



UNIWERSYTET KARDYNAŁA STEFANA WYSZYŃSKIEGO

W WARSZAWIE

WYDZIAŁ NAUK PEDAGOGICZNYCH

---

ul. Wóycickiego 1/3, 01-938 Warszawa - tel. (+48) 22 569 96 71

dr Marlena Kilian  
m.kilian@uksw.edu.pl

Warszawa, dn. 23.10.2017 r.

**Ekspertyza merytoryczno-dydaktyczna materiału filmowego do kampanii  
„Wiem co podpisuję”,  
realizowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej**

Przedstawiony do oceny eksperckiej materiał obejmuje film skierowany do osób w wieku 60+ w ramach podejmowanej przez Urząd Komunikacji Elektronicznej kampanii informacyjno-edukacyjnej „Wiem co podpisuję”. Ekspertyza dotyczy oceny merytoryczno-dydaktycznej scenariusza i filmu oraz wskazania możliwych do zastosowania, w ramach kampanii, form aktywizacji słuchaczy w czasie prelekcji. Odbiorcami kampanii są seniorzy posiadający niską świadomość zagrożeń na rynku telekomunikacyjnym, a nieznaną przez nich praw i obowiązków konsumenckich oraz podatność na perswazję sprawia, że bywają ofiarami nieuczciwych praktyk handlowych.

**Ocena merytoryczno-dydaktyczna scenariusza i filmu**

Film prezentowany jest w konwencji programu informacyjnego. Trwa 7 minut, składa się z kilku części. W części wprowadzającej oglądamy studio informacyjne, w którym dziennikarka sygnalizuje problemy osób zawierających umowy telekomunikacyjne, będących ofiarami oszustów handlowych. Podjętą narrację kontynuuje reporterka, która przybliżyła sytuację abonentów w starszym wieku narażonych na działania nieuczciwych sprzedawców. W trzeciej scenie przenosimy się z reporterką do domu starszej osoby, która szczegółowo opowiada o swoich negatywnych doświadczeniach w pośpiesznym zawieraniu niekorzystnych umów telekomunikacyjnych. W kolejnej scenie reporterka podsumowuje

przeprowadzony wywiad zalecając czujność i przestrzegając, aby nie dać się zwieść atrakcyjnie brzmiącym ofertom. Następnie ponownie przenosimy się do studia, w którym dziennikarka przeprowadza wywiad z ekspertem. Ta część filmu posiada najwyższą wartość dydaktyczną. Na końcu filmu pojawia się numer telefonu do UKE. Choć widniał on już wcześniej na dolnym pasku informacyjnym, z uwagi na zwiększone trudności seniorów w zakresie podzielności uwagi, wyeksponowanie jednej z podstawowych informacji na planszy końcowej, jaką jest numer kontaktowy do UKE, należy uznać za rozwiązanie bardzo korzystne.

Zaprezentowany materiał posiada wysoką wartość merytoryczną oraz walory dydaktyczne. Przybliży realny problem, na który narażona jest duża grupa seniorów i proponuje konkretne rozwiązania oraz działania zapobiegawcze. Pełni głównie funkcję informacyjną i prewencyjną. Podkreślić należy, że aspiracje dydaktyczne filmu poparte są prawidłową, metodyczną prezentacją treści edukacyjnych, dostosowaną do możliwości percepcyjnych osób w starszym wieku, co pozwala przewidywać jego wysoką dydaktyczną efektywność.

Scenariusz uwzględnia specyfikę funkcjonowania psychicznego i umysłowego osób w starszym wieku. W okresie dojrzałej dorosłości nasilają się trudności z zapamiętaniem świeżych informacji, zwłaszcza jeśli posiadają one dla osoby starszej niewielkie znaczenie. W scenariuszu natomiast już na samym początku wyeksponowano problem nieuczciwych handlowców zawierających z klientami w starszym wieku niekorzystne umowy, co przykuwa uwagę, a m.in. ze względu na duży ładunek emocjonalny towarzyszący podejmowanemu zagadnieniu. Osobom starszym zaś pozwala uznać podejmowany temat za ważny w perspektywie indywidualnej, co wzmacnia ich motywację do zainteresowania się podjętym zagadnieniem i przyswojenia prezentowanych informacji.

