

УДК 316

**ОСВОЕНИЕ ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ КОМПЬЮТЕРНОЙ ГРАМОТНОСТИ:  
ГЕНДЕРНЫЙ АСПЕКТ**

© 2018 г.

**Н.А. Птицына**

Птицына Наталья Алексеевна, к.пед.н., доц.; доцент кафедры социальной работы  
Ивановского государственного университета  
napticyna@yandex.ru

*Статья поступила в редакцию 07.05.2018*

*Статья принята к публикации 16.10.2018*

Положения статьи базируются на материалах авторского социологического исследования. На основе анализа мнений экспертов выявлены особенности взаимодействия с пожилыми людьми в процессе освоения ими компьютерной грамотности, а также причины, затрудняющие учебный процесс (например, отсутствие у слушателей компьютерных курсов возможности приобрести цифровую технику, слабая мотивация к обучению). Установлено, что результативность обучения во многом определяется интересами и потребностями пожилых людей, наличием у них положительной мотивации. Акцентируется внимание на необходимости учета в процессе обучения гендерных особенностей (специфики усвоения содержания учебного материала, спектра интересов и мотивов освоения интернет-пространства и др.). Предложен набор правил, следование которым позволит повысить эффективность обучения пожилых людей компьютерной грамотности. Обозначены перспективы развития неформального образования представителей старшего поколения.

*Ключевые слова:* пожилые люди, компьютерная грамотность, неформальное образование, обучение, специалисты по социальной работе.

Цифровая трансформация общества оказывает существенное влияние на жизнедеятельность и мироощущение пожилых людей, обуславливает необходимость вовлечения представителей старшего поколения в сферу цифровой экономики. Вопреки сложившимся стереотипам (например, о немощной и бесполезной старости) наиболее активная часть представителей старшего поколения осознает необходимость освоения новых информационных технологий и проявляет готовность к обучению компьютерной грамотности.

В рамках реализации концепции непрерывного образования на протяжении всей жизни объективно возрастает роль неформального образования пожилых людей, в том числе в области цифровых технологий. В связи с этим изучение специфики освоения пожилыми людьми компьютерной грамотности имеет большую практическую значимость, поскольку обогащение интеллектуального и социального багажа позволит представителям старшего поколения более успешно адаптироваться к новым условиям, укрепить межпоколенные связи, сохранить активное долголетие.

Обучение пожилых людей компьютерной грамотности осуществляется во многих регионах России. Однако масштабы, условия, формы получения неформального образования разнообразны. В одних субъектах РФ эту работу организуют исполнительные органы государст-

венной власти (чаще всего органы образования и социальной защиты населения), в других – приоритет отдается реализации межведомственных тематических социальных проектов, в третьих – активную позицию в обучении представителей старшего поколения занимают общественные организации (университеты «третьего возраста», благотворительные организации и др.). Так, в 2014 г. ПАО «Ростелеком» и Пенсионный фонд РФ подписали соглашение о сотрудничестве в области обучения пенсионеров компьютерной грамотности, цель которого – расширение доступа старшему поколению к получению государственных услуг в электронном виде через сеть Интернет и повышение качества жизни пожилых людей посредством обучения компьютерной грамотности и работе в сети Интернет [1]. В ходе реализации соглашения специалистами разработано пособие для пожилых людей «Азбука Интернета», содержание которого постоянно дополняется актуальной информацией и новыми модулями. Очевидно, что мегаполисы располагают большими ресурсами (финансовыми, кадровыми и др.) по сравнению с небольшими городами и сельскими поселениями. Вместе с тем в сети действуют различные сайты и форумы для пенсионеров, посетителями которых могут стать жители различных субъектов РФ. В современных условиях расширяется и сфера деятельности общественных организаций. Например, ус-

пешно функционирует Нижегородская региональная благотворительная общественная организация «Забота», на базе которой начиная с 2014 г. работает ресурсный центр информационных технологий для населения [2]. Среди направлений деятельности центра – информирование и консультирование населения по вопросам информационных технологий, организация специализированных обучающих курсов по использованию современных устройств, проведение курсов компьютерной грамотности и др. Например, в 2014 г. в рамках реализации проекта «Ресурсный центр информационных технологий для населения» (победителя конкурса на предоставление субсидий на государственную поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций Нижегородской области, поддержанного правительством Нижегородской области) оказана качественная специализированная помощь людям с ограниченными возможностями здоровья в сфере информационных технологий.

