5. RABUŠICOVÁ, MILADA R., Lenka KAMANOVÁ a Kateřina PEVNÁ. Učit se a stárnout aktivně: senioři v mobilních počítačových učebnách. *Studia Paedagogica* [online]. 2015, **20**(1), 85–108 [cit. 2020-01-18]. ISSN 18037437. DOI:

10.5817/SP2015-1-6. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/1113>

6. ZADRAŽILOVÁ, Iva. Potřeby seniorů v práci s internetem – výsledky kvalitativního šetření. *ProInflow: časopis pro informační vědy* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, 2019, 17(2) [cit. 2020-03-16]. Dostupné z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/proinflow/pages/view/about>
7. ZAHRA AEMMI, Seyedeh a Hossein KARIMI MOONAGHI. Intergenerational Learning Program: A Bridge between Generations. *International Journal of Pediatrics* [online]. 2017, 5(48), 6731-6739 [cit. 2020-04-21]. ISSN 2345-5055. DOI: 10.22038/ijp.2017.28072.2430. Dostupné z: http://ijp.mums.ac.ir/article_9851.html

Online zdroje

1. BÁČOVÁ, Petra. Na internetu přibývá seniorů. In: *Český statistický úřad* [online]. 27.03.2018 [cit. 2019-05-06]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/na-internetu-pribyva-senioru>
2. *Česká republika: Kolik tam je svědků Jehovových?*. In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania [cit. 2020-03-03]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/svedkove-jehovovi/na-celem-svete/CZ/>
3. *Důchodový věk pojištěnců narozených v období let 1936 až 1977: Příloha k zákonu č. 155/1995 Sb.* In: Kurzy měn, akcie, komodity, zákony, zaměstnání - Kurzy.cz [online]. Kurzy.cz, spol. s r.o., 01.01.2018 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://zakony.kurzy.cz/155-1995-zakon-o-duchodovem-pojisteni/priloha-1/>
4. *Elder: Definition of Elder by Merriam-Webster.* In: Dictionary by Merriam-Webster: America's most-trusted online dictionary [online]. © 2019 Merriam-Webster, Incorporated [cit. 2019-11-07]. Dostupné z: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/elder>
5. Elderly population. *OECD Data* [online]. Organisation for Economic, 2018 [cit. 2020-02-23]. Dostupné z: <https://data.oecd.org/pop/elderly-population.htm>
6. *Funkce JW Library.* In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania, 2019 [cit. 2019-11-26]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/napoveda/jw-library/funkce>
7. Internet access. *OECD Data* [online]. Organisation for Economic, 2018 [cit. 2020-02-23]. Dostupné z: <https://data.oecd.org/ict/internet-access.htm>

8. *JW Library: Nápoředa JW.ORG*. In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. 2019 [cit. 2019-11-26]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/napoveda/jw-library/>
9. JW Library. *App Store* [online]. Apple [cit. 2020-03-10]. Dostupné z: <https://apps.apple.com/us/app/jw-library/id672417831>
10. *Kdo byl zakladatelem svědků Jehovových?* In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania, [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/svedkove-jehovovi/caste-otazky/zakladatel/>
11. *Kdo jsou svědkové Jehovovi?: Informační balíček*. In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania, 2019 [cit. 2020-04-24]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/zpravy/pravni-oblast/pravni-informace/informace/balicek-kdo-jsou-svedkove-jehovovi/>
12. MANOS, John k. Jehovah's Witnesses. *Salem Press Encyclopedia*. [online]. 2019 [cit. 2019-11-27]. Dostupné z: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?authype=shib&custid=s1240919&direct=true&db=ers&AN=87322784&site=eds-live&scope=site&lang=cs>
13. *Náboženská setkání: Informační balíček*. In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/zpravy/pravni-oblast/pravni-informace/informace/balicek-nabozenska-setkani/>
14. *Nová aplikace pro studium Bible JW Library: JW.ORG - Zprávy*. In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org. [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania, 11.10.2013 [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: [https://www.jw.org/cs/zpravy/tiskove-zpravy/jednotlive-zeme/ze-sveta/aplikace-pro-studium-bible-20131011/#?insight\[search_id\]=cf804f91-7d3c-4ba4-8881-35cf9149aeef&insight\[search_result_index\]=44](https://www.jw.org/cs/zpravy/tiskove-zpravy/jednotlive-zeme/ze-sveta/aplikace-pro-studium-bible-20131011/#?insight[search_id]=cf804f91-7d3c-4ba4-8881-35cf9149aeef&insight[search_result_index]=44)
15. *Online - Bible21*. [online]. BIBLION [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://www.bible21.cz/online>
16. Oporou jim byl jejich největší Přítel. *Strážná věž hlásající Jehovovo království* [online]. 1996, (3/15) [cit. 2019-11-28]. Dostupné z: <https://wol.jw.org/cs/wol/d/r29/lp-b/1996202#h=9:0-9:267>
17. *Používáš aplikaci JW Library?* In: Oficiální stránky svědků Jehovových: jw.org. [online]. Watch Tower Bible and Tract Society of Pennsylvania [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: <https://www.jw.org/cs/knihovna/jw-pracovni-sesit/kveten-2016-mwb/program-shromazdeni-2-8-kvetna/ziskat-aplikaci-jw-library/>
18. *Rejstříky registrovaných církví a náboženských společností a dalších právnických osob založených registrovanými církvemi a náboženskými společnostmi a registrovaných*

nebo evidovaných podle zákona č. 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech. [online]. Ministerstvo kultury, 2016 [cit. 2020-02-16]. Dostupné z: http://www3.mkcr.cz/cns_internet/

19. ŘEZNÍČKOVÁ, Jitka. Senioři v mezinárodním srovnání 2017. In: *Český statistický úřad: ČSÚ.* [online]. 15.12.2017 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/46239581/310034171.pdf/73c5195d-8162-41ea-b7c2-a7b64ecd01a3?version=1.0>
20. *Senior: meaning in the Cambridge English Dictionary.* In: Cambridge Dictionary: English Dictionary, Translations & Thesaurus [online]. © Cambridge University Press 2019 [cit. 2019-11-07]. Dostupné z: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/senior>
21. *Senioři v Česku.* In: Český statistický úřad: ČSÚ. [online]. 20.12.2014 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/6b004993a4>
22. *Tab. 25: Jednotlivci v ČR používající internet na mobilním telefonu, 2013 až 2018.* In: Český statistický úřad: ČSÚ. [online]. 19.11.2018 [cit. 2019-11-18]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/61508128/0620041825.pdf/519826d7-5b18-4b13-a63d-64d0ecca5741?version=1.1>
23. *Věkové složení obyvatel k 1. 1. 2013.* In: Český statistický úřad: ČSÚ. [online]. 30.04.2014 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20555897/1300641401.pdf/8a3d63fc-bff5-4faf-b712-44e7d1884b9b?version=1.0>
24. *Věkové složení obyvatel k 1. 1. 2018.* In: Český statistický úřad: ČSÚ. [online]. 30.04.2019 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/91917716/1300641901.pdf/b6fa7e0f-25d1-44c2-9d24-f29b42f41ffb?version=1.0>
25. WEICHETOVÁ, Lenka. Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci 2018: Analýza. In: *Český statistický úřad: ČSÚ.* [online]. 19.11.2018 [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/61508128/06200818a.pdf/798a8ee0-5b5b-4d10-a0a2-1e877c7d696b?version=1.1>
26. *Wikislovník: senior.* In: Wikislovník. [online]. 2004, 20.09.2019 [cit. 2019-11-18]. Dostupné z: <https://cs.wiktionary.org/wiki/senior#etymologie>

Seznam obrázků

Obrázek 1 Domovská stránka iPhone.....	38
Obrázek 2 Domovská stránka Android.....	38
Obrázek 3 Bible iPhone	39
Obrázek 4 Bible Android.....	39
Obrázek 5 Databáze publikací iPhone	40
Obrázek 6 Multimediální obsah iPhone	40
Obrázek 7 Databáze publikací Android	40
Obrázek 8 Multimediální obsah Android	40
Obrázek 9 Aktualizující se program týdenních shromáždění iPhone.....	42
Obrázek 10 Aktualizující se program týdenních shromáždění Android	42
Obrázek 11 Osobní poznámky iPhone.....	43
Obrázek 12 Osobní poznámky Android	43
Obrázek 13 Menu iPhone	44
Obrázek 14 Menu Android	44
Obrázek 15 Graf pohlaví respondentů senioři	53
Obrázek 16 Graf pohlaví respondentů mladí dospělí.....	63

Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazníky

Příloha č. 2: Rozhovory

Příloha 1

Dotazník pro seniory

1. Kolik vám je let?
2. Jste již v důchodu, příp. jak dlouho?
3. Jak dlouho už pracujete s tabletem, popř. chytrým telefonem?
4. Jak jste se dozvěděli o aplikaci JW Library?
5. Jaké jiné zdroje jste používali ke studiu Bible, přípravě na shromáždění před získáním aplikace JW Library?
6. Jak dlouho používáte aplikaci JW Library?
7. Na jakém zařízení používáte aplikaci JW Library?
8. Jak byste označili/popsali svoji vstupní úroveň schopnosti práce s JW Library?
9. Potřebovali jste pomoc s nainstalováním aplikace?
10. Považujete tuto aplikaci za intuitivní? Pomáhá vám svým vzhledem při orientaci? (odlište počáteční stav a současný stav, které funkce se vám nejvíce líbí, které vám připadají nejvíce komplikované)
11. Jaké jsou pro vás hlavní přínosy aplikace? Jaká jsou naopak případná omezení?
12. S jakými očekáváními jste požádali o pomoc mladšího člena komunity? Bylo něco konkrétního, co jste se zejména chtěli naučit/dozvědět?
13. Pomáhá vám už nějaký mladší člen komunity s používáním aplikace pravidelně?
14. Naučili jste se to, v čem jste se chtěli zlepšit?
15. Jste si teď po pomoci mladšího člena komunity jistější, nebo byste uvítali další pomoc, popřípadě připomenutí a dovysvětlení některých funkcí?
16. Přizpůsobil se mladší vašemu tempu, byl trpělivý?
17. Používal mladší člen komunity, který vám pomáhal, slova, která znáte?
18. Měli jste pocit, že se můžete na cokoliv, i opakovaně, zeptat?
19. Čeho si na spolupráci nejvíce vážíte?
20. Co naopak pro vás bylo při spolupráci s mladšími rušivé?
21. Vyhledali byste pomoc mladšího znovu, pokud by byla potřeba?

22. Pomáhají vám mladší členové vaší rodiny s prací s technologiemi? Pokud ano, odlišovala se spolupráce (v oblasti technologií) s mladšími v komunitě od spolupráce s mladšími členy rodiny?
23. Změnila tato spolupráce váš vztah k mladším v rámci vaší komunity? Pokud ano, jak?

Dotazník pro mladé dospělé

1. Kolik vám je let?
2. Jaká je nejvyšší úroveň vzdělání, kterého jste dosáhl/a?
3. Jak dlouho už používáte aplikaci JW Library?
4. Na jakém zařízení používáte aplikaci JW Library?
5. Jaké zdroje jste používali ke studiu Bible před JW Library?
6. Používáte pro stejné účely i jiné elektronické zdroje?
7. V čem je pro vás JW Library přínosem?
8. Používáte aplikaci JW Library intuitivně? Od začátku? Nebo se vám používá lépe teď? (odlište stav na počátku a po používání např. nejméně 3 měsíce)
9. V čem vám aplikace JW Library nevyhovuje?
10. Změnili byste nějaké funkce, aby byly jednodušší k používání?
11. Je pro vás aplikace přehledná?
12. Měli jste už zkušenosti s mezigenerační spoluprací?
13. Proč jste chtěli pomoci seniorům s používáním aplikace?
14. Měla spolupráce se staršími vliv na váš další přístup k nim celkově i v rámci komunity?
15. Pomohli byste znovu někomu staršímu, kdyby vás požádal o pomoc s používáním elektronického zařízení?
16. Snažili jste se při kontaktu se seniorem nějakým způsobem upravit svůj přístup, aby byla spolupráce co nejefektivnější? Pokud ano, jak?
17. Rozuměla vám osoba, které jste pomáhali, hned napoprvé?
18. Museli jste použít více způsobů, jak druhému vysvětlit postup?
19. Narazili jste na otázku nebo problém, se kterými jste seniorovi neuměli pomoci?
20. Pomáháte starším členům své rodiny s technologiemi? Pokud ano, v čem byla tato zkušenost jiná?
21. Máte pocit, že jste se osobně v něčem zlepšili?

Příloha 2

Rozhovory se seniory

Rozhovor č. 1

Žena, 80 let (A)

B: Chtěla jsem se zeptat, jestli máš tablet a na něm JW Library. A jestli sis koupila ten tablet kvůli tomu?

A: Jasně.

B: A předtím jsi neměla nic takového? Ani jsi to nepotřebovala?

A: Ne, jenom mobilní telefon jsem měla. A to mám ještě pořád tlačítkový, ale jsem spokojená. Já víc nepotřebuju, protože na to všechno ostatní mám teď tablet.

B: A když se to JW Library začalo používat, pořídila sis ho hned?

A: Chvilíčku na to, nebylo to dlouho. Ty víš přesně, kdy to začalo?

B: Já jsem se dívala na jw.org a tam píšou rok 2013. A víš, jak dlouho máš ten tablet?

A: Víím to podle toho, kdy se narodila vnučka. Teď jí byly čtyři. Před čtyřmi lety, to souhlasí, že? A měla jsem ho hned na jaře, v tom červnu někdy. Víím, že už ten tablet měli asi tři lidi a já jsem pořád měla strach z toho, jestli to zvládnu ovládat. A je to taky otázka financí. Říkala jsem si, že na to musím nějak našetřit. A pak za mnou přišel Ondra⁹⁸, protože mu končil školní rok a chtěl už do toho dalšího lepší tablet. Tenhle měl rok, takže mi ho za slušnou cenu prodal a pořídil si nový. A já, když jsem s tím začala, tak se mi to tak líbilo, že tam mám všechno, a divila jsem se, že jsem se s tím docela naučila pracovat. Neříkám, že víím o každém detailu. Jsou tam ještě možnosti, které určitě nevyužívám, ale co se týče JW Library a obecně těch našich programů, jsem úplně nadšená. A dneska, když mi nějaká kamarádka, a jsou takové ještě, říká, že nás nutí do kupování takových zařízení, když je nepotřebujeme a vždycky jsme měli psanou literaturu, tak ji nechám, ať si to myslí. Takže ať si říkají, co chtějí, ale pro mě je úžasné, když třeba studujeme Strážnou věž, ťukneš a otevře se ti okamžitě text. Nebo tam jsou i ty různé odkazy, to je úžasné. To studium je takové radostné, není fádni a je mnohem rychlejší. Pak hodně fotoaparát využívám, ale tebe zajímá tohle.

B: Tak obecně. Jak používáš ten tablet, to mě zajímá.

A: Fotoaparát, ten používám pořád a všude. A vlastně ten internet, i když ne moc, protože na internetu zase nemám zájem o všechny věci, ale když někdy nestihnu počasí, tak si ho najdu, taky někdy nějaký recept, jak co vařit. Mapy taky využívám. A měla jsem to... jak se to jmenuje, jak můžeš telefonovat, ale loni mi to přestalo fungovat a oznámilo mi to, že tenhle typ to už nepodporuje. Jak se to jmenuje?

B: Nebyl to Skype?

A: Ano, Skype. Najednou mi to zmizelo, a tak mi to tam někdo hledal a pak mi řekl, že tenhle typ už nefunguje.

B: A když ti Ondra dal ten tablet, tak jsi tam už měla od něj dané to JW Library?

⁹⁸ Všechna jména v rozhovorech byla změněna pro anonymizaci (pozn. autorky).

A: Ne, to se muselo nainstalovat znovu. Protože on si všechno to svoje vymazal.

B: A on ti to udělal, nebo ti s tím pomohl?

A: On a jeho máma, ona taky toho dost umí.

B: A když něco nevíš nebo potřebuješ s něčím pomoci, tak se ho zeptáš?

A: Tak se někoho zeptám. Podle toho, s kým se v sále domluví.

B: A ještě jsem se chtěla zeptat, když pracuješ s tím JW Library, jestli je tam něco, co ti třeba vadí.

A: Tenhle typ tabletu už je pomalejší, to mi vadí. Já mám omezený internet, protože mám jen malou wifi. Jde to přes telefon a má to asi 4,5 giga, ale to mně stačí, protože hlavně, proč to mám, ten internet, je JW Library. Takže mně to stačí, protože náš dům není nijak připojený na internet, tak proto tu wifi mám. A když jedu na chatu, tak si ji dám do kabelky nebo do batohu a připojím se všude, i na té chatě, víš? Můžu se spojit a poslouchat shromáždění odtamtud. A to platím pár korun měsíčně za tohle připojení.