W starszym wieku osoby potrzebują więcej czasu na podjęcie decyzji, co nie wynika z ich mniejszych możliwości intelektualnych, ale ze specyfiki funkcjonowania psychicznego w tym wieku, m.in. zwiększonego zapotrzebowania na refleksję, niechęci do ryzyka i popełniania dających się uniknąć błędów. W filmie podkreślono, że starsza osoba starsza miała narzucone działanie w pośpiechu, co było główną przyczyną jej późniejszych trudności z podpisaniem niekorzystnej i niepożądanego umowy.

Z wiekiem wzrasta prawdopodobieństwo pojawienia się chorób, które są główną przyczyną niepełnosprawności, szczególnie wśród najstarszych seniorów. Nabyta niepełnosprawność negatywnie wpływa na ich codzienną sprawność funkcjonalną, w tym

możliwości percepcyjne. Ze względu na wysoką powszechność niepełnosprawności wzrokowej i słuchowej w starszym wieku, konieczne jest wprowadzenie pewnych adaptacji w kierunku specyficznych percepcyjnych możliwości seniorów.

Pozytywnie należy ocenić wizualną warstwę filmu. Prezentowany obraz jest czytelny, tj.: wnętrze studia i domu jest dobrze oświetlone, otoczenie nie jest przesycone nadmiarem szczegółów (prosta, oszczędna sceneria), zachowano kontrast pomiędzy poszczególnymi elementami wyposażenia. Napisy pojawiają się na kontrastowym tle i są wystarczająco dużej wielkości.

Warstwę dźwiękową filmu można uznać za dostosowaną do możliwości słuchowych seniorów. Aktorzy wypowiadają się w sposób prosty, wyraźny, powolny - wolniej niż zwykle pośpiesznie przemawiający dziennikarze w serwisach informacyjnych. Poszczególne słowa i zdania są jednoznacznie od siebie oddzielone. Brak mocniejszych dystraktorów dźwiękowych tła, co jest korzystne w kontekście osłabiającej się z wiekiem umiejętności filtrowania niepotrzebnych informacji drogą selektywnej uwagi. W prezentowanym filmie głosy kobiece są niskie, preferowane w starszym wieku (wysokie dźwięki są słabiej słyszalne i/lub niemile dla ucha).

Prowadzona narracja jest zrozumiała, logiczna, osnuta wokół wyeksponowanego głównego wątku. Najważniejsze informacje są powtarzane. Przekaz ustny dodatkowo wzmocniony jest wyświetlanymi się na dolnym pasku najważniejszymi wypowiedzianymi informacjami, dzięki czemu zyskuje on multisensoryczny charakter, sprzyjający przyswajaniu prezentowanych treści.

### **Wskazania możliwych do zastosowania, w ramach kampanii, form aktywizacji słuchaczy w czasie prelekcji**

Aktywizacja słuchaczy podczas planowanych prelekcji w podstawowej mierze zależy od wyboru odpowiedniego czasu i miejsca spotkań, jak również metodycznego podejścia uwzględniającego specyficzne możliwości i potrzeby uczestników w starszym wieku.

Należałoby zadbać o optymalny dla osób starszych czas spotkania (najlepiej przed zmrokiem oraz w okresie najlepszego samopoczucia i najwyższej funkcjonalnej sprawności, tj. z wyłączeniem wczesnych poranków i wieczorów). Nie mniej ważne jest miejsce spotkania, które w przypadku seniorów może istotnie wpływać na decyzję o uczestniczeniu w zajęciach. Jeśli uczestnicy uznają, że w proponowanym miejscu nie będą mogli

funkcjonować na akceptowalnym przez nich poziomie – mogą zrezygnować ze szkolenia. Należy wziąć pod uwagę możliwości dotarcia do miejsca spotkań (wielu seniorów nie posiada własnego auta, polegając na komunikacji miejskiej), cech samego budynku oraz jego otoczenia. Dla seniorów ważną kwestią jest bezpieczna okolica, zwłaszcza jeśli spotkania odbywają się po zmroku.

Miejsce prelekcji powinno spełniać standardy dostosowania do potrzeb osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, m.in.: poruszających się na wózku inwalidzkim, o kulach i z pomocą prostej laski, posiadających poważne uszkodzenie wzroku czy słuchu. Należy upewnić się, że miejsce spotkań będzie wyposażone m.in. w: podjazdy, windy, łazienki dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, będzie dobrze oświetlone i odpowiednio umeblowane (np. stabilne, wysokie krzesła, brak ostrych kantów stołów, wystających kabli, niestabilnych chodników). Należy zadbać o dobrą akustykę, wyeliminować hałasy mogące zakłócać przebieg procesów pamięciowych.