В научной литературе по данной теме встречаются отдельные педагогические работы [3, 4]. В целях расширения социологического знания по этой проблеме проведено пилотное исследование, направленное на выявление особенностей освоения пожилыми людьми компьютерной грамотности в условиях г. Иванова. Изучен опыт деятельности бюджетного учреждения социального обслуживания Ивановской области «Ивановский комплексный центр социального обслуживания», на базе которого с 2011 года осуществляется обучение представителей старшего поколения компьютерной грамотности. За эти годы овладели компьютерной грамотностью 2087 пожилых людей (из них 162 человека, имеющие инвалидность). Среди слушателей преобладают лица женского пола (85%). Наиболее представительной является группа слушателей в возрасте от 65 до 75 лет (55%), треть состава компьютерных курсов – пожилые люди в возрасте от 55 до 65 лет (35%), самую малочисленную группу составляют слушатели старше 75 лет (10%). В настоящее время в социальном учреждении функционирует компьютерный консультационный центр [5].

В основу анализа положены материалы глубинного полуструктурированного интервью<sup>1</sup>. В качестве экспертов (9 человек, в том числе 6 женщин и 3 мужчин) выступили сотрудники организационно-методического отделения Ивановского комплексного центра социального обслуживания населения и участники социального проекта «Бабушка-он-лайн, дедушка-он-лайн», реализованного в рамках национальной программы [6]. По мере сбора эмпирического мате-

риала структура гайда интервью корректировалась в целях уточнения предположений, высказываемых информантами. В рамках экспертного опроса мы предполагали выяснить, как пожилые люди осваивают компьютерную грамотность, в какой мере они могут реализовать свои способности, интересы и потребности в процессе получения неформального образования, какие факторы способствуют и/или препятствуют успешности обучения, каковы перспективы включения представителей старшего поколения в мир цифровых технологий.

### Результаты и их обсуждение

*Особенности взаимодействия с пожилыми людьми.* Анализ мнений экспертов позволил выделить ряд особенностей взаимодействия с пожилыми людьми в процессе обучения компьютерной грамотности. При организации работы с представителями старшего поколения необходимо учитывать состояние здоровья слушателей, их психовозрастные и индивидуальные особенности.

Коммуникация с пожилыми людьми имеет свою специфику, что вызывает определенные трудности в процессе обучения. Во-первых, затруднения в понимании пожилыми людьми учебного материала возникают, как правило, из-за незнания ими терминологии, а также отсутствия представления о системном программном обеспечении, об устройстве компьютера. Во-вторых, трудности в процессе обучения обусловлены особенностями физического состояния слушателей и наличием у них хронических заболеваний (опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистой системы), а также нарушений мелкой моторики рук, ухудшения зрения и др., которые не всегда позволяют пожилому человеку полноценно участвовать в учебном процессе. Например, продолжительное сидение за компьютером, неудобные позы и др. вызывают боли в спине; активное слушание и интеллектуальное напряжение во время занятия может привести к повышению артериального давления и головным болям; заболевания суставов создают трудности при выполнении манипуляций с мышью и клавиатурой. В-третьих, психовозрастные изменения (ухудшение памяти, зрения, недостаточная концентрация внимания и др.) в сочетании с изменениями в эмоциональной сфере пожилых людей затрудняют усвоение учебного материала в полном объеме. Особенности поведения некоторых представителей старшего поколения могут способствовать созданию конфликтных ситуаций. Например, в ходе групповых занятий встречаются случаи,

когда отдельные слушатели «обижаются», «капризничают» и даже «отказываются выполнять предложенные задания».

Запись на компьютерные курсы осуществляется в начале календарного года [7], поскольку среди пенсионеров много желающих получить неформальное образование. Группы слушателей формируются по мере продвижения очередности, соответственно, состав групп неоднородный (по полу, возрасту, уровню образования, наличию профессионального опыта, состоянию здоровья и др.). Уменьшение психофизической активности пожилых людей в сочетании с обострениями хронических заболеваний могут оказывать существенное влияние на эффективность занятий. Кроме того, во время обучения слушатели проявляют неодинаковое отношение к обучению, разную степень включенности в учебный процесс.

Вместе с тем наличие у пожилых желания освоить компьютер, а также большого профессионального опыта и жизненной мудрости позволяет представителям старшего поколения преодолевать трудности и добиваться успехов в обучении компьютерной грамотности.