B: A není tam nic, co by ti vadilo? A když se na to díváš, tak přijde ti to jednoduché, když s tím děláš? Jakoby intuitivní, ten vzhled?

A: Připadá mi to jednoduché.

B: Orientuješ se v tom a víš, kde co můžeš najít?

A: Vždyť vidíš, „Výbava do služby“, co je nového, tady ti pořád všechno nabíhá. Proto já, když chci něco z těch videí, tak většinou využiju toho, že jsme v sále, a stahuju si to tam, abych nepřekročila tu svojí hranici (datový limit). Nebo teď, to taky ze začátku nebylo, to „Shromáždění“ zvlášť, to je taky úžasná věc, vybereš si čtvrteční, nebo nedělní, a máš tam všechno.

B: Ano, máš tam všechny publikace, co potřebuješ. A když ti třeba něco nejde a poprosíš například Ondru o pomoc, aby ti v tom něco ukázal, rozumíš tomu, co ti říká?

A: Já vždycky prosím, říkej mi to pomalu a ukaž mi to. Buď Ondra, anebo jeho bratr Dan, ten je taky šikovný a je takový rozvážnější, takže ten mi to vysvětluje pěkně pomaloučku. Radši se ptám Dana.

B: Ano, a proč? Ondra je moc rychlý?

A: Ondra udělá ťuk ťuk ťuk a myslí si, že tomu každý rozumí tak jako on. Dan si dá se mnou víc práce. Ale ono toho teď už není moc, je to tady tak přehledný, že někdy něco objevím taky už i sama.

B: A máš pocit, že máš blíž k těm mladším lidem díky tomu, že ti s tím pomůžou?

A: Ano, protože já uznávám to, že ti mladší si s touhle technikou poradí úplně jinak než my, kteří jsme se s tím nikdy nesetkali. Zás třeba já bych ze svých životních zkušeností jim mohla předávat jiné věci, ale to oni nepotřebují, že? Určitě je tam ochota u těch mladých.

B: A když potřebuješ pomoci s něčím jiným, třeba s televizí nebo podobně, na koho se třeba obrátíš?

A: Třeba na souseda, protože vím, že tomu rozumí. On s tím pracoval, takže vím, že tomu rozumí. A je to jeho koníček. Tak proto, když potřebuju pomoci s televizí, jdu za ním. Teď mi to třeba připojil a zas na nějakou dobu na televizi nebudu potřebovat nikoho. Ale chystám se, že budu muset poprosit někoho, protože za ty čtyři a půl roku mám v tom tabletu tolik fotek, že bych je z toho chtěla stáhnout, abych si je mohla třeba pouštět v televizi, ale já nevím vůbec, jestli je tam na to přípojka. Tak to budu muset někoho poprosit a mám teď takový plán, protože jsem už teď přestala jezdit na chatu a ani

ostatní nebudou jezdit často pryč, tak se chystám pozvat k sobě na návštěvu několik mladých manželských párů, které u mě ještě nikdy nebyly, a mezi nimi je i Dan s manželkou. Tak jsem připravená, že až je tady budu mít na návštěvě, že ho poprosím, aby se podíval na tu televizi a poradil mi s tím. Já myslím, že on to bude vědět. Tam musí být nějaký ten vstup, což myslím, že tam je, i když tu televizi mám už asi deset let.

B: A měla jsi někdy taky počítač?

A: Prosím tě, jednou mi dal známý nějaký počítač, ale ten byl pro mě strašně složitý, i ty naše věci, které tam byly. Proto jsem měla strach z jakékoliv techniky, protože na tom počítači to bylo příliš složitě.

B: Přijde ti to jednodušší na tabletu?

A: Mnohem. Když to zapneš do zásuvky a je to připojené k internetu, tak se to samo aktualizuje a zálohuje. Takže s tím není žádný problém. Dobije se ti to. Není s tím opravdu problém. Připadá mi, že je to opravdu jednoduché, a navíc ten systém v tom JW Library je jednoduchý.

B: To, jak to tam funguje?

A: Ano, vylepšují to pořád, že?

B: A v práci jsi používala techniku?

A: Já jsem v práci pracovala s počítačem. Dělal jsem v počítači účetnictví, ale to bylo něco jiného. Ano, poslední roky jsem tam musela vložit faktury, které přišly, pak jsem došla do banky a přivezla si kazetu, kterou jsem přehrála, a ono se mi to tam spojilo už automaticky. Akorát se muselo dělat ručně, když tam někdo udělal nějakou chybičku, tak jsem to musela hledat podle částky a podle čísla účtu, ale jinak jsem na něm vystavovala i nějaké doklady, fakturovala jsem třeba nájmy.

B: A jak dlouho už jsi v důchodu?

A: V důchodu? Víš co, já jsem šla do důchodu kvůli manželovi, že budeme spolu a že se mu budu věnovat. To bylo léto a on za půl roku v březnu zemřel. Tak jsem se rychle vracela do práce, protože bych se tady zbláznila a chtěla jsem mezi lidi, ačkoliv se třeba na mě někdo díval divně, ale mně to bylo v tu chvíli jedno, protože jsem potřebovala na něco upřít mysl. Tak jsem tedy chodila do práce. A pak jsem skončila, ale ve kterém roce? Asi 2001, to mi zemřela maminka. Ale ještě jsem chodila občas na nějakou brigádu. A to mi bylo 70, to teď bude deset let, takže před deseti lety jsem definitivně skončila.

B: Tak to je asi všechno, co jsem potřebovala.

A: A co z toho teď vypracuješ?

B: No, já píšu o mezigeneračním učení.

A: Jestli mladí učí?

B: Ano, musím se zeptat několika starších a několika mladších, co jim to přináší a jestli jsou ochotní spolu spolupracovat.

A: Člověk musí být ochotný, protože je potřeboje, aby ti to ukázali a vysvětlili, jinak to nejde. Já si myslím, že je to škoda, když se někdo zasekne a nechce, bojí se těch mladých zeptat nebo když má i takový předsudek, že se už nic nového učit nebude. To já jsem nikdy neměla, naopak, já jsem vždycky chtěla. Na co mám, tak to můžu dělat. Ale třeba ten velký počítač, to jsem měla předsudek, že se to nikdy nenaučím. Zkusila jsem to, a opravdu mi to tam nějak vůbec nešlo. Ani ty naše programy.

Ale vím, že kamarádka, a ta v tom byla opravdu jednička, už v té době říkala, že přijde a naučí mě to. Tak tady asi dvakrát u mě byla, já jsem si to vždycky napsala, úplně podrobně, a nic... A pak když ti to nejde, tak tě to nebaví. Kdežto tady jsem zjistila, ťuk ťuk ťuk a ono to jde. Tak pak to člověka baví, že? To máš, jako když malému dítěti nejdou počty, tak se toho bojí, nechce s tím mít nic společného, to je to samé.

B: A myslíš, že je ještě něco, co by ses na tom JW Library chtěla naučit? Třeba když se objeví něco nového?

A: S čím třeba neumím pracovat, je to, co se tam občas objevuje, takové ty poznámky, co se dá dělat, to nepoužívám vůbec. Já si říkám, že tohle nepotřebuju, já žiju i bez toho. To tam není zas tak dlouho, to přibylo, to „Osobní studium“. Tuhle ikonku nepoužívám. Nebo tohle „Pomocí štítků si udržuj pořádek“. Ne, to nepotřebuju a vůbec to nepoužívám. Používáš to? Co ti to urychlí?

B: Tam jde o to, že si můžeš k tomu něco napsat. Třeba, když si otevřeš článek a něco tě tam zaujme, tady, podívej, máš tohle zvýrazněné a můžeš si k tomu udělat poznámku, sama si k tomu můžeš něco připsat.

A: Hele, žiju i bez toho a jsem spokojená.

Rozhovor č. 2

Žena, 70 let (A)

B: Vidím, že máš tablet. A na něm používáš JW Library?

A: Ano, abych se dostala do e-mailu a na jw.org. A mám i JW Library, protože jsem si říkala, že než s sebou nosit všechny ty věci, tak je to v tom jednodušší. Ale je zajímavé, že „Pracovní sešit“ nebo Strážnou věž nosím s sebou i papírovou, kdyby se mi náhodou vybil, tak abych měla z čeho číst. Ale vždycky se snažím si ho na ten den nabít. Ráno si v tom čtu Bibli a pak si ho dám na nabíječku, abych to měla na sto procent.

B: Když sis koupila ten tablet, tak sis to JW Library tam nainstalovala sama?

A: Ne, Jan mi to udělal. Já si to neumím udělat sama, a tak mi pomohl.

B: Pomohl ti i koupit ten tablet?

A: Ne, ten tablet jsem neměla, ale protože máme od O2 internet, tak mi ten tablet nabídli za pár korun, no a nevyužij to. Předtím mi kamarádka pořád říkala, ať si koupím „placičku“, a já jí říkala, že na to prostě nemám finance, a pak taková nabídka, tak jsem si říkala, že je to skvělé.

B: To je hezké. A co to je za tablet?

A: Huawei, myslím. Oni sice tvrdí, že není moc dobrý, ale zatím funguje. Tam mám hlavně JW Library a mám na něm omezená data. Což mi nevadí, protože co potřebuju, si stáhnou doma, kde mám wifi. Takže jediné, když si čtu v nějakém dopravním prostředku a je tam nějaký odkaz, který, když rozkliknu, nejde, tak si na chvilku zapnu data, stáhnou si to a zase je vypnu, protože jakmile je zapneš, tak se ti tam všechno aktualizuje – a to nepotřebuju, ten jejich nepořádek, aby se mi tam pak nevešlo JW Library, že? Jen jednou za čas říkám Janovi, aby mi pročistil notebook. Já totiž umím vymazat historii v tabletu, ale neumím ji vymazat v notebooku. A ten mám hodně zasekaný, protože jakmile nějaký obrázek nebo nějaké video použiješ, tak ti to zůstane v historii, a já nevím, jak se odstraňuje. Já budu muset toho Jana zase poprosit. Mám tam nějakou ikonku, přes kterou se ke mně může připojit, když je doma, pokud zadám nějaké heslo, které mám někde napsané. Zavolám mu, a co já tam najdu, to on vidí ve svém počítači. On je výborný. Dřív jsem mu ten notebook vždycky nosila, a takhle to

může udělat, i když je u sebe doma. To já mu řeknu, ať mi zavolá, až bude mít čas, protože on je víc vytížený než já.

B: Ty to docela umíš, že? Když mi vyprávíš, třeba s tou televizí, zapnout a nahrávat si něco. To jsi šikovná.

A: Takové ty základy, to ano, vždyť jsem, teda ne celý život, ale jakmile se začalo s počítačem, tak jsem to v práci ještě používala. Počítala jsem na tom mzdy. Ale moje chyba byla, že jsem to kontrolovala po tom počítači. Pak jsem se to naučila dělat, jen když mi to připadalo divné, když to bylo málo nebo hodně. Já to totiž poznala, ale ten počítač to nepoznal, když jsem tam dala o nulu navíc. Pak jsem tam dělala devizovou účetní a finanční účetní a všechno se to už dělalo na počítači. Takže používat internet mi přijde normální, dokonce jsem nedávno našla, jak bývaly ty diskety, dávala jsem si na ně nějaké hezké obrázky, ale teď už to nemám na čem přehrát.

B: A používáš ten tablet i na něco jiného než na JW Library?

A: Málo. Například když se mi nechce zapínat počítač, tak se podívám manželovi, jestli už tam jsou startovní listiny na koně. To zase vím, kde hledat. Ale to jen občas, jednou za týden nebo za deset dní. Moje sestra je zase nepřičetná, ona je na počítači každý den a ptá se, proč jí nepíšu.

B: A když ti něco nejde v tom JW Library, tak to se zeptáš Jana a on ti ukáže, jak to máš udělat?

A: Ano.

B: A rozumíš mu, když ti to říká? Nepoužívá třeba slova, kterým bys nerozuměla?

A: Ne. On mi to v notebooku rovnou opraví a v tabletu mi to může ukázat a opravit přímo na shromáždění, když se vidíme.

B: A když chceš umět něco nového?

A: Já si myslím, že nic nového se už učit nebudu, mně to stačí, holčičko. Ale třeba jednou budu muset. Třeba se ještě něco objeví, kvůli JW Library, ale asi bych to pochopila.

B: A už se v té aplikaci vyznáš, kde co je?

A: Ano, nějaké ty základy už člověk má. Ne jako můj manžel, tomu bys to mohla vysvětlovat, jak bys chtěla, a stejně by to nepochopil.

Rozhovor č. 3 **Žena, 70 let (A)**

B: Víš, jak dlouho už ten tablet máš?

A: Tenhle asi 4 roky. A předtím jsem také jeden měla, ale tady jsme ho nechali a on se mi úplně nafoukl. Přijeli jsme z dovolené a byl úplně k ničemu. Tak už mám druhý. Takže to budou 4 roky.

B: A to sis, i ten, co jsi měla předtím, kupovala přímo kvůli tomu, abys v něm měla JW Library?

A: Ano, kvůli tomu.

B: Na nic jiného jsi ho tedy nepotřebovala?

A: Ne, k čemu? Asi dva roky jsem měla tamten, nebo tři. Ale než jsem se na něm pořádně naučila, tak se rozbil. Asi tím, že jsem ho nepoužívala, se mi nafoukl.

B: To asi ne. A když máš teď ten tablet, používala jsi předtím počítač? Pracovala jsi na něm?

A: V práci ano. A doma jsme taky měli, ale už jsme ho zlikvidovali. Jen když jsme chtěli něco najít, ale to dělala spíš dcera, mě už to nebaví.

B: Než bylo JW Library, používala jsi papírové publikace?

A: Ano.

B: Ptám se, protože ještě byly takové programy na počítači, třeba Watchtower Library, kde se dalo hledat publikace.

A: Myslíš na počítači? Ne, tak to jsme určitě nedělali.

B: A když se oznámilo zavedení aplikace JW Library, tak sis chtěla tablet koupit hned, nebo jsi chvíli odolávala?

A: Chvíli ano, až když jsem viděla, že to mají všichni okolo, tak jsem si říkala, že se to snad taky naučím. Tak jsem si říkala, když si to neudělám teď a nepůjdu s dobou, tak pak to nechytím, že? A stejně je to lepší. Jen si klikneš a máš tam texty a všechno, vid'? Než to vyhledávat v Bibli, takhle je to pohodlnější. Jdeš vždycky za tím pohodlnějším.

B: To ano. Já taky, když si teď čtu Strážnou věž, tak si někdy vezmu papírovou, k tomu si vezmu Bibli, a pak se stejně vrátím k telefonu, kde si jenom klikám a otevřou se mi všechny texty, a ani se mi už nechce listovat... Dobře, používáš tablet. A když sis ho kupovala, pomohl ti ho někdo vybrat?

A: Koupila jsem si ho u Petra. On má prodejnu, tak mi ho přivezl. Něco mi tam ukazoval, co a jak mám dělat. Tak nějak postupně jsem se to naučila.

B: Pomohl ti s tím?

A: Ano. Trochu.

B: A on ti taky do toho tabletu dal JW Library?

A: Ano, on mi tam všechno dal. Já už jsem to měla všechno připravené.

B: Připravil ti to a dostala jsi to hotové. Ale musela ses s tím naučit pracovat. A s tím ti pomáhal Petr. A když používáš JW Library, pomáhají ti v orientaci ty ikonky a obrázky, když máš třeba „Shromáždění“ nebo „Bible“?

A: Počkej, kde myslíš? Já už nevím zase.

B: Když otevřeš JW Library a vidíš ten vzhled, přijde ti to jednoduché díky tomu, jak to vypadá?

A: Počkej, já se podívám. Když já to mám tak pomalé. Já si musím asi pořídit nový. Počkej, a teď se mi tam ukáže, že nereaguje.

B: Opravdu? Stalo se ti to někdy?

A: Každou chvíli. Tak a už to tam je.

B: Tak, tady máš různé sekce a tady si rozklikneš menu. Orientuješ se v tom dobře, nebo se někdy ztrácíš a nevíš, kde co je?

A: Já nejvíc používám tyhle „Publikace“, tak to asi vím. To ostatní moc nepoužívám, občas se tam dívám, ale když ti to jde tak pomalu, tak tě to nebaví.

B: Ptám se, protože to, jak vypadají ty sekce a oddíly, by ti mělo pomáhat v orientaci.

A: Ano, to se mi líbí, nemůžu říct, že bych na tom hledala nějaké vady. Orientuju se v tom a vím, kam mám sáhnout.

B: A připravuješ si na tom tabletu i shromáždění?

A: Ano. Ale podívej se, jak se to pořád točí. Já bych s tím plácla.

B: Takže jediné, co ti třeba vadí, je to, že je pomalý?