Podstawowym warunkiem aktywizacji seniorów podczas zajęć dydaktycznych jest wyeksponowanie użytecznej wartości przyswajanych informacji. Osoby starsze szybko się męczą i nie chcą się uczyć czegoś, co jest oceniane przez nich jako niepotrzebne. Należy zatem, od pierwszych chwil spotkania, podkreślać znaczenie przekazywanych treści w ich osobistym życiu.

Sam materiał zostanie lepiej przyswojony, jeśli obejmie ograniczoną liczbę prezentowanych zagadnień, a informacje skupią się wokół silnie zaznaczonego punktu centralnego. Złożone wiadomości należy dzielić na liczne niewielkie porcje. Warto powtarzać podawane informacje, przekazywać spisane instrukcje, które uczestnicy będą mogli sobie później, w razie potrzeby, przypomnieć. Lepszemu zapamiętaniu materiału służy również unikanie długiej, nieprzerwanej prezentacji. Omawiane zagadnienia powinny być wysoko uporządkowane i logicznie powiązane. Warto używać zapowiedzi, podsumowań, powtórzeń, wyliczeń. Należy nawiązywać do osobistych doświadczeń uczestników (można rozważyć zastosowanie metody uczenia indukcyjnego). Opanowaniu materiału sprzyja ponadto jego powolna prezentacja w sposób przewyższający deficyty sensoryczne tak dalece, jak to tylko możliwe.

Seniorzy zwykle oczekują tradycyjnych metod nauczania - wykład znajduje się na szczycie preferowanych przez nich metod prezentacji materiału i dobrze sprawdza się w pracy z osobami w starszym wieku. Bogate życiowe doświadczenie oraz dojrzałe interpersonalne umiejętności dają solidną podstawę dla prowadzenia w najstarszych kategoriach wiekowych

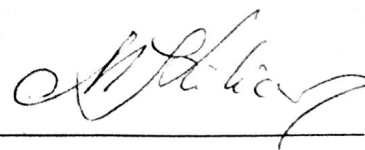
metod praktycznych, np. w zespołach dyskusyjnych. Dobrze jest stosować nauczanie bezpośrednie, np.: trening, demonstrację, studium przypadku, inscenizację, obserwację. Zasadą będzie tu: widzieć, słyszeć i dotykać. Należy zwrócić uwagę na metody autobiografii i reminiscencji. Zasadą jest indywidualne dopasowanie metod nauczania do potrzeb określonej grupy uczestników.

Należy zapewnić odpowiednie tempo prelekcji, nie wywierać presji czasowej, przewidzieć wystarczający czas na przebieg wszystkich etapów uczenia się, łącznie z dyskusją i udzielaniem odpowiedzi na pytania. Seniorzy najlepiej uczą się w atmosferze bezpieczeństwa i swobody towarzyszącej wymianie myśli, pomysłów, próbom wykorzystywania nowej wiedzy, ćwiczeniom nowych umiejętności. Należy unikać sytuacji, w których mogą czuć się zagrożeni, przymuszani, zestresowani. W pracy z seniorami aktywizująco działa udzielanie pozytywnych informacji zwrotnych. Zadaniem instruktora będzie wzbudzanie zainteresowania tematem zajęć, udzielanie słów zachęty i pozytywnych komentarzy, aprobaty i natychmiastowych wzmocnień.

Warto mieć na uwadze, że na decyzję osób starszych o udziale w prelekcji silny wpływ może mieć walor społeczny. Seniorzy często wykazują prospołeczną motywację w udziale w różnego rodzaju formalnych spotkaniach. Z uwagi na kurczącą się z wiekiem sieć społeczną, aspekt towarzyski ma dla nich szczególne znaczenie. Proponować można zatem częste przerwy służące m.in. rozładowaniu napięcia towarzyszącemu spotkaniu, odpoczynkowi, a także wygenerowaniu przestrzeni do nawiązywania społecznych relacji.

## **Konkluzja**

Poddany do oceny eksperckiej scenariusz i film został przygotowany z uwzględnieniem specyficznych możliwości percepcyjnych, poznawczych i rozwojowych osób w starszym wieku. Stanowi wartościowy materiał o charakterze informacyjnym i profilaktycznym, który może być z dużym pożytkiem wykorzystywany w celach dydaktycznych i prewencyjnych w tej grupie wiekowej odbiorców podczas planowanych prelekcji, mających na celu edukowanie osób w starszym wieku w zakresie ich konsumenckich praw oraz ostrzeżenie przed działalnością nieuczciwych sprzedawców/akwizytorów.



dr Marlena Kilian