*Успешность освоения пожилыми людьми компьютерной грамотности.* Результативность обучения во многом зависит от интересов и потребностей представителей старшего поколения, наличия у них позитивной мотивации. Низкие результаты обучения эксперты связывают с влиянием как внешних (нет возможности приобрести цифровую технику), так и внутренних (слабая мотивация) факторов. Так, например, у значительной доли пожилых людей нет собственных компьютеров, поэтому они вынуждены использовать технику родственников. Члены семей неохотно «подпускают» пожилых к компьютерам, опасаясь, что те могут что-то сломать или испортить и др. («сломаешь», «сначала как следует научись пользоваться компом» и др.).

Как оказалось, более успешному освоению учебной программы способствует проживание пенсионера в семье совместно с внуками или частое общение с ними. Интересным наблюдением поделился один из экспертов:

*...В практике наблюдала любопытную особенность... в зависимости от того, насколько близко и часто пожилой человек общается с внуками, в его поведении и восприятии информации проявляются навыки «продвинутой бабушки» (Ж., 42 года).*

Молодые люди часто помогают слушателям компьютерных курсов в выполнении домашних заданий. Причем, по словам пожилых людей, внуки проявляют большее терпение по отноше-

нию к своим бабушкам и дедушкам, чем взрослые дети (которых очень раздражают медлительность и невнимательность родителей). Молодежь иногда подшучивая над «своими предками» тем самым стимулирует их продвижение в области компьютеризации. Приведем один из фрагментов интервью слушателя компьютерных курсов:

*Внук у меня шепотной, ни минуты на месте... Вот только у компьютера как замороженный сидит... Я когда с вопросами пристаю... он ничего... вздыхает, но отвечает. Иногда подшучивает: «Бабуля, а у тебя пироги быстрее получается печь, а вкусно...» Я, бывает, «огрызаюсь»: «Давай, учи, а то пирогами угощать не стану...». Пока он в техникуме, я часа два за компьютером просижу...А потом... как будто только начала выполнять задание. Иногда хвалит: «Соображаешь, бабуля...» (Ж., 68 лет).*

Анализ полученных данных позволяет предположить, что более успешному обучению (в частности, преодолению страха перед использованием компьютера) способствует наличие наставника, в роли которого могут выступать как близкие родственники (например, внуки), так и преподаватели компьютерных курсов.

В ходе исследования мы уточнили у экспертов, часто ли происходят конфликты в процессе обучения пожилых людей компьютерной грамотности. По мнению опрошенных, конфликты возникают крайне редко. Данный фрагмент интервью можно считать типичным:

*Не помню... значит, видимо, «ярких» вот таких конфликтов не было... (Ж., 30 лет).*

Судя по ответам экспертов, скорее, речь идет об индивидуальных особенностях пожилых людей, проявляющихся во время занятий (например, некоторые слушатели требуют к себе повышенного внимания посредством создания конфликтной ситуации: «бросают тетрадь», «кричат», «жалуются на оказание предпочтения другим членам группы» или «выражают недовольство поведением других участников занятия»):

*Возникали... но только это не конфликты... это конфликт пожилого человека с самим собой... он все бросал и говорил: «Нет, у меня ничего не получается...», то есть начинал капризничать... (Ж., 22 года);*

*Мужчина был один неприятный, потому что доводил всю группу своим недовольством... то кто-то опоздал, то кто-то медленно работает... Бывали и такие, которые плакали (это женщины), приходилось успокаивать... (М., 24 года);*

*Редко, но у меня бывали такие люди, что если у них не получается, то, значит, ничего делать не будут: «Мне это не надо, я это делать не буду, я просто посижу» (Ж., 25 лет).*

Встречаются случаи, когда слушатели хотят получить личные данные преподавателя (например, номер сотового или домашнего телефона), чтобы впоследствии пользоваться консультациями:

*Курсы заканчиваются, остается еще масса вопросов... часто у тех учеников, которые больше требовали внимания к себе... нередко у них появляется желание приобрести себе личные контактные данные... для разрешения возникающих вопросов... Приглашаю их при возникновении проблем вновь приходить на занятия... В итоге могут возникать недопонимание, претензии, обиды (Ж., 42 года).*

Или же таким образом проявляется симпатия к преподавателю:

*Открытых конфликтов не было... Были интересные случаи... Например, мужчина ...он сидел на первой парте и вел себя вызывающе: выкрикивал, задавал каверзные вопросы, иногда относился неуважительно к другим ученикам..., а потом оказалось... что он так проявлял личную симпатию ко мне (смеется) (Ж., 31 год).*