A: Ano, to mi vadí, zvláště teď. Už se mi asi úplně zaseknul. On se tak vyděsil. Třeba opravdu už dosloužil. Ale už se to umoudřilo, bude to dobré.

B: Možná máš plnou paměť.

A: Vid'? Já bych možná potřebovala něco vymazat. A já nevím, jak se to dělá. Musím se zeptat dcery.

B: Ona ti s tím pomáhá, když něco nevíš?

A: Tak ona je jediná nejbližší, kdo mi s tím může pomoci. Já třeba nepoužívám tady to dole, to online.

B: To je odkaz na stránky.

A: S tím neumím vůbec pracovat.

B: Ne? Tam stačí, když na to klikneš, a ono ti to otevře přímo jw.org, na internetu. Je tam víc věcí, můžeš něco hledat podle tématu a jsou tam taky novinky. Taky jsem se chtěla zeptat, jestli to používáš ráda.

A: Já si tady na tom tabletu zahraju i karty, to tam nemusíš psát, ale zvláště, když nemůžu spát. Kdybych si četla naše publikace, tak o tom musím přemýšlet, ale ty karty jsou takové na uvolnění, to mi tam Petr dal.

B: A máš někdy pocit, že bys v JW Library chtěla umět něco víc, než co používáš?

A: To asi ano, kdyby mě to někdo naučil. Ale nevím, co bych tam mohla ještě umět, protože na shromáždění to už používám a Bibli si tam taky čtu. Co zatím neumím, je, když dcera si pustí Bibli a předčítá jí to, to já jsem na tom ještě nezkoušela, aby mi to samo četlo. Ale určitě mi to taky půjde, jen vědět, kde mám sáhnout. Takže si to zatím čtu.

B: A když ti třeba dcera něco vysvětluje, rozumíš tomu?

A: Ona mi už dlouho nic nevysvětlovala, ale můžu říct, že to pochopím, když mi to řekne třikrát.

B: Aha. Když ti někdo mladší něco ukazuje, tak může být moc rychlý a může použít nějaká slova, která nechápeš.

A: Tak když je moc rychlá, musí zpomalit. Je pravda, že vy se v tom vyznáte. I malé děti dneska umí všechno, protože to mají odmala. Rodiče jim to dají, aby od nich měli klid.

B: A ptala ses někdy někoho jiného na pomoc? Nebo jenom dcery?

A: Když někdo vidí ten můj tablet, tak řekne, že s tím neumí, a nechce s tím nic mít. Jak nemáš iPad, tak si řekni někomu jinému. Takže jsme odkázané na Petra.

B: A on to umí?

A: Ten je přímo od toho, on to prodává. Tak mu ho pošlu a on mi to tam opraví, on je takový hodný. Já jsem si ho u něj koupila. Jinak u nás není nikdo, kdo by s tímhle chtěl pracovat. Ale dokud to funguje aspoň trochu, tak to stačí.

B: Tak to je dobře. Pomáhá ti dcera a...

A: A Petr, když je tam něco špatně. Takže pomoc mám.

B: A tak už nemáš potřebu se ptát ještě někoho dalšího, když máš takhle kolem sebe lidi? Co třeba s nějakými jinými věcmi, s televizí a tak? To nepotřebuješ pomoc?

A: To bychom potřebovali pomoc, abychom si ta videa z JW Library mohly na té naší televizi pouštět. Někdo si to umí na to promítat. A my ji máme asi chytrou, ale ona je chytřejší než my. Kdyby to někdo uměl a pomohl nám, tak to bychom byly vděčné. Protože v naší rodině, vnuk, on je sice ‚ajt‘ák, ale on k tomu nemá vztah, jako k našim věcem⁹⁹.

B: Ale kdybys mu řekla, tak pomoci by ti mohl, ne?

A: Ještě jsme mu neříkaly, on je hodně proti nám. Ale kdyby nám někdo od nás chtěl pomoci, s tím jak se ta videa pouští na televizi, tak to by bylo dobré, kdybych se to naučila.

B: Tak to by nemělo být těžké.

A: A vy to máte?

B: Ano, my to máme, ale u každé televize je to jiné.

A: Právě, takže kdyžtak zkusím vnuka, ale on neví, o co jde, pokud jde o naše věci. My se chceme zeptat Erika, on je takový hodný, jestli by nám to nezkusil... spíš než toho vnuka. Protože Erik bude vědět, o co jde a co tam chceme. My už jsme s ním byly domluvené, a pak jsme to z nějakých důvodů odložili. A teď je na dovolené.

B: Ještě se tě zeptám, jestli vidíš v průběhu času, co používáš JW Library, že se ti s tím teď pracuje lépe než předtím, vidíš nějaký pokrok? Třeba že předtím jsi s tím víc bojovala, a teď je to snadnější?

A: Tak to je jasné. Čím víc na něčem pracuješ, tím spíš víš, jak a kam máš sáhnout. Akorát mu musím domluvit, aby to šlo rychleji, a bude to v pořádku.

B: A telefon máš normálně tlačítkový?

A: Ano, tenhle obyčejný, holčičko. Tak zatím mi jde. Já moc netelefonuju, víš.

B: Ano, vím.

A: My jsme ze staré školy. Nebyli jsme zvyklí telefonovat. Jen někdy, když to nutně potřebuju. Jinak já někam jdu, a nechám ho doma. Někdy by se to třeba hodilo, ale říkám si, pak je člověk toho otrokem a všichni vědí, kde jsem.

B: A jak dlouho už jsi v důchodu?

⁹⁹ K materiálům vydaným Náboženskou organizací Svědkové Jehovovi (pozn. autorky).

A: Od roku 2005, to je 14 let. Vidiš to, jak dlouho už jsem doma. A je to hezké. Já jsem šla do důchodu hned, jak mi to padlo. Šla jsem v 56 a čtyři měsíce, protože se přičítaly nějaké roky. Ono to všechno tolik utíká.

B: A teď se to všechno posouvá, ta věková hranice.

(...)

B: Rozdíl je v tom, že když je člověk mladý, tak rád zkouší nové, co tam ještě na tom tabletu jde.

A: A my už ne.

B: Protože asi už nepotřebuješ experimentovat, když se vyznáš v tom, co potřebuješ.

A: Když to vezmeš, tak v tom JW Library jsou opravdu úžasné přednášky, zvlášť když je to někdy třeba v té angličtině. Musíš tam sice číst ty titulky, ale pro mě je to takové lepší, protože mi to jde víc k srdci, než když je to přeložené.

B: Vážně? Já bych spíš myslela, že to bude obráceně.

A: Když to není dabované, tak vidím emoce řečníka, jak to předkládá, jde to víc z něj, víš? Tak to jsem měla ráda, ze začátku takových přednášek bylo víc a na mě to víc citově působilo, ta přímá intonace a tak.

B: Vidiš, tak to mě nenapadlo.

A: Tak každý jsme jiný. Co kdybychom byli všichni stejní? To by nás to ani nebavilo. Musím říct dceři, aby mě naučila, jak si zapnout, aby mi to samo předčítalo z Bible. Mně to jde totiž hodně potichu. Já jsem si ten tablet koupila hlavně proto, abych, když doma dělám něco v kuchyni, si mohla něco pustit. Počkej, já tady něco pustím, a uvidíš, jak to mám potichu.

B: A to, i když to máš úplně nahlas?

A: Pro mě v kuchyni, když něco dělám, tak to je málo. Já jsem počítala, že to budu využívat, a nejde mi to. Tak se to budu muset asi naučit na tom dceřiném, protože jí to jde víc nahlas.

B: A můžu se podívat, jak se to u tebe pouští? Protože v té nové Bibli ještě není načteno všechno. Vidiš, tady kde je obrázek sluchátek, jen ty kapitoly se dají poslouchat. Takhle si to pustíš, aby ti to četlo.

A: Počkej, jak ses tam dostala?

B: Stačí, když jdeš do Bible, tady se podíváš na název knihy a podle obrázku sluchátek poznáš, které jsou už načtené.

A: A teď zmáčknu co?

B: Vybereš si kapitolu, kterou chceš slyšet. A ono se ti samo ukáže, kde to máš zapnout.

A: Aha, takhle! No vidiš, a to jsem si myslela, že si budu pouštět v kuchyni, když budu vařit, a ono je to potichu. To si musím asi koupit nový, tak uvidím.

Rozhovor č. 4

Žena, 65 let (A)

A: My máme tablet a tohle všechno díky synovci, protože naše vnučka, když jsem jí řekla, jestli by mi s tím pomohla, tak mi řekla, že jí to všechno dělá její bratr a že to neumí. Tak jsem řekla vnukovi, jestli mi s tím pomůže, až někdy přijde. A on udělal ťuk ťuk ťuk a bylo to. Tak jsem mu řekla, aby mi to vysvětlil. Asi třikrát tady byl, třikrát mi to vysvětlil, a já to stejně nepochopila. Nemá čas. A tenhle můj synovec, v té době mu bylo tak asi 14, on je to takový vesnický kluk, není namyšlený, takový obyčejný kluk. Já mu řekla, aby mě to naučil tak, jako kdybych mu já řekla, jak má dělat omáčku: Půjdeš do kuchyně, vyndáš z kredence hrnec, natočíš do něj vodu, dáš ho na sporák, sporák zapneš. A on mi to opravdu vysvětlil tak, že jsem to pochopila. A pak jsem teda pochopila, že počítač, tablet, telefon, že je to všechno na jedné bázi.

B: Já se hlavně zaměřuju na tu aplikaci JW Library, tak se chci zeptat, jestli jste ten tablet měli už předtím, než bylo JW Library?

A: Bylo jw.org. To je to samé?

B: To jsou webové stránky, a ta aplikace byla až později.

A: Tak jsme to měli asi o rok dřív, než bylo JW Library.

B: A kvůli čemu jste si ten tablet pořídili?

A: Kvůli tomu, že na jw.org byly různé publikace elektronicky. Já jsem totiž vždycky zastávala názor, že potřebuju papír. Pak jak jsme chodili do sboru, tak pár lidí používalo tablety, těch mladých. A my pořád měli jen papírové. A pak tam přišla jedna sestra, ona si postavila berle do chodby, dopajdala na místo, sedla si, vytáhla tablet a šlo jí to. A mohlo jí být tak 75. A já si říkala, když ona to zvládne, tak já taky. Já jsem se pořád toho bála, že to nedám, že to nebudu umět, tak pro začátek jsme koupili takový levnější, obyčejnější a na tom jsme se to naučili.

B: A používáš JW Library i v mobilu?

A: I v mobilu, protože ten tablet je větší. A tak když někam jedu, tak většinou si v metru čtu v mobilu.

B: Takže ti to nedělá problém. A vypadá to stejně v mobilu i v tabletu?

A: Ano, je to stejné. To nejde ani jinak stáhnout, ne?

B: Ne, jde o to, že v mém mobilu JW Library vypadá trochu jinak než v tabletu.

A: Já to mám stejné, protože nemám Apple ani jeden. Možná, že když máš něco Apple a druhé ne, tak je to jiné, ale já mám obojí stejné, jeden mám Huawei a to druhý, teď nevím. Mám to na stejné bázi.

B: A na začátku, když ses měla naučit s tou aplikací, jak ti připadala? Bylo to pro tebe složité?

A: Úplně jednoduché. Člověk musí nejdřív pochopit ten princip, ale potom je to opravdu jednoduché, i třeba na shromáždění. Nejdřív jsem si říkala, že budu pořád hledat texty v papírové Bibli, ale tady jen ťukneš a ono se ti to otevře. A pro mě je moc důležité si číst ty nevypsáné texty, a teď ho odlož a začni hledat v Bibli... Když tady stačí ťuknout a máš to hned. Je to usnadnění práce.

B: A vadí ti v té aplikaci něco? Máš pocit, že tě něco omezuje při tom používání?

A: Ne, naopak. Mně se teď třeba líbí u té jedné knihy, že si můžeš rovnou pustit videa, která jsou vložena do kapitol. To si myslím, že je úžasné. Že to máš všechno pod sebou. Já to nechci nějak vychvalovat, ale vyhovuje mi to.

B: A když ti tam něco nejde nebo potřebuješ s něčím poradit, máš se na koho obrátit?

A: Určitě, my totiž máme sbor, kde jsou jak starší, tak i mladí kluci hodně šikovní. Jeden je tam opravdu „ajták“. A není problém se na kohokoliv z nich obrátit, můžeš jim říct. Máme hodně mladých, kteří to umí a jsou ochotní ti pomoci.

B: A když ti to vysvětlují, přizpůsobí se v tom, jak ti to vysvětlují?

A: Ano, přizpůsobí se tomu, že před sebou mají 70letého člověka, to určitě ano.

B: Máš pocit, že se můžeš opakovaně zeptat?

A: Ano, nemám vůbec problém. Není to tak, že by si říkali: „Jé, ona to zase zapoměla.“

B: A je něco v jejich vysvětlování, co ti vadí? Třeba přístup?

A: Ne. Tak já si vybírám. Záleží, na koho se obrátíš, a pak pochopitelně, když je pět minut před začátkem programu, tak mu to nepůjdu říkat, aby mi nějak pomohl nebo něco vysvětlil. Ale opravdu, jsou šikovní a ochotní také.

B: A myslíš, že to, že ti pomůžou, nějak mění tvůj vztah k nim v rámci sboru?

A: Řekla bych, že ano. Protože vlastně, když něco potřebuješ a ten člověk ti ochotně pomůže, tak vidíš, že nejsi přítěž, a není to tak, že zase obtěžuješ nebo „co zas chce“. Tak bych řekla, že k nim máš lepší vztah. V jiném sboru jsme třeba zažili takové, kterým bys opravdu neřekla. Ale teď máme ve sboru jednoho, je mu dvacet čtyři a je to tak milý kluk. Moc si ho vážím, protože pro něj není těžké poděkovat, i opakovaně. Ono to nic nestojí, ale působí to opravdu mile. Jeden mi tak trochu vadí přístupem, ten působí namyšleně, ale jinak vím, že nebudu mít problém nikoho z těch mladých oslovit. Když něco potřebujeme, přijdou i k nám, tady nám to naštelují, jsou to opravdu hodní kluci.

B: A vy jste už měli před tabletem počítač?

A: Počítač máme.

B: A v práci?

A: V práci jsem ho nepotřebovala, s koštětem jsem dělala.

B: Aha, chápu.

A: Ale počítač velký jsme měli.

B: A přijde ti ten tablet jednodušší?

A: Stoprocentně. Já ten počítač už vůbec nepoužívám, když teď mám tablet. A jsem líná, že když si večer v posteli čtu, tak z telefonu, protože ten tablet je těžší. Mobil je menší a mám tam velká písmena. Ten počítač jsme měli hlavně na Skype, tenkrát ještě jsme si víc povídali s vnoučaty. To bylo spíš kvůli tomu, ale dneska už je to passé. A hlavně, já mám neomezené volání teď v mobilu. To jde tak hodně dopředu, ta technika.

B: A myslíš, že je ještě něco, co by ses chtěla naučit nebo umět?

A: Já neumím třeba dobře využívat tu Online knihovnu. Když něco hledám v Bibli podle slova, já si to slovo tam zadám a mně vyjede, že ten výraz tam není, a přitom já vím, že tam musí být. Tak to dobře neumím. Ale tolik mně to nevadí, netlačí mě to. Zatím to prostě nepoužívám, ale to bych se chtěla ještě naučit, je to prostor pro zlepšení. A taky, včera to bylo na shromáždění, že v JW Library jsou čtyři písničky, jako video, a já jsem nevěděla, že se to dá přehrát. Nevím, kde se to pak najde.

B: Já bych řekla, že tam, kde jsou videa.

A: Tam, kde jsou videa? Tak to se pak podívám, protože já jsem klikla na „Hudba“, a tam to není.

B: Já myslím, že by to mělo být tam, kde jsou ostatní videa.

A: Myslíš? Zkus to.

B: Jsou tady. Musíš jít do „Multimédia“, rozklikneš si „Hudba“ a jsou tu „Písň z JW Broadcasting“.

A: Počkej, já si to vezmu taky a podívám se. „Hudba“, ano?

B: A je to hned to první.

A: Ano, máš pravdu. Tak vidíš. To je skvělé. Já totiž vím, že to tam bylo, ale nevěděla jsem, kde to je. Já si to pokaždé pouštěla jenom jako písničku.

B: Tak to už jsem se tě zeptala na všechno. Děkuji.

Rozhovor č. 5

Žena, 88 let (A)

Mladý dospělý, žena, 21 let (C)

B: Píšu práci do školy a mám to na téma Mezigenerační učení při práci s technologiemi, tak se chci hlavně zeptat na to, jestli sis tablet pořídila jenom kvůli JW Library, nebo i kvůli něčemu jinému.

A: Tak to je úplně jasné, jediné kvůli tomu, jinak by mě vůbec nenapadlo mít tablet, ani náhodou. Neměla jsem důvod proč.

B: A měla jsi předtím třeba počítač?

A: Bohužel, neměla, protože jsem pracovala v době, kdy ještě takové věci nebyly, to nebyly vůbec ani v lékárnách. Vždyť já měla normální psací stroj a pak jsem dostala elektrický a byla jsem z toho vykulená. Protože byl rychlejší, než jsem já. Všechno to začalo až potom.

B: A pořídila sis ten tablet hned, jak se začalo mluvit o JW Library, nebo jsi nějakou dobu čekala?

A: Já jsem byla do toho vyloženě natlačená. Kamarádka, se kterou jsme se hodně vídaly, ho už měla a pořád říkala, jak je to skvělé. Já jí řekla, ať mi s tím dá pokoj. Ale přemlouvala mě tak dlouho, až mě přemluvila. Ale jsem jí za to opravdu vděčná, že mě k tomu dostala.

B: A když ho teď používáš, tak jsi ráda?

A: Rozhodně jsem ráda, že ho mám. A říkám si, že bez něho bych už nemohla. Zaprvé, je to pro mě velká pomoc, už jenom proto, že tu jsem teď sama a někdy je mi třeba opravdu nedobře, tak si ho pustím. Vyberu si nějaké video, co bych chtěla slyšet, a to si pustím. A pak tam jsou písň, které si můžu poslechnout a tak.

B: A když sis ten tablet kupovala, pomohl ti s tím někdo?

A: Ne, ten jsem dostala od svého vnuka zadarmo.

B: Tak to je hezké. A to JW Library?

A: To mi do toho dal Viktor. Mně bylo řečeno, ať mu to dám a že se o nic víc nebudu muset starat.

B: A když si s něčím nevíš rady nebo se něco chceš naučit, tak někoho poprosíš, aby ti to ukázal?

A: Teď když tu nemám manžela, protože ten tomu trochu rozuměl, tak mám Daniela. Ten mi to nastaví, a když si nevím rady, tak příběhne. Úžasný. Opravdu ano.

B: A je tam něco, co ti vadí, když ten tablet používáš?

A: Počkej, jak myslíš „vadí“?

B: Třeba u JW Library je dobré, že je rychlá a že si můžeš pustit videa, ale je tam třeba i něco, co ti překáží, nejde nebo tě zlobí?

A: Vadí mi, když mi tam vyskočí nějaká cedulička s něčím, co bych měla nebo neměla, protože tomu já moc nerozumím. Tak si říkám, proč mi to sem skočilo. Nebo mi to někam uteče a teď co s tím. A tak na to sahám a nevím, jestli sáhnu dobře. Tak taková překvapení, s těmi si pak opravdu nevím rady a bojím se, když jsem na to sama a nejde to, abych špatně nesáhla a aby mi to zase někam nezmizelo. Teď mám ještě nově ten mobil po manželovi, když zemřel. Já jsem měla malinký mobilek, se kterým jsem uměla, a on měl velký a chytrý. A teď co? Mám ho vyhodit? Komu ho mám dát? Nikdo ho nechtěl, protože každý má svůj, tak jsem si říkala, jestli to mám zkusit, a Daniel mi řekl, ať to zkusím. A teď se mi tam ukázalo, že to mám plné a abych to vyčistila. Ale nevím jak. Tak budu muset zase jít za Danielem, aby mi to vysvětlil nebo aby mi to sám nějak vyčistil. Já to na tom mobilu mám všechno, ale já s tím neumím ještě pracovat. Jen třeba posílat SMS a volat, to ano. JW Library mi ještě nejde, přestože bych to třeba chtěla umět, třeba někomu ukázat něco z Bible, ale než bych to našla, tak by asi ztratil zájem.

B: A v tom by ses chtěla zlepšit, naučit se používat JW Library v mobilu?

A: To bych se chtěla naučit – ještě s tím mobilem pracovat, když jsem venku. Protože tablet je slyšet slabě a nevím, jak ho zesílit. Tak jsem si myslela, že bych zkusila ten mobil.

C: A v telefonu máš JW Library nainstalované?

A: Chceš to vidět? To víš, že mám. Když jste tady, tak se podívejte. Vidíš, jak je krásný. A tady to je.

C: A kdybys chtěla najít něco v té Bibli, víš jak na to?

A: To musím udělat tohle. Tak počkej, ono mi to zmizelo. A tady bych to měla mít, teď mi tam naskočí tohle, pak se mi tu objeví tohle... a je to.

B: Jde to i jednodušeji. Podívej.

A: Jak?

C: Já ti to ukážu od začátku. Když si otevřeš tu aplikaci, zde nahoře máš tři čárečky, a na ty když klikneš, tak se ti objeví nabídka, kde máš Bibli.

A: Aha. Tak to jsem nevěděla. Dobře.

C: K tomu, jak jsi to dělala předtím, potřebuješ internet. Většinou, když jdeš po ulici, tak internet nemáš. Takže by se ti to neukázalo, kdybys klikla na tu ikonku s modrou věžičkou, ale když to uděláš tak, jak jsem ti ukázala, tak na připojení k internetu nezáleží, máš to tam pořád.

A: Aha. Tak já to zkusím. Teď bych chtěla Bibli a třeba otevřít nějaký verš.

B: Tady si najdeš kapitolu. Máš v něm hodně velká písmenka, to abys viděla?

A: Ano, ale jsou zbytečně velká.

C: Pokud si to chceš změnit, tak tady jsou takové tři tečky. Předtím byly tři čárky a tady jsou tečky. Ty tři tečky znamenají nastavení, kde si můžeš vybrat velikost písma, buď si ho zvětšit, nebo zmenšit.

A: No, tak přijatelně zmenšit. Tak je to dobré.

C: A když chceš najít verš v kapitole, tak musíš posouvat prstem dolů.

A: Normálně posouvat? To by asi šlo. Takhle si ten text najdu a připravím.

B: Ještě jsem se tě chtěla zeptat, když ti někdo něco vysvětluje, nemáš třeba pocit, že je na tebe příliš rychlý? Nebo se přizpůsobí tvému tempu?

A: Tak ho zastavím a zabrzdím.

B: Řekneš si?

A: Řeknu, ať počká a zopakuje mi to ještě jednou. S Viktorem teď teda už o tom nemluví, protože mám Daniela a ten už vždycky přijde sám od sebe a řekne, ať mu ten tablet ukáži. A já, protože už zapomínám, tak když mi něco ukazuje, tak mě napadne, vždyť já už zase nevím, o čem mluvím, a nemůžu si vůbec vzpomenout. Anebo chci něco sama vykládat a věc, kterou znám, si nemůžu vybavit, jak se jmenuje. To jsou takové problémy. A tak, když mi něco říká, poprosím, ať mi to říká pomalu, protože bych chtěla pochopit, proč a jak to je. A on je tak hodný, že mi tady k tomu navíc napsal, co a jak bych mohla ještě dělat, až to budu potřebovat nebo mít čas se na to podívat.

B: Aha, takový návod?

A: Takový návod. S tím mi hodně pomohl. A když se mi ten tablet zastaví, tak mi řekl, že někdy stačí, když ho vypnu a zase zapnu, že to tam může znova naběhnout. Ale zatím jsem s tím tabletem spokojená. On je dobrý a šikovný kluk. A teď jsem si pustila na tom jednu písničku, to je stejně zajímavé, to bych vám musela ukázat, protože to neumím vysvětlit. Tady, chci to audio. Tady mám ty písničky a já jsem si takhle pustila tu jedničku. Výborně. A tady mi vyšla jednička, ale ta je úplně jiná, než jsem čekala, a nejdřív se mi nelíbila, a teď se mi moc líbí. Tak jsem si ji pouštěla a ono se mi stalo, že ta, co jsem si ji pořád pouštěla, se mi teď ukazuje na tom „Domů“ a objevují se tam všechny ty písničky, které jsem poslouchala, a postupně se přidávají další a jede mi to samo. Říkám si, kdy mi to skončí a jak to bude dál, protože pořád se mi tam pouští další a líbí se mi to.

B: Ano, ono se to pouští postupně.

A: Někdy mi tam vyskočí takový papírek, který se ptá, jestli ji chci vymazat, nebo naopak. Když se někomu moc něco líbí, jak se to řekne?

B: Přidat k oblíbeným?

A: Ano, do oblíbených a je tam u toho taková hvězdička.

B: Proto se ti pak ukazují na začátku, protože si je tam můžeš takto přidat.

A: Já jsem nikdy nezkoušela ty písničky, to bylo náhodou, a pak se mi to zalíbilo.

B: To je hezké, když takhle můžeš vyzkoušet nové věci.

C: A pouštíš si někdy i filmy, co tam jsou?

A: Filmy? Ani ne. Nějak nevím, jaké filmy.

C: Myslela jsem třeba ten film „Marnotratný syn“.

A: Aha, ale to je na dlouho, ne?

C: Má asi hodinu.

A: Že bych to také někdy zkusila? Mně se zdá, že filmy jsou na mě dlouhé. A jaké filmy tam ještě jsou?

C: Například Jonáš, potom tři díly o Lotově ženě.

A: Já vím, já se koukám po kouskách. Ty dlouhé si moc nepouštím, protože nevím, jestli mě něco nvyruší, já si to pouštím přes den, protože večer mi většinou někdo volá, tak na to nemám klid. I ty „Broadcastingy“ si pouštím, když vím, že mi nikdo rozhodně volat nebude.

C: Aby ses soustředila, chápu. I ty dlouhé si můžeš rozkouskovat.

A: Když já nevím. Jak to můžu udělat?

B: Že si to zastavíš.

A: To já vím, že si to zastavím, ale já to pak neumím zase pustit nebo najít, kde jsem skončila.

C: Když to takhle pustíš, tady tou šipkou vpravo nahoře to dáš dolů, tak ti to tady zůstane otevřené a potom si to můžeš znovu pustit.

A: Aha, a ono mi to neuteče. Tak to neznám. Tak to já nějaké ty filmy vyzkouším, pro mě je to úžasná věc.

B: Jenom je někdy náročné se v tom vyznat, že?

A: Já bych potřebovala tady někoho mít, aby mi řekl, jak to mám udělat, a pak je to dobré. Ale když jsem sama, tak tady sedím a říkám si, co s tím.

B: Tak se toho nesmíš bát, protože ten tablet nemůžeš jen tak rozbít.

A: Ale někam mi to zmizí.

B: Tak to musíš znova zkoušet, tam jde většinou hlavně o to, to zkoušet.

A: Já vím.

B: Ale je pravda, že když to zmizí, člověka to rozhodí.

A: Právě. Třeba na programu je to stejné, jednou ťuknu a najednou je to pryč. Nebo mi ten tablet ztuhne, dělám všechno možné, ale nejde to.

C: Někdy to zařízení začne zlobit, ale potom, právě jak říkal Daniel, to stačí vypnout a zkusit to zapnout znova.

A: Anebo když přede mnou sedí Eva na shromáždění, tak jenom stačí, když jí to strčím, a ona už ví, co s tím, když se mi to zasekne. Už ho párkrát měla, když seděla přede mnou.

B: To je hezké. Ještě mám jednu otázku, poslední. Když jsi ten tablet dostala od vnuka, tak jestli ti s ním taky někdy pomáhal.

A: My se už spolu nevidáme.

B: A někdo jiný z rodiny?

A: Z rodiny mi to pomůže jiný vnuk, ale ten je hodně zaměstnaný, a toho také vídám málo. S tím jezdím v létě na chalupu. Nebo když něco opravdu potřebuju, to přijde, ten ano. Ale ten druhý, to mě mrzí, ten mi právě dal ten tablet a teď už se ani neozve. Dříve, třeba když slavili nějaké svátky, tak zavolal, ale teď už ani na ty svátky si nevzpomene. Přestože mi říká, babi, vždyť víš, jaký jsem, tak to tak neber. Takže babička to tak nebere.

B: A jak dlouho už jsi v důchodu?

A: V důchodu? Už dlouho. Když mi bylo 55, tak jsem skončila. To už je hodně dlouho. Já jsem vlastně skončila, protože manžel šel do nějakého sanatoria na nějaké léčení a já jsem potřebovala nebýt v práci, protože tam to bylo vždycky přesčas, tak asi v 56, tak nějak jsem šla. Já jsem pak ještě uklízela, tak jsem si přivydělala, a kamarádce jsem pomáhala roznášet noviny.

B: Tak moc děkuju.

A: Já jsem taky ráda, že jste přišly, holky.

Rozhovor č. 6

Muž, 66 let (A)

Mladý dospělý, žena, 20 let (C)

A: Já v podstatě, když si studuju, používám tablet, protože si sednu do křesla a hledám si tam, co potřebuju. Ale když dělám na proslovu, který mám na shromáždění, a hledám si k tomu nějaké materiály, tak to dělám na počítači a píšu si to do Wordu. Takže tohle dělám na počítači, ale jinak se učím normálně s tabletem. A v mobilu mám taky staženou JW Library, ale to používám jenom při shromáždění jako Bibli. Protože není těžký. Když má někdo přednášku, tak mám mobil a hledám si odkazy v mobilu.

B: A je tam něco, co ti třeba vadí při používání té aplikace? Nějaká funkce nebo něco jiného, co tě rozčiluje?

A: Rozumím ti, ale nemám nic, co mě rozčiluje. Rozčiluje mě jedině to, že si tam chci něco zadat a teď mi to tam nejde. Třeba v mobilu jsem chtěl stáhnout ten nový překlad Bible a nešlo mi to. Ale dělal jsem to dobře, protože pak mi to tak dělal Petr, a přesto jsem to nedotáhl do konce. Pořád jsem se tam někde motal a nemohl jsem se z toho dostat, takže jsem měl pořád tu starou Bibli. Tady u toho tabletu, přemýšlím, co by mi mohlo vadit. Nějakou oporu jsem určitě hledal. Nechci říct, že je to úplně stoprocentní, ale teď mě nic nenapadá.

B: To je v pořádku. Ptám se proto, že když člověk něco používá, tak jsou věci, které jsou v pořádku, a pak jsou věci, které mohou vadit.

A: Musím říct, že to používání je takové dost omezené. Pohybuju se v tom pravidelně, tak mi to problém nedělá, ale pokud bych šel do nějakých jiných věcí, tak možná bych se tam někde zasekl.

C: Můžu taky něco dodat? Obecně jsem spokojená, ale jedině, co mi třeba vadí, je (i když možná je to jen můj problém) systémově, že když si zadám publikace a knihy, objeví se mi to v jiném jazyce než v češtině, třeba v angličtině.

B: Vážně? Ale to je pak problém spíš tvého mobilu, ne? Ty máš Android, že? A máš i tablet, nebo používáš jenom mobil?

C: Používám JW Library jen na mobilu. Právě, když se to pak používá víc, tak už to mám v češtině, ale někdy mi to tam skočí a všechno mám v angličtině. Já normálně ani nehledám v angličtině. Takže to musím pokaždé přepnout na češtinu a ono mě to vrátí zpátky do menu, pak zase musím znovu. To je jediné, co mě rozčiluje.

A: Ale tak to je problém té technologie, že?

C: Zřejmě celého Androidu, protože se to stává i rodičům. Takže s tím nic neudělám. Proto říkám, že mi Library vyhovuje, ale tohle je nějaká chyba. Ale nemůžu to porovnat s Apple, protože Apple nemáme v rodině nikdo.

B: A ty (A) máš mobil taky iPhone, Apple?

A: Ne. Já mám Samsung, telefon, a tablet je Apple.

B: Ono to pak jinak vypadá, to používání na Samsungu, než v Apple.

A: Ale já v telefonu používám výhradně jenom Bibli.

B: Jinak, já jsem si dnes vyhledala, kdy JW Library vůbec vydali.

C: Já jsem přemýšlela, co bylo dřív – jw.org, nebo JW Library?

B: JW Library bylo až později. Je z roku 2013.

C: Opravdu? Tak to už je dlouho.

B: Protože jsem se chtěla zeptat, jak dlouho to používáte? Od začátku?

A: Úplně ne.

B: Musel ses k tomu dopracovat?

A: Už z toho důvodu, že já vždycky nastrčím manželku, když je něco nového. Tak jsem jí koupil tablet a ona ho asi tři čtvrtě roku používala, a já ho ještě neměl. Až teprve potom, když jsem cítil, jak to progresivně narůstá, to používání, tak jsem si ho pořídil. Ale to vychází z toho, že jsem se tomu vyhýbal. Neměl jsem tu potřebu. Ale když jsem viděl, že to jinak nepůjde a že se to všechno pomalu přesouvá, tak víš, jak to chodí, když to lidi používají a ty ne, tak ti ujíždí vlak. A bylo vidět, že je to praktické pro nás, tak jsem si to pořídil, i když ne úplně hned. Byli jsme z těch starších ročníků, mladí už to měli, my jsme si to pořídili vlastně jenom tady na to. To, že ho teď používáme i jinak, to už je druhotné, ale kvůli Bibli jsme si ho pořídili. Jinak předtím jsme vlastně pracovali výhradně na počítači.