По мнению экспертов, очень важно, чтобы во время занятий личные переживания отдельных слушателей «не выбивали» других участников группы из рабочей колеи. В целях создания благоприятной психологической обстановки эксперты чаще всего применяют такие стратегии урегулирования конфликтных ситуаций, как сотрудничество и уклонение. Причем наименее опытные преподаватели используют стратегию уклонения, наиболее опытные предпочитают действовать совместно со слушателями в поиске наилучшего варианта выхода из сложившейся ситуации:

*По «сто раз» спрашивают одно и то же... Надо сильно закаленные нервы иметь, чтобы сохранять спокойствие во время занятия... Убеждала: «Если не получается, то это не страшно, все нарабатывается практикой». И удавалось «достучаться» (Ж., 25 лет);*

*Самое главное – это терпение... Это, прямо, самое главное... Последовательно, долго объяснять (Ж., 30 лет);*

*Были ситуации, когда приходилось доказывать ученику, что его путь к знаниям неверен, что нужно использовать другие приемы для усвоения материала... Без личных обид, взаимными улыбками, взаимно вежливыми разговорами (Ж., 31 год).*

Как правило, в составе группы преобладают женщины, иногда среди слушателей встречается один мужчина, значительно реже – двое. Отношения между слушателями компьютерных курсов во время обучения складываются неодинаково. Женщины зачастую более эмоциональ-

ны, чем мужчины, они ярче и естественнее выражают свои чувства, значительно быстрее устанавливают контакты, которые затем могут перерасти в приятные знакомства и даже дружбу. По-иному ведут себя мужчины: степенны, несуетливы, не спешат контактировать с окружающими, могут занимать нейтральную позицию или активно стремятся к лидерству:

*Общение ведь начинается еще у входа: «А Вы тоже к трем часам? А Вас как зовут?» Если в группе шесть женщин сидят, то они могут подружиться, подружками стать настоящими... Мужчины? Часто не могут общаться... Военные пенсионеры, например. Они же молодые. Военные – это военные. Шок отставки... Командуют и в жизни, где могут (М., 24 года).*

Принято считать, что женщины легче поддаются чужим негативным эмоциям и «заряжают» окружающих своими. По мнению экспертов, эмоциональные «всплески» наблюдаются как у женщин, так и мужчин. При этом более терпимо слушатели компьютерных курсов относятся к «капризам» участников группы, перешагнувших 75-летний рубеж, менее – к близким по возрасту:

*Если человек старенький (ну, к восьмидесяти), то не будут возмущаться, а если ровесник, то будут (М., 24 года);*

*Была женщина, которая у меня училась... до нее не очень хорошо все доходило... и она была очень медлительная (хотя достаточно молодая)... Требовала очень много внимания... Нужно было стоять только у нее.... Этим она раздражала всю группу (Ж., 25 лет).*

*Отличия в обучении.* В ходе исследования мы уточнили, существуют ли отличия в обучении в зависимости от возраста и пола пожилых людей. Согласно ответам экспертов, более молодые слушатели (входящие в возрастной диапазон от 55 до 60 лет), как правило, имеют базовые навыки работы на компьютере, но далеко не все из них впоследствии оказываются успешными учениками. Среди слушателей старше 75 лет чаще встречаются те, кто рассматривает посещение курсов как возможность «пообщаться с ровесниками». Вместе с тем нередко встречаются представители старшего поколения, которые могут дать фору молодым. Показателем такой пример:

*Есть активные пожилые люди... с айфонами ходят, привинчивают оптику... Я удивился, когда увидел женщину (ей было далеко за 70), у которой на айфон прикреплен оптический зум (оптика на камеру). Откуда у Вас такие технологии? ...Она и с обучением справлялась хорошо (М., 24 года).*

По мере приобретения опыта подавляющее большинство экспертов убедились в том, что возраст не оказывает существенного влияния на успешность обучения слушателей:

*В начале преподавания я думала, что более молодые пенсионеры быстрее и успешнее осваивают навыки пользования современными информационными технологиями. Но по мере накопления опыта я поняла, что заблуждалась... Все зависит не от возраста, а от других факторов... Во-первых, от мотивации, потому что нужен четкий ориентир в обучении. Во-вторых, от уровня образования, вернее, самообразования. В-третьих, заинтересованность обучиться навыкам работы на компьютере должна подкрепляться самостоятельной работой (Ж., 31 год);*

*На первый взгляд, более молодые и физически сильные справляются с поставленными задачами быстрее. Но все же считаю, что отличия по возрасту не совсем существенны... Усвоение материала в большей степени зависит от индивидуальных особенностей пожилого человека, его темперамента, образования, желания научиться (Ж., 42 года).*

В целом, результаты и качество обучения, как считают эксперты, главным образом зависят от мотивации, уровня образования пожилых людей, сферы их профессиональной деятельности, интенсивности самостоятельной работы.