B: A to, co teď normálně čteš v JW Library, to jsi dřív měl tištěné?

A: Ano, jediné papírové publikace. Já v podstatě to vnímám tak, že když jsem používal Bibli, tak pro mě bylo složitější vyhledávat verše nebo nějaké odkazy. Ale na druhou stranu to mělo jiné pozitivum, že když si člověk studoval tištěnou Bibli, tak se víc soustředil. Teď jsi taková rozutíkaná, protože ti to umožňuje to skákání mezi odkazy, takže si vlastně nedáváš prostor na rozjímání. Přečteš si text, a už zase klikáš a nedáš tomu mozku prostor, aby si to nějak zažil. Zatímco Bible to umožňovala, ta klasická, písemná forma. V tom vidím jediný rozdíl. Jinak, co se týče praktičnosti a rychlosti, tak to nejde srovnat.

B: Začal jsi to tedy používat později. A jak sis poradil s instalací, když bylo potřeba stáhnout tu aplikaci?

A: Všechno nám to nainstalovali Petr a Pavel.

B: Pomohli ti s tím?

A: To rozhodně. Zprovoznili nám celý tablet. Jak manželce, tak i mně.

B: Ještě jsem se chtěla zeptat na vzhled té aplikace. Jestli ti to, jak je ta aplikace sestavená, pomáhá při orientaci, když s ní pracuješ?

A: Nedokážu to posoudit, protože nemám srovnání. Kdyby člověk pracoval s jinými podobnými aplikacemi a programy, pak ano. Někdy ti něco sedne víc, i když je to obsahově o něčem jiném, takže nedá se to úplně srovnat. To, co tady je, je pro mě úplně přirozené a vnímám to jako dobré, ale jestli to tak je, nebo ne, jestli srovnatelně něco podobného může být lepší, to já absolutně nedokážu posoudit. Ale za mě je to v pořádku. Já jsem spokojený, nic mě tam nemate.

B: A vzpomínáte si na ten program, co se instaloval do počítače, Watchtower Library, jak se pak ročně aktualizoval?

A: Ty upgrady? To jsem si bral každý rok a nainstaloval si to.

B: Předtím, než bylo JW Library?

A: Jak jsme si pořídili tablet, tak už ne, ale předtím ano. Ten upgrade byl proto, že se tam zobrazovaly další a další nové věci, že? S tím jsme pracovali ze začátku, počítač jsme měli vlastně odjakživa.

C: My jsme zase, jakmile začalo jw.org, hledali hlavně tam. A předtím si už nepamatuju. Asi jsme vždycky hledali v papírových publikacích. Tenkrát ani nevím, jestli jsme už měli počítač, ale to možná přeháním.

B: Je něco, co bys chtěl ještě umět? Protože ty jsi zvyklý to nějak používat, nějaké věci na tom umíš. Ale stává se, že někdy na shromáždění zazní něco, co třeba neumíš a chtěl by ses to naučit?

A: Tak určitě je tam spousta věcí, které neumím, využít ten potenciál, ale je to se mnou těžké, protože já si neuvědomuju, co bych chtěl vlastně umět. Pokud je to něco, co potřebujeme, tak si to najdu, a když mi to nejde, tak si někomu řeknu o pomoc. Většinou když přibudou nějaké nové možnosti, tak nevíš co s tím, a tak se jdeš zeptat. Ale abych dokázal teď říct, co neumím a co bych chtěl umět, to ne.

Počkej, tady, když si něco napíšeš v těch „Osobních poznámkách“, to je třeba jedna věc, co mi nesedí, je to takové nepřehledné. Přejde mi to takové komplikovanější, než by to mělo být, ale tím, že to tolik nepoužívám a dělám si tam odkazy jenom v bodech, tak mi to tolik nevadí. Jednou jsem si tam psal a dost jsem se s tím natrápil. Chtěl jsem v tom udělat nějaké úpravy a šlo mi to ztuhla. Takže vidíš, že ono se občas něco objeví, co člověku vadí, ale vzpomenout si. Konkrétně mě nic netrápí, ale když s tím dělám, tak mě občas něco napadne. A víš, co ještě neumím? A to bych se chtěl naučit. Rozdělit si ten obraz v tabletu na dvě části a na každé dělat něco, ale mít otevřené oboje. Já jsem měl pocit, že jsem to u někoho viděl.

B: Některé tablety to umí, že máš otevřené JW Library a pak půl naplňuje třeba poznámky.

C: Ale to je funkce tabletu, a ne JW Library.

A: Ale je dobré to umět.

C: Teď záleží na tom, jestli máš tablet, který to umí.

A: Tak to jsem netušil a netuším, jestli tahle skříňka to umí, ale když jsem o tom přemýšlel, tak jsem si říkal, že to není špatné. Občas jsem něco dělal a musel jsem si vzít na pomoc mobil, abych to měl zároveň před sebou.

B: A když ti v tom něco nejde nebo nefunguje, tak jsi říkal, že ti s tím pomůže Petr. A jak to vypadá, on ti ukáže, jak máš něco dělat, nebo ti to tam sám udělá?

A: Tak i tak. Když je to věc, kterou si neumím stáhnout, to mi tam natáhne, a když jde o něco jiného, to mi ukáže jak na to. Pamatuju si, že jsem šel do „Online knihovny“, zadal jsem si „Index“ a ten je tam tak rozdělený, že se hledá podle tématu. Třeba 1. Mojžíšova 1:15, najde se to tam, klikne na to a otevře se deset dvacet odkazů a může se na ně dál klikat a objevují se různé články. Najdu si tam to, co potřebuju. Já jsem se tam proklikal a našel jsem si tam materiál a říkal jsem si, že je to úžasné, pak jsem to zavřel, přišel jsem druhý den, a už jsem se tam nedostal. Nevěděl jsem jak. Třeba to se mi stává. Tak to jdu většinou za Pavlem, ale on je dost vytížený, ale jdu za ním a řeknu, tohle jsem měl a už to nemám a nevím jak na to, a on mi to ukáže.

B: Ukázal ti, jak se tam můžeš dostat sám?

A: Ano, přesně. Ale i Petr mi někdy pomůže, i když mám dojem, že Pavel je výš, protože jsem zaregistroval, že Petr někdy hned neví, jak si poradit.

B: Mně jde o to, jestli když ti něco vysvětluje, tak ti ukáže, jak se to má dělat, abys to pak zvládl sám.

A: Tak někdy třeba zavolám a po telefonu mě navádí.

B: A když ti takhle něco vysvětluje, stalo se ti, že by řekl nějaké slovo, které neznáš?

A: Tak určitě jsou výrazy, které jdou mimo mě, ale tady k tomu, na co se ptáš, když mi Pavel něco ukazoval, dal si se mnou tu péči. Vím, že jsem dvakrát nebo třikrát říkal Karlovi, že bych něco potřeboval, a ten to na mě vychrlil. A to je postoj člověka, který to má v malíku, a nechápe, že ty to nemusíš pochopit. Tak to vysypal a já na něj koukal s otevřenou pusou a nebyl jsem schopný to vstřebat. Tak to se mi asi dvakrát nebo třikrát stalo, že měl takový přístup, ale pozor, to není žádná pomluva, on byl ochotný, ale ta forma, jakou mi to sypal... jako by si myslel, to je taky „profík“ jako já. To je chyba. Kdežto Pavel, to mi přišlo, že na to šel líp.

B: Ještě tady mám poslední otázku. Už jsi všechno ostatní vyčerpal. V rámci spolupráce, když se ptáš mladších, tak jestli to, že ti pomáhají s tabletem, mění nějak tvůj vztah k nim? Někdy můžeš mít pocit, že jsou ti mladší lidi vzdálení, a pak když přijdou a s něčím ti pomůžou, můžeš se k nim cítit blíž.

A: Začnu trochu ze široka. Obecně pro naši generaci ano, pokud nepatříš k těm, kteří se tím zabývají a všemu rozumí tak, že se mladým vyrovnají (i když neříkám absolutně, ale v podstatě tak, že s technikou nemají problém). Ale já občas vnímám, že dnešní mladá generace je jiná, než jak to bylo za nás. Protože čím byl člověk starší, tím více využíval znalosti a zkušenosti, které načerpal. Samozřejmě že vždycky se člověk dostane do určitého období, kdy se pokrok najednou jakoby snaží jít mimo něj, a musí se hodně snažit, aby to uchopil, jenže ten rozdíl není tak zásadní. Kdežto s nástupem IT techniky je člověk, pokud se tomu někdo opravdu nevěnuje tak, že ho to vyloženě baví, úplně mimo. A mladí lidé se vlastně etablovali v roli, že oni jsou těmi, kdo všechno vědí a se vším si poradí, a ty u nich nemáš šanci. Od tebe prostě žádné rady nepotřebují, to je zbytečné. Ale zapomínají

na jednu důležitou věc, že vlastně aby člověk zvládl život v tomhle komplikovaném světě, tak k tomu potřebuje mít zkušenosti. A jak je získá? Že je prožije, že ano? Takže to je takový zvláštní postoj, když se mladí chovají nějakým způsobem, a my, naše generace, máme pocit, že nás vůbec neberou vážně a že nás nepotřebují. Ale teď musíme rozlišit jednu důležitou věc, to znamená osobnost toho jedince. Já obecně nemám absolutně problém s mladými lidmi. Vůbec se nestavím do role, že já jsem ten zkušenější, ten chytřejší a moudřejší. Beru mladé lidi jako úplně rovnocenné partnery, zejména pokud ten mladý člověk chce komunikovat a má rozhled, protože úroveň komunikace je daná tím, v jak širokých souvislostech dokážeš komunikovat. Vlastně jako počítač. Čím víc do něj nasypeš dat, tak tím spíš pracuje v širších souvislostech a lépe vyhodnocuje a pak dá výsledek. Takže pro mě, když ten mladý člověk je komunikativní, je to paráda. Já za sebe s tím nemám absolutně žádný problém. Mladé lidi mám rád a vůbec se nestavím do role, že já jsem moudrý a mladý člověk nezkušený. Když pomínu ten obrácený přístup, kdy si mladí myslí, že jsou ti nejchytřejší, takže vlastně už za tou naší generací pro rady nechodí. Ale řekl bych, že je malinký rozdíl mezi společnostmi, ve které se pohybujeme my v rámci komunity, a běžnou společností, se kterou se setkáváme třeba v práci. V práci jsem totiž zažíval, že jsem něco vyprávěl a o něčem jsem mluvil, a mladí lidé nedělali nic jiného, než že klikali na tabletu a říkali „ale tady je napsáno“ a opravovali mě. Jakoby mě pořád kontrolovali, ale kdybych mu ten mobil vzal, tak se zhroutí, protože by nic nevěděl a ještě by přišel o své druhé já. Zatímco tady, v naší společnosti, je to postavené trochu jinak a mladí jsou ochotní přijmout nějakou radu, protože my jsme vyučovaní, abychom přijímali rady. Ale ve společnosti mimo naši komunitu si většinou každý myslí, že je nejchytřejší, a když mu chceš něco poradit, tak jsi pomalu jeho nepřítel, protože, co ty mu budeš vykládat. Já bych řekl, že mě nerozděluje s mladými lidmi to, že bych pociťoval nějaké ponížení, když za nimi musím jít a poprosit o pomoc. Nemám s tím vůbec žádný problém. Jsem s mladými lidmi rád, a pokud jsou ochotní komunikovat, jsem za to rád a v pohodě. Ale chápu, že třeba pro někoho to může být problém, že s jeho naturelem to pro něj může být určitá forma ponížení, když se musí obracet na mladé. A ještě je trošku rozdíl v tom, že my jsme na tom hůř, když nemáme v domě nikoho mladého, kdo by se v technice orientoval. Když má někdo doma dospělé děti, tak jim řekne a oni mu s tím pomůžou. Já, když potřebuju, musím zavolat klukovi, ale mladý člověk je tak vytížený, že na mě nemá čas, musel by se až někdy zastavit. A to pro mě není řešení. Takže se musím obracet na mladé ve sboru, protože to potřebujeme vlastně na shromáždění. Tak to je zase výhoda lidí, kteří mají v domě nebo v bytě mladé, že jim poradí v rámci rodiny, ale tam je to zase o něčem jiném.

C: Tam pak ovšem záleží na rodinných vztazích.

A: Tak to je pravda, že syn se nerozčiluje, ale říká takové to: „Jak si to nemůžeš pamatovat, říkal jsem ti to před měsícem.“ To je ta forma „profík“ a amatér. A nejhorší je, že ty tu informaci neudržíš. Já prostě nejsem schopný si to zapamatovat. Když takovou informaci předáš mladému člověku, tak ji tam prostě má, ale já za pět minut nevím, co mi vlastně říkal.

C: Babička si to většinou píše. Píše si to krok po kroku, popíše celý papír, ale papír pak někam založí, a musíš začít znovu, takže je to těžké.

A: Řekl bych, že využívám všechny možnosti, které technika nabízí. Jak jsem ti naznačil, s tímhle jsem se už nějak popasoval, ale pořád přichází nové věci a je toho hodně, takže v tom trochu ze začátku plavu, protože je toho tolik.

Rozhovory s mladými dospělými

Rozhovor č. 1

Žena, 20 let (A)

B: Mluvily jsme o těch obecných otázkách, že používáš JW Library na mobilu a že jsi předtím používala jen tištěné publikace, je to tak? Protože jsi říkala, že program Watchtower Library jste doma nepoužívali. A používáš i jiné zdroje, jako třeba „Online knihovnu“?

A: Používám „Online knihovnu“, „Průvodce publikacemi“ a stránky jw.org. Docela hodně to používám na přípravu na čtvrtetní shromáždění.

B: Dobře. A vidíš nějaký přínos v používání aplikace JW Library?

A: Řekla bych, že je to všechno rychleji vyhledatelné (nebo jak to říct). Zkrátka, že to mám pořád při sobě. Ačkoliv je nutné mít docela velkou paměť v mobilu na JW Library, protože zabere docela hodně místa. Ale tak do určité míry to chápu. Můžeš si tam podtrhávat věci, zvýrazňovat, dávat si tam záložky, to je skvělé. Ale hlavně to, že to můžu mít všude při sobě a kdykoliv si v tom cokoli najdu.

B: Měla jsi ze začátku problémy se v ní vyznat, nebo ti rovnou přišla jako intuitivní? Pokud si vzpomínáš, protože už je to pár let.

A: To je pravda. Já myslím, že nikdy jsem s tím neměla větší problém. Tím, že jsme na tom vyrůstali, tak si myslím, že pro nás, teda aspoň pro mě, to nikdy nebyl nějaký problém. Je to i docela dobře řešené.

B. A změnila bys nějakou funkci, aby to bylo lepší k používání?

A: Teď si to nedokážu úplně představit. V tu chvíli, kdy to přijde, tak vím, jak by to bylo lepší nebo proč je to horší, ale teď nevím.

B: Protože když to používám, tak mi někdy něco nevyhovuje a říkám si, proč to nemohli udělat jinak, ale není toho moc. Například včera jsem si chtěla něco podtrhávat, a když si to podtrháváš, tak ti to přeskakuje na další stránku. Nebo bych chtěla mít k dispozici víc než deset záložek.

A: To jsem si také říkala, že k těm záložkám by to chtělo nějaké centrální ukládání. Ale zase já moc nepracuju s tím „Osobním studiem“. Ale teď koukám, že toho tady mám docela dost. Ono se tam asi ukládá všechno, co si podtrhneš. Já si myslím, že to je takové celkem praktické. Nedokážu si teď představit, nemám tu fantazii na to, si to představit, co by mohlo být lepší.

B: A jinak ti to přijde přehledné?

A: Jinak mi to tak přijde. Mně se obecně vzhled našich jw.org stránek líbí. Například teď, jak je to nově, tak mi to přijde zase o něco přehlednější, než to bylo předtím. Ale do té doby tě to nenapadne a vyhovuje ti to, co máš. I když občas jsem měla problém, že jsem nemohla najít nějaká videa, protože tam toho je docela hodně. Proto teď využívám tu lupu pro vyhledávání a už to nehledám tak, jako jsem to hledala dřív, že musíš všechno projít. A taky mi přijde docela praktický ten nový oddíl „Odpovědi na otázky“, to je docela dobré. No a tady u té JW Library mě nic nenapadá. To jsem ti moc nepomohla, co?

B: Ne, v pořádku.

A: Možná to, že tam nejsou úplně všechny knihy, že ano? Máme mnohem víc různých knih, ale zase

na druhou stranu to chápu, protože už to i tak zabírá hodně místa v paměti. Ale některé tady prostě nejsou.

B: Nejspíš proto, že nejsou už tolik aktuální.