На основании ответов экспертов составлен портрет «успешного слушателя» – это пожилой человек (неважно, мужчина или женщина), который, получив на компьютерных курсах базовые знания, умения и навыки, имеет личную заинтересованность в их активном применении, продолжает самостоятельно заниматься и проявляет готовность к дальнейшему освоению прикладных программ и цифровой техники.

Эксперты назвали ряд отличий в усвоении содержания учебного курса женщинами и мужчинами. Так, слушатели-женщины, в основном, стремятся неукоснительно следовать инструкциям, поэтапно осваивая теорию и практику, проявляют большее прилежание. Они исполнительны, но весьма осторожны при работе с компьютером. За осторожностью, по мнению экспертов, часто скрывается неуверенность в собственных силах. Мужчины в меньшей степени заинтересованы в изучении теории, а сразу же готовы приступить к практической части занятия, то есть сориентированы скорее на результат, чем на процесс. Поскольку многие из обучающихся слушателей имеют навыки работы с техникой, они более уверенно приступают к освоению компьютера, быстрее вникают в суть материала, стремятся систематизировать полученные знания, освоить новые умения и навыки.

В ходе работы со слушателями необходимо учитывать существующие различия. В процессе обучения женщин целесообразно использовать репродуктивные методы, поскольку они более усидчивы, готовы прослушать информацию во второй и третий раз, соответственно, лучше усваивают материал при помощи повторения. Слушатели-женщины, в отличие от слушателей-мужчин, более эмоциональны, поэтому для них важное значение приобретает отношение преподавателя, наличие одобрения (даже в шуточной форме) или похвалы. Приведем фрагмент интервью:

*С женщинами легче работать, почему – даже не знаю... Они как будто смотрят на тебя с надеждой... Они же стесняются. Можно пошутить иногда. Просто милые шутки над ситуацией: «Не получается? Что там за ерунда на экране находится? Давайте поцелуем?» (М., 24 года).*

Судя по ответам экспертов, цели и мотивация освоения интернет-пространства у женщин и мужчин неодинаковы. Женщины, в основном, сориентированы на решение практических задач в повседневной жизни: общение в скайпе и социальных сетях, а также ознакомление с советами по кулинарии, рукоделию и пр.

Спектр интересов мужчин значительно шире: политика, экономика, история, а также доступ к информации, расширяющей знания по профессии и/или в области любимого занятия (например, ремонт техники и автотранспорта и др.).

Наибольшую активность в сети Интернет проявляют одиноко проживающие пожилые женщины, меньшую – женщины, живущие вместе с супругом, детьми и внуками, обремененные домашней работой и заботой о близких.

*Перспективы обучения пожилых.* По мнению экспертов, получение неформального образования в области цифровых технологий предоставляет пожилым людям большие возможности:

*Данная сфера деятельности находится на стадии развития. Перспективы огромные. Пожилые люди, прошедшие курсы, не хотят останавливаться на достигнутом. Как мне кажется, подобные курсы нужно расширять и стараться охватить как можно большую аудиторию. Знакомство с компьютерами меняет жизнь пенсионеров, открывает новые пространства, упрощает быт и т.д. (М., 22 года);*

*Пожилые люди будут... более задействованы в обществе, не будут чувствовать себя... одиночками... Многие из них очень активно хотят пользоваться скайпом, чтобы общаться со всеми... родственниками, друзьями. А если будут заниматься каким-нибудь творчеством, используя Интернет, это будет их способом самовыражения (Ж., 30 лет);*

*Пожилой человек, благодаря освоению новых навыков, становится более стрессоустойчивым, адаптированным к современным условиям жизни... свободное время становится полезным и приятным времяпрепровождением за компьютером, благодаря которому появляются новые хобби, знакомства, интересы... преодолевается информационный вакуум (Ж., 31 год).*