A: To nevím.

B: Tak a teď zpátky k tomu mezigeneračnímu učení. Měla jsi někdy zkušenost s tím, někomu staršímu pomáhat s technologiemi?

A: Pomáhám docela často dědovi. Pomáhám i babičce, většinou učít se s počítačem. Nebo jsem jí také ukazovala, i když nevím, jestli to spadá do té tvé práce, ale třeba jak vystavovat na počítači inzeráty nebo jak najít nějaké informace týkající se různých věcí. Anebo když děda potřeboval něco zařídit na mobilu a nevěděl si rady, tak jsem mu s tím také pomáhala.

B: A co tak ve sboru?

A: Ve sboru? Taky, taky jsem pomáhala s JW Library, ale v poslední době ne tolik jako dřív, protože se teď spíš obrací na kluky.

B: Je pravda, že většina těch, kterých jsem se ptala, se obrací na ně. A pak mi ještě říkali, že se raději obrací na někoho staršího, protože ten jim to vysvětlí v klidu, a mladší to dělají příliš rychle. Nečekala jsem, že většina starších lidí se bude raději ptát někoho, kdo je jim věkem blíž, kolem 40 až 50, než někoho mladšího.

A: Já si myslím, že v tomhle případě to není ani tak o věku jako o tom, jaký ten člověk je. Občas třeba David může na druhé působit tak, že si ho někteří netroufnou oslovit.

B: Ale všimla jsem si, že starším lidem ve sboru také hodně pomáhá. Ono asi záleží na tom, co komu vyhovuje, a každý si vybírá vzhledem k osobnosti.

A: Na mě se dřív taky obraceli, ale teď už spíš asi pochopili, že jak nemám iPad, tak Applu prostě moc nerozumím.

B: To je pravda, na tom také záleží.

A: Nemám problém pomoci s Androidem. Nebo i na mého tátu se hodně obrací, pokud potřebují něco poradit s Androidem.

B: Jasně. Záleží na typu přístroje.

A: Ano, mně Android a Apple připadají docela rozdílné.

B: A proč jsi chtěla seniorům pomoci s používáním aplikace?

A: Tak protože jim chci pomoci. Chtěla jsem, aby to uměli.

B: A pomohla bys jim znova, kdyby se tě zeptali?

A: Samozřejmě, že bych jim pomohla znova. Co je to za otázku? To víš, že ano. Já si myslím, ne tolik ve sboru, ale třeba s babičkou a s dědou je to někdy dost náročné, než se mi podaří jim to vysvětlit. A za týden jim to můžu vysvětlovat znova. Třeba babička mi pak ještě volá, jak to vlastně bylo. Tak v tom ohledu je to náročné.

B: To ano. Máš tedy trochu jiné zkušenosti s tím, když pomáháš v rodině, a s tím, když pomáháš ve sboru? Vidíš, že je to v něčem jiné?

A: Ano, je. Jednak proto, že v rodině pomáhám spíš s počítačem, a to je jiné, než když pomáhám s tabletem ve sboru. A ve sboru jde často jenom o to, jak ten tablet funguje, že je třeba zahlcený a je potřeba ho vyčistit nebo něco stáhnout a tak podobně. Zatímco v tom počítači potřebují většinou něco jiného a to je často složitější.

B: A když druhým něco vysvětluješ, musíš měnit svůj přístup?

A: Tak to záleží na jednotlivci. Někdo to chápe rychleji a někdo pomaleji. Třeba babička si to potřebuje všechno napsat, krok po kroku, i takovou věc, která mně přijde úplně samozřejmá, které okno rozkliknout a tak podobně. A děda to zase chápe všechno mnohem rychleji a líp.

B: A stalo se ti, že se tě někdo na něco zeptal a ty jsi zjistila, že to sama nevíš?

A: To ani ne. I když třeba teď se mi stalo, že jsem zkrátka nevěděla, ale to bylo proto, že nejsem „ajták“, abych rozuměla systémovým věcem. Ale většinou nemám problém, když jde o základní věci. Snažím se to vysvětlovat tak dlouho, dokud to nepochopí. Ale je pravda, že často se ani nepřiznají, že to nechápou.

B: Opravdu?

A: Někdo nechce zatěžovat. Třeba babička s dědou ne, ti to přiznají, ale ve sboru, když to vysvětlíš jednou, tak ti tvrdí, že už to chápou, i když to úplně nepochopili, ale mají pocit, že tě s tím zatěžují. Nestává se to často, ale už jsem se s tím setkala.

B: A máš pocit, že díky tomu, že ty někomu pomáháš, ses sama v něčem zlepšila? Nemyslím přímo v tom, jak pracuješ s tou aplikací, ale po osobní stránce?

A: Tak určitě mě to procvičí v trpělivosti a i v komunikaci. Jakýkoliv kontakt s člověkem je, řekla bych, v něčem přínosný, zvlášť když někomu něco vysvětluješ.

B: I v rámci toho, že je to někdo starší? Protože něco jiného je, když mluvíš s někým ze stejné generace, s někým jenom o trochu starším a nakonec třeba s někým letitým.

A: Tak určitě si v tu chvíli, kdy s tím člověkem komunikuješ, uvědomuješ jeho možnosti a schopnosti. Jak on to chápe a jak se na to dívá. Jaké věci ještě chápe a jaké už ne, co je mu bližší.

B: Takže pak máš k těm lidem větší úctu a víc tě to s nimi sblíží?

A: Tak je to zase další věc, co se o nich dozvíš, takže to určitě sblíží. A pak třeba se dozvíš i obecně, jak se k těm starším lidem chovat nebo jak s nimi jednat. Co si ještě můžu dovolit a co ne.

Rozhovor č. 2

Žena, 21 let (A)

B: Víš, jak dlouho používáš JW Library?

A: Já myslím, že tak dva roky. Mně to předtím vůbec neoslovovalo, neměla jsem potřebu. Mně se totiž líbilo si do tištěných publikací vypisovat poznámky a malovat si scénky, o kterých byla řeč, a podobně. Já jsem si vždycky kreslila různá přirovnání.

B: A teď používáš JW Library na mobilu?

A: Na všechny přípravy na shromáždění.

B: A máš to na mobilu, nebo máš i tablet?

A: I tablet, ale radši mám mobil, protože ho mám všude po ruce.

B: A dřív jsi používala také nějaké jiné elektronické zdroje, třeba program Watchtower Library, jak byl v počítači?

A: Ano, ale v tom jsem se neuměla nikdy vyznat, přišlo mi, že toho tam bylo opravdu moc, a to mě odrazovalo. Takže tohle mi vyhovuje. Je to takový výňatek, pro mě zjednodušení.

B: Jako že je tam jenom to důležité? Já si taky pamatuju, že jsme používali program Watchtower Library. Pokaždé jsem to otevřela a bavilo mě v tom něco hledat, připadala jsem si důležitá.

A: Já taky, ale pak jsem se vždycky ztratila. Musela být studijní nálada. Na JW Library podle mě nemusíš mít úplně studijní náladu, protože tam vždycky všechno vypátráš během chvíle.

B: Takže obecně je pro tebe přínosem, že ji můžeš mít po ruce?

A: Ano, že si můžu jet v metru a číst si. Nebo je skvělá ta lupička. Když s někým mluvím o Bibli a hned si nevybavuju biblický text, tak jdu hned do lupičky, najdu si ho podle klíčového slova a ostatní ani nepoznají, že něco hledám.

B: A kdybys mohla srovnat, jak se ti s ní pracovalo na začátku a jak teď, vidíš rozdíl?

A: To rozhodně. Já totiž nejsem vůbec technický typ, takže pro mě je všechno hodně komplikované. A teď mám konečně pocit, že už nejsem tak zmatená, takže bych řekla, že jsem v tom stabilnější.

B: A je nějaká funkce, kterou bys změnila, aby to bylo jednodušší?

A: To nevím.

B: Něco, co ti vadí?

A: Něco, co mi vadí? Vadí mi, že do historie se neukládá všechno. Mně se to tam vždycky odmaže, takže musím ty starší věci hledat znovu. Kdyby to zůstávalo delší dobu, tak by to pro mě bylo lepší, ale to je asi jediná věc.

B: Je pravda, že jsem také párkrát něco v historii hledala a že některé kroky se tam opakují, ale ty předchozí už tam nejsou.

A: Asi by to bylo náročné ukládat všechno, ale mně by to opravdu vyhovovalo.

B: A je pro tebe celkově ta aplikace přehledná?

A: Ano, trvalo mi to, ale už ano.

B: A k té mezigenerační spolupráci, měla jsi někdy zkušenost s pomocí někomu staršímu?

A: Ano, mojí babičce.

B: A co ve sboru?

A: To taky. To spíš v tom, že se jim samo spustí omylem video uprostřed shromáždění a teď musíš rychle zakročit, protože to nemůžou hned vypnout. A také jedné babičce, která přecházela z papírových publikací na iPad. Tak jsme ji zaškolovaly, aby věděla, jak s tím pracovat.

B: To je hezké. A proč jsi chtěla pomoci seniorům s používáním aplikace?

A: V rámci zachování vzájemného klidu.

B: A teď otázka k zamyšlení. Měla spolupráce se staršími vliv na tvůj přístup k nim?

A: Ano, asi v trpělivosti. Protože já jsem netrpělivý tvor a rozčiluje mě, když někdo jasnou věc nechápe.

B: A tak ses snažila upravit svůj přístup?

A: Ano. Zjednodušit to, co říkám, protože já neumím mluvit jednoduše. Většinou všechno říkám komplikovaně a zbytečně zmateně.

B: Musela jsi použít víc postupů, jak něco vysvětlit?

A: Nebo to říkat víckrát za sebou.

B: Tak dobře. A vidíš nějaký rozdíl v tom, když pomáháš někomu ve sboru a když pomáháš své babičce?

A: Babička je svědek, ale děda není a většinou má takové móresy: „Vždyť to vím... A jak jsi to vlastně říkala? A vždyť to vlastně vím.“ Zatímco babička je víc trpělivá.

B: A narazila jsi někdy na něco, co ten člověk po tobě chtěl, a ty jsi nevěděla, jak to máš udělat?

A: Ano, ale to nesouviselo s JW Library. Chtěli nějaké zálohy něčeho.

B: A máš pocit, že ses sama v něčem zlepšila tím, že jsi jim pomohla?

A: V seberozvoji. Třeba s tou trpělivostí. Mně to pomohlo i potom, když jsme chodili třeba do domova seniorů, protože tam dost často nevědí, jak si poradit s tou technikou. Takže pak jsem už věděla, jak to jednoduše vysvětlit, když jsem to předtím zkoušela na té babičce.

B: Můžeš mi ještě říct, jaká je nejvyšší úroveň vzdělání, které jsi dosáhla?

A: Střední škola s maturitou. Odmaturovala jsem. Úspěšně!

Rozhovor č. 3 **Muž, 20 let (A)**

B: Víš, jak dlouho používáš aplikaci JW Library?

A: Jak často, nebo jak dlouho?

B: Jak dlouho.

A: Tak to je dobrá otázka.

B: Hned od začátku?

A: Hned od začátku. Předtím jsem používal aplikaci NWT, která byla na iPad, že ano? Takže, to je dva tisíce... kolik?

B: 2013

A: To už je taková doba? To není možné.

B: Česká verze byla asi o rok později.

A: To bych řekl tak 2015.

B: Tak většina sester, kterých jsem se ptala, má tablet tak 4 roky.

A: Já bych se podíval na to, kdy vyšlo to video „Proč studovat Bibli“, protože v tu dobu se začaly používat aplikace. Zkrátka, používám ji od začátku.

B: A na jakých zařízeních?

A: Na iPhonu.

B: A předtím jsi používal tištěné publikace, nebo jsi používal i jiné zdroje?

A: Používal jsem normálně stahované v PDF ze stránek jw.org a měl jsem je v knihovně v telefonu.

B: Pamatuješ program Watchtower Library v počítači? Ten jsi používal?

A: Asi jednou. Ten jsem vůbec neměl rád.

B: A v čem vidíš přínos JW Library?

A: Rychlost, rychlost a možná... jak to nazvat? Otevřenost. Máš mnohem víc zdrojů v tu chvíli u sebe a mnohem větší výběr.

B: A je něco, v čem ti nevyhovuje nebo vadí?

A: Možná by mi vyhovovalo mít úplné názvy knih v Bibli, a ne jenom zkratky, ale pro to není prostor. Oni spoustu chyb už vychytali. Už vím, ocenil bych, kdyby šlo „streamovat“ hudbu. Aby to fungovalo, aniž bych to musel stahovat.

B: Ta aplikace umí streamovat, ale jenom jednu skladbu, kterou si vybereš.

A: To vím, ale jdou popořadě. Chtěl bych, aby hrály na přeskáčku.

B: Ale to ona umí.

A: Já vím, že nějakou dobu to nešlo.

B: Mně spíš vadí, že ti pustí jenom jednu písničku a neumí pustit všechny, pokud je nemáš stažené.

A: Aha. To streamování je dobré pro lidi, co to nemají stažené, protože to akorát zahltí telefon. Je zbytečné to stahovat.

B: A obecně máš pocit, že se ti teď ta aplikace používá líp než zpočátku? Vidiš nějaký pokrok?

A: Používá se líp. Pokrok tam byl, je to svižnější, je tam víc odkazů, knížky jsou propojenější mezi sebou. Co bych ocenil, kdyby odkaz vedl přímo do knihy a neukazoval se nejdřív pouze v bočním panelu, protože nikdy to nečeš z něho, vzhledem k tomu, že ten text je tam zjednodušený a odkazy nefungují. Nakonec se musíš stejně prokliknout do té publikace.

B: A jinak je pro tebe ta aplikace přehledná?

A: Ano, i když nemůžu říct, že úplně ve všem. Jedna věc mě tu rozčilovala, mohli by dát vyhledávání do multimédií, protože když hledáš nějaké video nebo písničku, tak je v těch kategoriích nemůžeš najít.

B: A teď k tomu mezigeneračnímu učení. Víím, že pomáháš hodně ve sboru, téměř všem. Proč to děláš?

A: Co bylo ten důvod? Asi to, že nebyl nikdo, kdo by uměl pomoci v takové škále. Kdo by se v tom tolik vyznal. Já nevím, to je takové hloupé, ono to umí spousta lidí, ale když se o jednom ví, že to umí, tak jdou všichni za ním.

B: A myslíš, že to, že jim pomáháš, má na tebe nějaký vliv?

A: Jako že přispívám komunitě? Nebo pro mě? Nebo jak jsi to myslela?

B: Jestli ses tím ty něco naučil?

A: Cítím vnitřní uspokojení. Jestli já jsem se tím něco naučil? Práci s lidmi. Komunikaci s lidmi. A zlepšil jsem se v pokoře.

B: To je pěkné, to mi ještě nikdo neřekl. A když jsi někomu něco vysvětloval, musel jsi použít víc způsobů, jak to podat, aby to pochopil?

A: Ano.

B: A musel jsi nějak upravit svůj přístup?

A: Mluvit pomaleji, opakovat, zkusit najít jiné výrazy pro určitá slova.

B: Protože ti nerozuměli?

A: Ano. A co ještě... Přidat na hlase.

B: A zeptal se tě někdo na něco, co jsi třeba nevěděl?

A: Ano, běžně.

B: A to pak prostě řekneš, že to nevíš?

A: Řeknu, že se ozvu za týden, pokud to je něco, co opravdu nevím. Ale u těch starších jsou to většinou takové jednoduché věci, co vím. Jen občas něco sofistikovanějšího.

B: Dobře. A má to, že jim pomáháš, také vliv na tvůj vztah k nim?

A: Ano, sblížíš se s nimi.

B: Opravdu?

A: Hm.

B: A pomáháš i třeba prarodičům s technikou?

A: Ano.

B: A vidíš nějaký rozdíl mezi tím, když pomáháš babičce a někomu ve sboru? Je tam nějaký rozdíl v tvém přístupu?

A: Kdyby to nebyla moje babička, jako že je taková, jaká je, tak v tom asi rozdíl bude. Ale tím, že je to moje babička, tak tam být nemůže.

Rozhovor č. 4

Muž, věk 19 let (A)

A: Včera mi akorát jedna babička u nás ve sboru vynadala, že jsem jí ještě nekoupil tablet. A já si říkal, to je skvělé, zítra jdu na pohovor, jestli pomáhám starším s technikou.

B: Ale to není pomoc.

A: A co to je?

B: Koupit tablet?

A: To je největší pomoc! Koupit někomu tablet je skrytý význam. Zahrnuje to i nahrát JW Library, naučit ho s ní a ¾hodinové lekce dvakrát týdně každé shromáždění. To je všechno „v ceně“, tak to berou.

B: Víš, jak dlouho používáš aplikaci JW Library?

A: Jak dlouho používám aplikaci JW Library? A jak je dlouho?