Пути дальнейшего обучения, по мнению экспертов, разнообразны: от спецкурсов по работе с телефонами (смартфонами, айфонами) и планшетами, освоению фотографии и видеомонтажа до оказания квалифицированной медико-психолого-педагогической консультативной помощи слушателям и создания творческих интернет-клубов (по краеведению, генеалогии и др.); внедрение дистанционного обучения для пожилых людей посредством онлайн-консультирования (как для начинающих пользователей, так и более опытных), оказание поддержки группам по интересам (например, любителям кулинарии, рукоделия, садоводам и огородникам и др.). Вместе с тем большинство экспертов высказали опасение по поводу того, что недостаток ресурсов (материальных, финансовых, кадровых и др.) не позволит в современных условиях интенсивно развивать это направление работы с пожилыми людьми. Приведем в качестве примера фрагмент из интервью эксперта-пессимиста:

*Есть только коммерческие перспективы... Когда мы ездили в Санкт-Петербург<sup>2</sup>, мы видели, как там успешно работают с пенсионерами в виде платных услуг и продажи компьютерной техники. Это ведь обучение, развитие, а если... приходят пообщаться, то смысла нет (М., 25 лет).*

Необходимо отметить, что в настоящее время в мегаполисах ряд компьютерных курсов для пенсионеров функционируют на условиях полной или частичной оплаты, тогда как обучение пожилых людей в Ивановском комплексном центре социального обслуживания осуществляется на бесплатной основе, что обеспечивает доступность неформального образования для малообеспеченных представителей старшего поколения, способствует расширению их возможностей в сфере освоения цифровой техники.

*Оценка экспертами опыта работы с пожилыми людьми.* Эксперты проявили единодушие в оценке опыта общения с пожилыми людьми. Большинство позитивно оценивает полученный опыт, который позволил преподавателям не только понять возрастные особенности слушателей, изучить их интересы и потребности, но и развить собственные личностные качества (тер-

пение, эмпатию, стрессоустойчивость, коммуникативность) и практические навыки. Приведем фрагменты из интервью:

*Я обрел бесценный педагогический опыт работы с пожилыми людьми. В частности, преодолел межпоколенный барьер и приобрел навыки обучения компьютерной грамотности (М., 22 года);*

*Я получила многогранный позитивный опыт общения... Благодаря этому общению я совершенствуюсь в разных направлениях как педагог, и как психолог... и просто как обычный человек, ведь я накапливаю свой багаж мудрости... В свободное от занятий время я иногда люблю побеседовать со своими учениками... узнаю их историю, делюсь своими проблемами. Получаю советы, иногда заставляющие меня пересмотреть свои взгляды на жизнь (Ж., 31 год);*

*Безусловно, полезный. Большой опыт общения с людьми, прожившими значительную часть своей жизни в сложных условиях... У меня развились такие качества, как терпимость, стрессоустойчивость, ряд коммуникативных навыков... Умение проявлять уважительное и доброжелательное отношение к иному мировоззрению, культуре, поведению, образу жизни (Ж., 42 года).*

В ходе взаимодействия с пожилыми людьми специалисты по социальной работе преодолевают «негативные стереотипы о старшем поколении» и «межпоколенные барьеры», «взбираются на некую новую ступень саморазвития», «приобретают педагогическое мастерство».

На основании ответов экспертов составлен алгоритм, следование которому позволит более эффективно организовать учебный процесс:

1. Учебный материал необходимо излагать в определенной последовательности (от простого к сложному). Учитывая гендерные особенности слушателей, целесообразно чередовать теоретический материал с практическими заданиями. В работе со слушателями-женщинами преимущественно использовать репродуктивные методы обучения, с мужчинами – чаще применять проблемные задания.

2. Подавляющая часть пожилых людей привыкли следовать инструкциям, поэтому необходимо составить тезисы по каждой теме и предложить их записать. В домашних условиях, опираясь на конспект, слушатели смогут повторить изученный материал, что позволит им на следующем занятии чувствовать себя более уверенно.

3. Определенные трудности в процессе освоения компьютера вызывают манипуляции с мышью, поэтому периодически следует повторять ряд специальных упражнений, направленных на развитие мелкой моторики рук.

4. В целях поддержания благоприятной социально-психологической обстановки в плане занятия необходимо предусмотреть упражнения, способствующие переключению внимания (например, юмористические паузы), а также гигиенические перерывы (например, физкультминутки).

5. Пожилые люди в ходе занятия могут часто задавать одни и те же вопросы, поскольку у многих из них ослаблены внимание и память. Необходимо четко отвечать на поставленные вопросы, проявляя терпение и сохраняя спокойствие.