B: Na jw.org píšou, že byla ohlášená na podzim roku 2013. Ale nevím, kdy přišla do Čech, protože to už tam není.

A: Dlouho jsem používal tu NTW Bibli, to je pravda.

B: To byla aplikace, že?

A: Ano. Ale aplikaci JW Library, já nevím, možná až 2016.

B: Tak to nebylo hned od začátku.

A: Mám pocit, že ne. Nejdřív jsem opravdu používal jen tu Bibli a stahoval si publikace do iBooks (aplikace Knihy). Mně to přišlo lepší, protože to umožňovalo si psát poznámky, to tenkrát ještě v JW Library nebylo. Možná jsem ji měl v telefonu, ale nepoužíval jsem ji. Takže tři roky, 2016 třeba, možná tři a půl.

B: A používáš to na mobilu, nebo máš tablet?

A: Mám tablet, ale i na telefonu.

B: Takže to používáš na obojím?

A: Na obojím. Na shromáždění jenom tablet a jinak v telefonu.

B: To dává smysl. A ještě, kromě JW Library, používáš i nějaké jiné elektronické zdroje? Pamatuješ ještě program Watchtower Library, který se instaloval do počítače?

A: Tak ten už opravdu nepoužívám.

B: A používal jsi ho dřív?

A: Ano, ale zřídka. Teď využívám spíš tu „Online knihovnu“, tu používám hodně. Otevřu ji možná stejně často jako JW Library. Většinou mám JW Library a v druhém okně „Online knihovnu“, takže je používám synchronně, nebo jak to nazvat. A jinak nic víc.

B: A co oceňuješ na té aplikaci JW Library?

A: Teď jsem si nedávno říkal, že je strašně... jak bych to řekl, že se nedá pořádně ani zasekat, i když se snažíš. Jdeš z odkazu do odkazu, z odkazu do odkazu, pořád otevíráš další publikace, a přesto je to docela rychlé.

B: Záleží asi na tom, jaké máš zařízení.

A: Na stroji. To je pravda.

B: Protože teď jsme to s jednou sestrou chtěly otevřít, a vůbec to nešlo.

A: Tak já nemám nejnovější iPad, ale docela to na něm sviští. Co mi dál přijde skvělé, je, že když máš stažený „Index publikací“ a klikneš si na verš, tak se ti nabídnou ty odkazy z „Indexu“. A pak, když si stáhneš jednu publikaci, ve které je odkaz do jiné publikace, kterou staženou nemáš, tak ten odkaz je stejně aktivní a otevře se ti ten konkrétní úryvek. To mi přijde skvělé. Třeba typicky „Shromáždění“. Je tam odkaz na nějaký článek z roku 2014 a máš ho tam, aniž bys musel stahovat celou tu publikaci. Je to skvěle propojené.

B: Ano.

A: Ale chybí mi tam něco.

B: Co ti tam chybí?

A: Zálohování.

B: To máš pravdu.

A: Kdyby to šlo ji zálohovat na iCloud.

B: Máš pravdu, zvlášť když ti pak přestane fungovat telefon.

A: Musíš dělat zálohy a stahovat je třeba do počítače. Zálohovat to umí, ale neumí zálohovat na iCloud a pak synchronizovat.

B: A ještě něco ti tam vadí?

A: Co mi tam ještě vadí? Možná by se mohla nějak víc implementovat „Online knihovna“ do té aplikace, abych ji nemusel otevírat v tom webovém prohlížeči.

B: A co konkrétně používáš v té „Online knihovně“, co není v JW Library? Je tam více publikací?

A: Právě.

B: Ale žádné další jiné funkce tam nejsou.

A: Tak můžeš vyhledávat třeba v ročenkách a v knihách, které nenajdeš v JW Library.

B: Má to větší rozsah?

A: Přesně. Když něco napíšeš do vyhledávání v JW Library, tak ti to hledá buď v Bibli, nebo v „Hlubším pochopení“, nebo v „Indexu“. Nehledá ti to v rámci všech publikací, které máš stažené. To už musíš hledat skrz „Publikace“. Kdežto „Online knihovna“, ta ti prohledá vše najednou. Něco chceš, nějaké slovo, a úplně hned ti to „nasosá“.

B: To je pravda. A celkově, připadá ti ta aplikace přehledná?

A: Jak pro koho asi. Vzhledem k těm starším lidem, pro ně asi moc ne. Ale mně přijde přehledná a intuitivní, protože tam fungují gesta, která očekáváš, že budou fungovat. Například ten „swipe“ zleva doprava, když se chceš vrátit, funguje dost dobře. Nebo „split screen“. Ta aplikace je taková přehledná a jednoduchá. Můžeš si upravit i tu lištu dole, podle toho, co tam chceš.

B: A měl jsi ten pocit hned od začátku? Že je intuitivní?

A: Asi ano. Nikdy jsem tam nic nehledal dlouho. Občas jsem třeba dlouho hledal nastavení v telefonu, ale u téhle aplikace si nevybavuju, že bych dlouho po něčem pátral nebo že by někdo přišel se na něco zeptat a já neměl vůbec ponětí, kde bych to měl hledat.

B: To je fakt, že se v tom člověk víceméně vyzná.

A: Přesně. Víím, kde co hledat. A možná je to taky o zvyku, že víš, že „jazyky“ jsou vpravo nahoře. Jsou tam dobré ty ikony, který samy sebe vysvětlují, to je fajn. A nastavení nejsou moc obsáhlá ani ti moc nedovolují se v tom hrabat, což je možná i dobře. Stejně jediné nastavení, které aktivně používám, je stahování. Ne, to bylo, když jsem měl jiný telefon, že můžeš stahovat na SD kartu nebo do vnitřní paměti. Nebo pak stahování přes mobilní síť nebo wifi. To je jediné, co potřebuju, a je to dobré.

B: A teď už se tě zeptám na to učení. Tady mám pár otázek. Ty jsi říkal, že už jsi měl možnost někomu ve sboru pomoci. Je tam i víc mladých, kteří takhle pomáhají?

A: Ano, je jich víc.

B: Protože například u nás ve sboru se dá říct, že si vybrali hlavně jednoho, za kterým jdou všichni.

A: Ano, je to tak. Taky mám ten pocit, že i když ty problémy umí vyřešit spousta lidí možná i líp, tak přesto se nějak rozneslo, že někdo to dělá radši, i když to tak není.

B: Ale když za tebou přijdou, tak jim pomůžeš?

A: Ano, pomůžu. Pokud si s tím opravdu víím rady, což většinou ano, protože ty věci fungujou všechny stejně, tak ano.

B: A proč jim chceš pomoci?

A: Protože mi přijde, že obzvlášť u nás ve sboru se občas mluví o tom, že generace mladých se prostě o nikoho nezajímá a že je to prostě špatné a že dřív to bylo lepší.

B: To se říká u vás ve sboru?

A: Ano, říká. Což je smutné, protože já jsem mladý u nás ve sboru, takže očividně i já k tomu nějak přispívám, tady k těm poznámkám.

B: Není to spíš předsudek?

A: Ale právě tím, že třeba někomu pomůžu, to změním. A navíc to pro mě není těžké. V něčích očích to má velkou hodnotu, ale pro mě to nic moc není, to udělat, tak proč ne. To je, jako kdybys v chudé zemi někomu žebrajícímu hodila dolar. Tak by z toho mohl žít týden, ale tady u nás dolar nemá hodnotu. Ale není to samozřejmě můj hlavní hnací motor pro tyhle věci, že to pro mě není těžké. Ale oni by si s tím lámali hlavu ten den třeba dvě hodiny a já to můžu udělat za dvě minuty.

B: Myslíš, že to, že pomáháš letitým, má vliv na tvůj přístup k nim?

A: Myslím si, že ano. Protože když člověk někomu pomůže a konkrétně ho třeba s nějakou věcí naučí pracovat, tak za něj cítí nějakým způsobem odpovědnost, nebo minimálně já to tak vnímám. Když bys třeba někoho naučila horolezectví a pak bys slyšela, že někam jde vylézt, tak asi by tě zajímalo, jestli nespádl. Tak to je i můj pocit, že když někoho naučím něco dělat a on třeba za dva dny přijde s tím samým problémem za někým jiným, tak to cítím jako takové osobní selhání, a proto vůči těm letitějším pak cítím pocit zodpovědnosti. A asi tím pádem jsou mi bližší, to je pravda. I když hodně ovlivní taky ten můj vztah s nimi to, jak oni se zachovají po tom, co jim pomůžu, a jestli to berou úplně jako samozřejmost. A je dost lidí, kteří si toho neváží a ani třeba nepoprosí, prostě berou to jako samozřejmost, že já jsem mladý, takže je to pro mě jednoduché. Tak to spíš naopak demotivuje. Takže hodně i ta reakce, kterou projeví ten člověk po tom, co mu pomůžu, ovlivní to, jestli se ten vztah zlepší, jestli se s ním sblížím, nebo ne. A řekl bych, že většinou to nějaký dopad na náš vztah má.

B: Máš třeba možnost pomáhat někdy svým prarodičům?

A: Přímo s touhle aplikací?

B: Obecně s technologiemi.

A: Mám je daleko, ale pomáhám jim.

B: A vidíš nějaký rozdíl v tom, když pomáháš své rodině a když pomáháš někomu ve sboru?

A: To je zajímavá otázka.

B: Jestli je tam nějaký rozdíl třeba v tom, jak reagují?

A: Právě přemýšlím. Tak asi pochopitelně, když pomůžu babičce, tak mě víc zahrne objetími než třeba člověk ve sboru. Ale lidi ve sboru taky projevují vděčnost, to ano. Jak kteří, samozřejmě. Ale když pomůžu babičce s nějakou maličkostí, tak jsem u ní největší „hacker“, prostě IT specialista, takže v tom je možná rozdíl. A tak v rodině, třeba máma, té moc nepomáhám, protože si myslím, že je ve věku, kdy by to mohla zvládnout sama. A úplně mě rozčiluje, když to nedělá, protože jsem jí už hodně věcí vysvětlil, principiálně jak fungují, ale máma nechápe, že ty principy jsou stejné. Třeba úplně nejjednodušší příklad. Máma nechápe, že ikonka zubaté kolečko jsou nastavení. A vysvětlovat mámě poněkolkáté, že „zubaté kolečko“ jsou nastavení, když ty nad tím už nepřemýšlíš a víš to, mě úplně ničí. Mámě nerad pomáhám a mám to sám sobě trochu za zlé, protože se říká, že člověk je doopravdy takový, jak se chová doma.

B: Já si myslím, že v rodině má člověk trochu jiný přístup.

A: Má větší očekávání.

B: Možná. Nebo i oni to berou víc za samozřejmost, že jim pomůžeš.

A: Jak kdo. Babička je ráda.

B: A když jim něco vysvětluješ, musíš nějak v průběhu upravit způsob, jak to vysvětluješ, aby to pochopili?

A: Ano, to ano.

B: Nebo stalo se ti, že by tě někdo poprosil, abys něco řekl jinými slovy, protože ti nerozumí?

A: Ano. Nebo často dělám to, to jsem dělal s babičkou, že jsem jí „screenshotoval“ obrazovku a přímo jsem jí kreslil do těch fotek, kam má kliknout, a pak jsem jí to vytiskl. Ona má sešitek, kam si píše slovo od slova, co já říkám.

B: A musel jsi použít víc způsobů, jak někomu vysvětlit postup?

A: Některým lidem toho naopak míň vysvětluju, protože to udělám za ně a jenom jim k tomu pak něco řeknu. Například, teď za mnou přišla jedna babička ze sboru, že chce mít na domácí obrazovce odkaz na stream, aby mohla poslouchat shromáždění online. Tak to jsem jí nevysvětloval, jak se to dělá, a jenom jsem jí to tam dal, protože vím, že to nebude muset dělat znovu, a vím, že s takovou věcí klidně může za mnou přijít znovu, že to budu mít hned hotové. Pak jsem s nimi samozřejmě mluvil pomalu, když něčemu nerozuměli, a snažil se to vysvětlit i jinak.

B: Takže klasika.

A: Nezajímavá odpověď, ano. Klasika.

B: A ještě mám poslední otázku. Máš pocit, že se sám v něčem zlepšuješ, když jim pomáháš? Má to pro tebe osobně nějaký přínos?

A: Tak zajímavé je, že občas ti starší lidé přijdou s takovým dotazem, který by tebe prostě nenapadl, a řeší problém, který ty bys vůbec neřešil, takže se nad tím opravdu zamyslíš a nějakou tu věc vyzkoumáš, jak to vlastně provést, tak aby to pro ně bylo jednoduché a nějak zvládnutelné.

B: A přináší ti to něco osobně? V seberozvoji?

A: Když pomáhám mámě, tak jsem daleko víc nervózní.

B: Ale ne. Nějaký pozitivní přínos?

A: Nevím, asi ano. Klasicky trpělivost, to je totální klišé. Ale co dobrého by mi to ještě mohlo přinášet? Lépe řečeno, co mi to přináší? Minimálně, obzvláště u nás ve sboru, mi přijde, že se učím dělat něco bez vyhlídky na to, že se mi to vrátí.

B: Obětavost.

A: Dobře, tak to je taky klišé tím pádem, když jsi to pojmenovala takhle. Někteří lidé to u nás ve sboru berou jako samozřejmost, ale když se člověk překoná a pomůže jim, tak mi přijde, že každé další překonání se je jednodušší. Úplně poprvé, když jsem šel za tou babičkou, o které jsem už mluvil, potom co mi vůbec nepoděkovala, jsem si říkal, že už s tím končím. Ale pokaždé, když jsem za ní přece jenom znovu šel, tak to bylo jednodušší. Řekl bych, že se tím zlepšuju v obětavosti.

B: Tak to je pozitivní.

A: Co bych ještě řekl?

B: Někteří zmínili, že se zlepšují v komunikaci.

A: Já bych řekl, že s komunikací zrovna extra problém nemám. Ale je pravda, že vysvětlovat věci mi moc nejde. Učitel bych asi být nemohl. Já ty věci rychle pochopím, když je někdo vysvětluje, ale neumím je sám předat dál, protože mi v tu chvíli dochází slova. Takže v tom se asi také zlepšuju.

B: Tak děkuju, to je všechno.

A: A přesně se mi za celou tu dobu, co tady povídám, vybavili asi tak jenom tři lidi, kterým jsem pomohl, i když jich bylo víc, ale je zajímavé, že když máš nějaký silný zážitek, tak tě vlastně ovlivní v tvých odpovědích na 90 %. A to hlavně ty negativní, což je smutné. S tím by měl člověk bojovat, když nad tím přemýšlím, aby byl víc objektivní. Přitom to není tak zlé. Upřímně by mě zajímalo, jestli i já někdy budu zmatený z technologií. Mně přijde, že člověk žije podle zkratek, protože kdyby měl pořád všechno analyzovat, tak se v tom světě utopí, když dělá každý den tolik rozhodnutí. A tak člověk dělá zkratky a celé technologie jsou o zkratkách, jako že „zubaté kolečko“ je nastavení a podobně.

B: Když máš přemýšlet o jednotlivých krocích, tak tě to nebaví.

A: Člověk se hodně vyhýbá tomu, aby přemýšlel. Říkám si, že vlastně kvůli tomu jsem našťvaný na mámu, protože mám pocit, že se vyhýbá tomu, aby přemýšlela. Je jednodušší zavolat mě, než aby si na to přišla sama. Někdy si říkám, že i ti senioři, než aby si sami něco vyzkoušeli, tak se radši zeptají. Protože já si myslím, že rozdíl je v tom, že my jako mladší generace (nebo třeba i můj táta), když si tu techniku vezmeme, tak zjišťujeme možnosti, jaké to má, a přijdeme si na hodně věcí sami. Ale senioři jdou podle té vyznačené cestičky, co jim řekneš, a už nezkouší nové možnosti. Že to ani nechtějí zkoušet. A přitom, tady mi něco vyskočí a jediné, co stačí, je to okno přečíst, a pak víš, co s tím udělat.

B: Někdy radši nechají to rozhodnutí na tobě.

A: A proto pak za ně neseš tu odpovědnost. Ty jim s něčím pomůžeš, a když se pak něco pokazí, tak je to na tobě. Právě proto se distancuju od nákupu tabletu.

Rozhovor č. 5

Muž, 23 (A)

B: Víš, jak dlouho používáš aplikaci JW Library?

A: Asi si budu muset něco vymyslet.

B: Ne, stačí zhruba, jestli hned od začátku, co se o tom začalo mluvit, protože někteří lidé váhali.

A: Já jsem ji začal používat hned.

B: Nejsi ten, kdo by potřeboval mít za každou cenu papírový výtisk?

A: Ne, já jsem byl rád. Já jsem pravý opak. Hned jak to šlo, tak jsem to měl elektronicky.

B: A používáš ji na mobilu?