6. В процессе обучения следует уделить особое внимание языку общения с пожилыми людьми. Простота и доступность изложения материала в сочетании с эмоционально-положительным отношением преподавателя к слушателям способствуют более успешному усвоению пожилыми людьми учебного материала.

### **Выводы и предложения по исследуемой проблеме**

1. Пожилые люди, осваивая компьютерную грамотность, пополняют интеллектуальный багаж, расширяют коммуникативное пространство (общение с детьми, родственниками, знакомыми, живущими за пределами областного центра, в ближнем и дальнем зарубежье). Освоение компьютерной грамотности способствует активизации позиции пожилого человека (появляются возможности дополнительного заработка, получения государственных услуг в электронном виде, включения в группы по интересам, вовлечения в общественную жизнь), более успешной адаптации к новым условиям жизнедеятельности.

2. Эксперты полагают, что возраст слушателей не оказывает существенного влияния на результаты обучения пожилых людей. Качество получаемых знаний зависит от мотивации пожилых людей, отношения к занятиям, степени их включенности в учебный процесс, а также интенсивности самостоятельной подготовки. Развитие интеллектуального и личностного потенциала пожилых людей во многом определяется их индивидуальными образовательными потребностями. Слушатели, не имеющие четкой цели, значительно слабее усваивают материал и чаще демонстрируют неадекватное поведение (капризничают, требуют к себе повышенного внимания, конфликтуют с окружающими).

3. В ходе исследования изучены гендерные особенности слушателей в усвоении содержания учебного материала. Слушатели-женщины, как правило, последовательны в своих действиях, четко придерживаются правил при решении поставленных преподавателем задач, поступа-

тельно осваивая теорию и практику. Исполнительны и прилежны, но недостаточно уверены в своих силах. Мужчины, быстрее улавливая суть содержания занятия, в большей степени заинтересованы в практическом освоении компьютера, нежели приобретении теоретических знаний. Подавляющее большинство мужчин имеют навыки работы с техникой, поэтому они более уверенно приступают к освоению компьютера, быстрее усваивают материал, стремятся самостоятельно систематизировать полученные знания, приобрести новые умения и навыки. Наблюдения позволяют утверждать, что большинство мужчин сориентированы скорее на результат, нежели на процесс обучения.

4. Цели и мотивация освоения интернет-пространства у женщин и мужчин неодинаковы. Спектр интересов мужчин значительно шире, чем у женщин. Мужчин интересуют политика и экономика, история, а также информация, расширяющая знания по профессии и/или в области любимого занятия (например, ремонт техники и автотранспорта и др.). Женщины, в основном, сориентированы на решение практических задач в повседневной жизни: общение в скайпе и социальных сетях, доступ к сайтам, содержащим советы по кулинарии, рукоделию и пр. Можно предположить, что большая «загруженность» пожилых женщин домашней работой ограничивает их возможности в освоении Интернета.

5. Коммуникация с пожилыми людьми имеет ряд особенностей. Основные затруднения в процессе обучения, по мнению экспертов, были вызваны незнанием пожилыми людьми терминологии, поверхностным представлением о системном программном обеспечении и об устройстве компьютера, а также особенностями их физического состояния и психовозрастными особенностями. По мере приобретения специалистами по социальной работе опыта общения с пожилыми людьми, преодоления стереотипов, формирования педагогических и социально-психологических умений и навыков эффективной коммуникации происходит осознанное самоопределение личности в профессиональной среде, у сотрудников развиваются профессионально важные качества, стремление к самосовершенствованию.

Эксперты позитивно оценивают возможности старшего поколения в освоении компьютерной грамотности, предлагают разнообразные пути дальнейшей работы (от спецкурсов до организации дистанционного обучения посредством онлайн-консультирования).

На основе полученных выводов сформулирован ряд предложений.

1. Осуществлять формирование групп из числа представителей старшего поколения, объединенных на основе близких возрастных периодов, имеющих типичные проблемы, сходные навыки владения компьютером, цели и мотивы освоения компьютерной грамотности. Определенная однородность группы, учет гендерных особенностей позволит сотрудникам центра находить более эффективные подходы к организации обучения пожилых людей, дифференцировать комплексы учебно-методического обеспечения, а также формировать мотивацию у представителей старшего поколения к более успешному освоению образовательной программы.

2. Посредством создания благоприятной информационной среды (через источники информации, которыми пользуются пожилые люди) предоставить старшему поколению возможности для повышения качества жизни (путем организации активного досуга, самореализации, вовлечения в общественную деятельность и др.). В целях увеличения доли граждан старшего возраста, освоивших компьютерную грамотность, обеспечения равного доступа к получению государственных и муниципальных услуг в электронном виде расширять сеть компьютерных консультационных центров и пунктов общественного доступа к сети Интернет.

3. В целях обмена информацией и консолидации усилий по проведению различных мероприятий в контексте развития цифрового общества организовать на постоянной основе научно-практический семинар для ученых и практиков, заинтересованных в развитии этой сферы, одним из направлений деятельности которого могло бы стать повышение качества подготовки специалистов по социальной работе и волонтеров, осуществляющих обучение компьютерной грамотности пожилых людей. Причем такое обучение целесообразно организовать не столько в рамках реализации отдельных социальных проектов, сколько на постоянной основе (предпочтительно на базе ресурсного центра).

Изучение данной проблемы носит постановочный характер и нуждается в дальнейшем комплексном исследовании.

#### *Примечания*

1. Опрос экспертов осуществлен в рамках исследования «Социализация пожилых людей посредством

освоения компьютерной грамотности», проведенного под руководством и с участием автора (Иваново, 2016–2017 гг.). Выражаем признательность специалисту организационно-методического отделения бюджетного учреждения социального обслуживания Ивановской области «Ивановский комплексный центр социального обслуживания» В.С. Чернышовой за плодотворное сотрудничество в ходе проведения исследования.

2. В течение ряда лет в Санкт-Петербурге были организованы семинары для волонтеров-участников социальных проектов, реализуемых в рамках национальной программы по обучению пожилых людей компьютерной грамотности «Бабушки, дедушки онлайн». В работе ряда обучающих семинаров принимали участие и сотрудники организационно-методического отделения Ивановского комплексного центра социального обслуживания населения.

#### *Список литературы*

1. «Азбука интернета» – обучение старшего поколения компьютерной грамотности / ПАО «Ростелеком». Официальный корпоративный информационный сайт. URL: <https://www.rostelecom.ru/social/programms/education/azbuka/> (дата обращения: 05.03.2018).
2. Об организации «Забота» / «Забота». Нижегородская благотворительная общественная организация. Официальный сайт. URL: <http://zabota.nnov.ru/node/365/> (дата обращения: 05.03.2018).
3. Белов С.В. Особенности развития информационной компетентности у людей пожилого возраста // Психолого-педагогические проблемы в образовании. 2014. № 9. С. 170–172. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-razvitiya-informatsionnoy-kompetentnosti-u-lyudey-pozhilogo-vozrasta> (дата обращения: 12.02.2018).
4. Кононыгина Т.М. Герагогика (пособие тем, кто занимается обучением пожилых людей). Орел, 2006. С. 59. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=19974378> (дата обращения: 12.02.2018).
5. Компьютерные курсы. Официальный сайт КЦСОН. URL: <http://www.ivanovo-kcson.ru/> (дата обращения: 21.02.2018).
6. «Бабушка онлайн». URL: <http://www.ivanovonews.ru/reports> (дата обращения: 01.02.2018).
7. Прием заявлений на обучение компьютерной грамотности / Департамент социальной защиты Ивановской области. URL: <http://szn.ivanovoobl.ru/2018/02/01/priem-zayavlenij-na-obuchenie-kompyuter-noj-gramotnosti/> (дата обращения: 01.02.2018).
8. <https://www.rostelecom.ru/social/programms/education/azbuka/>



**COMPUTER LITERACY ACQUISITION BY THE ELDERLY: GENDER PERSPECTIVE***N.A. Ptitsyna*

Ivanovo State University

The article is based on the material of sociological research conducted by the author. Based on an analysis of experts' opinion, some peculiarities of interacting with the elderly in the process of acquiring basic computer skills have been determined, as well as the reasons hindering the training process (high cost of digital equipment for the elderly and lack of proper motivation). It is established that the effectiveness of training is largely determined by the interests and needs of the group under study as well as their positive learning motivation. The author emphasizes the necessity of taking into account the gender aspect (different interests and motives of the Internet exploration, specifics in acquiring educational content etc.). A set of rules is proposed, which – if followed – may result in better efficiency of computer courses taught to the elderly. The prospects for developing informal adult education with regard to the elderly are identified.

*Keywords:* the elderly, computer literacy, informal education, training, social workers.