A: Používám ji v tabletu.

B: A na mobilu taky?

A: Na mobilu taky.

B: A předtím jsi používal pouze papírový výtisk, nebo ještě něco?

A: Já jsem ještě předtím používal publikace v EPUBu.

B: Aha, že sis je stahoval?

A: Přesně tak.

B: A používáš třeba i teď nějaké jiné elektronické zdroje pro stejné funkce, které jsou v JW Library, třeba „Online knihovnu“?

A: Někdy používám „Online knihovnu“, i když je tam něco, co si můžu najít i v JW Library.

B: Tak to je dobré. A v čem je pro tebe aplikace JW Library přínosná?

A: Je to mnohem rychlejší než používat ty papírové verze.

B: A ještě něco?

A: V tom, že tam fungují ty křížové odkazy a že není potřeba si nic složitě vyhledávat, protože cokoliv tam je zmíněno, tak je k tomu i rovnou odkaz.

B: Je to rychlejší a máš všechno na jednom místě, že?

A: A všechno s sebou.

B: A máš pocit, že ti to s ní teď jde lépe, nebo jsi obecně technický typ?

A: To nevím.

B: To nevíš? Tak třeba některým lidem to jde ztuha, než se s něčím naučí.

A: Tak asi jsem technický typ, a přesto mám pocit, že mi to s tím teď jde líp než předtím.

B: Jakože postupem času?

A: Ano. On člověk občas přijde na to, že některé věci se dají dělat i líp, než byl zvyklý, nebo jak to mám říct.

B: Že když to déle používáš, tak objevíš nové věci?

A: Ano, přesně.

B: Skvělé. A je tam něco v té aplikaci, co ti nevyhovuje?

A: Ano, mně nevyhovuje, že nemůžeš přehrávat hudbu hromadně, když ji nemáš staženou. Tak to mně vadí.

B: Tak to mně taky vadí.

A: Vždycky na to zapomenou, že to nejde, a pak jsem naštvaný.

B: Protože musíš ty písničky pouštět jednu po druhé?

A: Ano. Anebo to všechno postahovat, když je chceš poslouchat najednou.

B: A jinak je vše v pohodě?

A: Jinak mi tam není nic trnem v oku ani kamenem úrazu.

B: A přestože ti nic nevadí, nezměnil bys nějaké funkce, aby byly jednodušší k používání?

A: Jednodušší by bylo, kdybych nemusel stahovat ty písničky, to by bylo hnedka jednodušší. Jinak nevím, co by mohlo být jednodušší.

B: Ne, v pořádku.

A: Mně připadá, že už to nemůže být jednodušší.

B: A obecně, je pro tebe ta aplikace přehledná? Víš, kde co najít?

A: Většinou ano. Vlastně jediná věc, co mi přijde trochu nepřehledná je ten oddíl „Osobní poznámky“. Je dobře, že tam je, ale není zas tak perfektně udělaný, že by byl nějak extra přehledný. Připadá mi trochu zmatené, že tu poznámku dokážu najít pouze, když jsem v publikaci, ke které jsem si ji udělal, ale když bych to chtěl udělat obráceně a hledat něco v těch poznámkách, tak je to nemožné.

B: A používáš ty poznámky?

A: Ano, ale nikdy v nich už potom nic nehledám. Pak jenom maximálně, když něco znova čtu, tak narazím na něco, co jsem si dříve poznamenal.

B: Mně třeba přijdou nepřehledně seřazená videa. Co myslíš?

A: Ano, že je tam příliš mnoho kategorií, to je pravda. To je vlastně pravda, já se tam na ta videa nikdy nekoukám. Když potřebuju nějaké video, tak se dívám přes jw.org. Tam mi to připadá jednodušší. To je fakt.

B: A teď k tomu mezigeneračnímu učení. Už jsi někdy pomáhal někomu staršímu s technikou?

A: Ano.

B: A proč jsi jim chtěl pomoci?

A: Já jsem jim chtěl pomoci, protože vypadali zoufale.

B: Dobrá motivace.

A: A taky proto, že se mě prostě zeptali.

B: Takže za tebou přišli?

A: Spíš to bylo řečeno do pléna, že by s tím starší potřebovali pomoci.

B: Někdy je to tak, že někteří z letitých si vyhlídnou někoho, za kým pak jdou, aby jim pomohl. I když je hodně mladých, všichni se rozhodnou pro toho jednoho. Vnímáš to taky tak?

A: Já bych řekl, že u nás je to tak, že si o pomoc řeknou sami, ale pokaždé si vyberou někoho jiného. Až mě to někdy překvapilo, že právě přišel někdo za mnou, něco chtěl, a pak zase šel za někým jiným.

B: Asi je to podle toho, jak jim to zrovna vyhovuje.

A: Ono je to asi spíš tak, že se nejdřív ptali někoho staršího a ten jim pokaždé řekl, ať se zeptají někoho jiného. Tak mi to připadá.

B: A s čím za tebou přišli?

A: Jednak chtěli vysvětlit nějaké základní funkce a pak často chtěli změnit nějaká nastavení, personalizovat je, třeba velikost písma a tak podobně.

B: Takže ti řeknou, co potřebují, a nechají tě, abys to pro ně udělal?

A: Většinou to nastavení, aby člověk udělal. A potom to běžný používání, aby jim člověk vysvětlil.

B: Ano, a stalo se ti někdy, že bys nevěděl, jak jim máš s něčím pomoci?

A: Přemyslím. Já myslím, že možná ano, ale už konkrétně nevím co.

B: Tak to nevádí.

A: Ale myslím, že ano. Jednou, když něco chtěli, tak jsem vůbec nechápal, co po mně chtějí. A pak jsem to sice pochopil, ale stejně jsem nevěděl, jak to udělat.

B: A myslíš si, že když takhle pomáháš někomu staršímu, má to vliv na tvůj přístup?

A: Hm, asi ano. Protože není úplně běžné, že by tě starší člověk sám od sebe žádal o pomoc a přijímal od tebe nějaké rady. Většinou, pokud jde o nějakou teorii, tak to bývá obráceně. Takže člověk ne že by se s těmi staršími lidmi vůbec nestýkal, ale tohle je taková specifická situace, protože normálně se s nimi nebavíš na té bázi, že bys je o něčem, když to tak přeženu, poučoval. A teď najednou, oni jsou studenti a ty jsi učitel, a musíš jim to vysvětlit tak, aby to pochopili, takže se musíš přizpůsobit jejich myšlení, tedy myšlení člověka, který s tím nemá žádné zkušenosti.

B: Musel jsi nějak upravit svoje vystupování a to, co jsi jim říkal?

A: Něco říct víckrát a něco jinak a přemýšlet tak, že člověk nemůže používat ty běžné obraty, které by použil, kdyby se bavil s kýmkoliv jiným o tom, jak se ta aplikace používá.

B: A myslíš, že tě to s nimi i nějak sblíží?

A: Já myslím, že ano, protože jednou mě jeden pozval k sobě domů, abych mu to vysvětlil, takže jsem tam byl na návštěvě, čímž mě to s tím člověkem určitě sblížilo, protože potom jsme si povídali i už o něčem jiném. A taky pak už víš, že za tebou zase přijde.

B: A máš třeba možnost pomáhat s technologiemi starším členům své rodiny?

A: Ne. Nebo vlastně jo. Já jsem zapomněl na svoji babičku. Ano.

B: Takže ano. A s čím? Třeba obecně s televizí a počítačem?

A: Ano. Třeba mi zrovna řekne: „Já nevím, co je s tím telefonem, mně ty SMSky sem už vůbec nechodí. Na, udělej s tím něco.“

B: A vidíš nějaký rozdíl v tom, když máš pomoci ve sboru a když pomáháš svojí babičce?

A: Babička to chce mít jenom hlavně rychle vyřízený. A hlavně je tam rozdíl v tom, že především chce, abych ten problém vyřešil, ale nechce vědět, jak tomu příště zabránit nebo co udělat proto, aby se jí to používalo snáz. Zatímco většinou ve sboru nechce nikdo jenom vyřešit problém, ale chce také vědět, jak to má sám ovládat.

B: Takže se chtějí naučit s tím pracovat? To je skvělé. A myslíš, že se sám v něčem zlepšuješ? Protože ty učíš něco je, ale jestli máš pocit, že to má i nějaký přínos pro tebe?

A: Ano, protože se člověk naučí líp vysvětlovat a vyučovat v tom smyslu, že dovede líp komunikovat a být trpělivý. Snaží se vžít do pozice toho druhého, který je v situaci, která je pro něj svým způsobem cizí, protože my, jak jsme v tom vyrůstali, tak je to pro nás taková každodenní věc, že to vůbec neřešíme. Ale tohle jsou lidi, pro které je to „španělská vesnice“, a teď najednou jim musíme vysvětlovat něco, o čem v životě neslyšeli, což je potom poměrně praktické, protože se člověk všeobecně učí mluvit s lidmi způsobem, aby to pro ně bylo srozumitelné. Zlepší komunikační schopnosti, naučí se trpělivosti. Až bych skoro řekl i empatii.

Rozhovor č. 6

Žena, 22 (A)

B: Jak dlouho už používáš aplikaci JW Library?

A: Nepoužívám ji přímo od té doby, kdy vyšla, protože mi nefungovala na telefonu.

B: A co jsi měla za telefon?

A: Měla jsem Windows Phone. Aplikace s ním nebyla kompatibilní, ale když už tam začala fungovat, tak jsem ji tam nainstalovala. To už bude, já nevím. Jak dlouho vůbec je?

B: Od roku 2013. Ale v češtině vyšla později.

A: Tak řekněme, že už ji používám nějaké 4 roky.

B: A na jakém zařízení ji používáš?

A: Používám ji na telefonu, na tabletu i na počítači. Ale na počítači ne tak často.

B: Ty máš tablet?

A: Ano, mám. Když jdu za babičkou, tak jí na něm pouštím videa.

B: A co máš za telefon?

A: Momentálně mám Huawei.

B: A co jsi používala před aplikací JW Library?

A: Někdy program Watchtower Library. A pak tištěné publikace.

B: A neměla jsi také tu aplikaci NWT, která obsahovala Bibli a stahovala se do mobilu?

A: Ano, měla.

B: A časopisy v PDF jsi používala?

A: Ano. PDF a taky někdy EPUB.

B: A používáš i jiné elektronické zdroje pro stejné funkce, jako má JW Library?

A: Jenom to, co je od společnosti. „Online Knihovnu“ asi nejvíc, jinak ne.

B: A v čem vidíš přínos JW Library?

A: Je to jednoduché, rychlé a výstižné. Když mě něco napadne, nějaká myšlenka, a nevím kde to je, tak si to napíšu do toho vyhledávání. Takže vidím, že to zkvalitnilo moje studium Bible.

B: A používá se ti ta aplikace snadno? Intuitivně?

A: Ano.

B: A myslíš, že se ti používá teď líp než dřív? Vidíš nějaký pokrok?

A: Mně přijde, že se od začátku používala dobře, ale je tam poslední dobou více vychytávek. Máš tam teď i to vyhledávání v poznámkách, které využívám, poznámky pod čarou. Nebo tam funguje i takové vyhledávání, že napíšeš část slova, přidáš hvězdičku a ona ti najde všechno, co má stejný kořen slova.

B: Tak jo je skvělé. O tom asi ještě hodně lidí vůbec neví. Funguje to, i když hledáš text v Bibli?

A: Ano. Když třeba nevíš, jak přesně zní to klíčové slovo.

B: A je něco, v čem ti ta aplikace nevyhovuje?

A: Něco mi tam vadilo, ale teď si nemůžu vzpomenout. Třeba právě když se dostaneš do nějaké publikace přes odkaz a pak se chceš vrátit, tak tě vrátí úplně na začátek – místo toho, aby tě vrátila jen o jeden krok na to místo, ze kterého jsi vyšla. To mi vadí. Ale to je asi všechno.

B: A změnila bys nějaké funkce, aby byly jednodušší k používání?

A: Asi ne. Nenapadá mě teď žádná, která by tam byla nějak složitá.

B: Takže celkově hodnotíš aplikaci jako přehlednou?

A: Ano.

B: Nemůžeš se v ní ztratit?

A: Zatím jsem se v ní neztratila.

B: Dobře. Měla jsi zkušenost s mezigenerační spoluprací?

A: Ano, měla, protože jsem už něco učila babičku.

B: A proč jsi chtěla pomoci seniorům s používáním aplikace nebo celkově elektroniky?

A: Protože je hezké, že se to chtěli naučit. A myslím, že bychom je v tom měli podpořit i vzhledem k tomu, že jim to může zvednout sebevědomí. Protože si můžou říkat, že to není pro ně, a jenom si tím můžou připadat méněcenní. Zvláště když se hodně věcí přesunulo do elektronické podoby. A takhle, když mají možnost se v tom pohybovat sami, nemusí být neustále závislí na tom, že někdo přijde a pustí jim něco nebo že jim někdo něco vytiskne, aby to měli po ruce. A mohou ty znalosti využít i při jiných aktivitách, například když chtějí ukázat někomu něco z Bible a umí to na tabletu, tak to na druhé dobře působí, když vidí, že i starší lidé si vědí rady s elektronikou.

B: Myslíš, že spolupráce se staršími ve sboru má vliv na tvůj další přístup k nim?

A: Já myslím, že to dokáže lidi sblížit, protože se člověk učí reagovat na jejich potřeby a musí nejdřív poznat, jak ten druhý vnímá, aby mu své znalosti předal takovým způsobem, aby to pomohlo. Potom máte také víc témat k rozhovoru, takže můžeš třeba za nimi přijít a zeptat se, jak jim to jde a jestli nepotřebují ještě s něčím pomoci. Ano, myslím si, že to může posílit vztahy.

B: A pomohla bys znova někomu staršímu, kdyby tě požádal o pomoc?

A: Ano, pomohla.

B: A když jsi někomu pomáhala, tak musela jsi upravit způsob svého přístupu, aby ta spolupráce měla dobrý výsledek?

A: Ano, to jistě. Protože ne vždycky se ten člověk orientuje v tom, co mu říkáš. Když máme nějakou tu znalost, tak pak máme pocit, že to bude vědět i ten druhý a že mu jenom popíšeme, co má udělat, ale to právě není tak jednoduché. Protože jak je to pro toho druhého nové prostředí, tak se vůbec neorientuje v těch pojmech. Řekneš třeba, ať klikne na „ikonku“, a on neví, co je to „ikonka“. Takže se musíš přizpůsobit v tom, jaká používáš slova, a také třeba i tomu, jakou má schopnost si některé věci zapamatovat, abys mu to neříkal zdlouhavě, ale výstižně a šel rovnou k věci.

B: A když jsi někomu pomáhala, rozuměl ti hned napoprvé, nebo jsi musela použít víc způsobů, jak vysvětlit postup?

A: Musela jsem použít víc způsobů, protože i když jsem předpokládala, že to pochopí napoprvé, bylo to příliš komplikované, takže jsem to musela pak říct celé znova, ale stručněji. Nepoužívat tak

komplikovaná slova a používat kratší věty. Tak jsem to myslela.

B: A stalo se ti někdy, že jsi nevěděla, jak máš pomoci?

A: No, myslím, že ano. Ale to bylo něco, co jsem sama nevěděla, jestli to vůbec jde v té aplikaci.

B: Aha. A pomáháš i starším členům své rodiny s technologiemi?

A: Ano, pomáhám babičce.

B: Myslíš, že je v něčem jiné, když pomáháš babičce a když pomáháš někomu ve sboru?

A: Tak u babičky třeba vím, co můžu očekávat, tak se už předem na to připravím. Tak třeba vím, že jí to nebude hned jasné, že bych jí to měla třeba napsat a ukazovat na tom napsaném. Můžu to přizpůsobit, protože jsem si přesně jistá tou její reakcí.

B: A co se týče přístupu toho člověka?

A: Také vím, že to ode mě přijme. Ale když si o tu pomoc ten druhý ve sboru řekne, tak také předpokládám, že se nebude cítit trapně, když mu budu dávat radu. Tak to asi není rozdíl.

B: A babičce taky pomáháš, když si o to ne vždy přímo řekne.

A: To je pravda.

B: Tam je asi rozdíl, že babičce jdeš pomoci, i když tě ne vždycky osloví jako první.

A: Ale tak ve sboru taky někdy nabídneš pomoc, aniž si o to pokaždé přímo řeknou.

B: A máš pocit, že ses sama v něčem zlepšila?

A: Tak trpělivost a možná trochu empatie, protože se člověk snaží být uctivý a milý, aby toho druhého neodradil a nezastrašil. A pak trpělivost, když vidíš, že to pořád nechápe, a ty víš, že se na něj nemáš zlobit, ale že se spíš máš zamyslet sám nad sebou a nad tím způsobem, jakým mu to předáváš, a začít znovu a v klidu.