ZESTAW ĆWICZEŃ KREATYWNYCH UNPLUGGED

Kryzys w mediach społecznościowych

W tej aktywności typu *unplugged* uczestnicy wcielają się w rolę zespołu ds. komunikacji, który zarządza kryzysem wizerunkowym fikcyjnej organizacji w mediach społecznościowych. Ich zadaniem jest analiza napływających wiadomości publicznych, komentarzy oraz reakcji, a także decydowanie o tym, jakie informacje przekazać, kiedy zareagować i jakich kanałów użyć (np. oficjalne oświadczenie, post w mediach społecznościowych, wewnętrzna aktualizacja).

Grupa docelowa

- Nisko wykwalifikowane osoby dorosłe o niskich kompetencjach cyfrowych
- Nisko wykwalifikowane osoby dorosłe z ograniczonym formalnym wykształceniem lub kwalifikacjami
- Nisko wykwalifikowane osoby dorosłe o niskim poziomie uczestnictwa w uczeniu się przez całe życie

Cele kształcenia

Analizowanie złożonej sytuacji dynamicznej poprzez identyfikowanie kluczowych elementów, komunikatów i kanałów interakcji

Rozpoznawanie wzorców w informacjach zwrotnych lub danych wejściowych w celu zrozumienia, jak ewoluują one w czasie

Stosowanie abstrakcji do filtrowania istotnych informacji z dużych wolumenów zaszumionych lub nieustrukturyzowanych danych

Używanie dekompozycji do rozbijania złożonego problemu komunikacyjnego na decyzje łatwe do zarządzenia

Co-funded by the European Union

BY NC SA

Projekt ten został współfinansowany ze środków programu ERASMUS+ Komisji Europejskiej. Niniejsza publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autorów, a Komisja Europejska oraz SEPIE nie ponoszą odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

Zakres tematyczny

Komunikacja cyfrowa i zarządzanie kryzysowe w środowisku mediów społecznościowych.

Czas trwania

60 min

Poziom

Początkujący

Wykorzystane elementy myślenia komputacyjnego

Dekompozycja
Rozpoznawanie wzorców
Abstrahowanie
Myślenie algorytmiczne

Podejście metodologiczne

Gamifikacja
Nauczanie oparte na wyzwaniach
Uczenie się we współpracy
Uczenie się przez doświadczenie

Opracowywanie logicznych, krok po kroku strategii reagowania na dynamiczne i ewoluujące sytuacje
Podejmowanie uzasadnionych decyzji o tym, jakie informacje komunikować, kiedy i przez jakie kanały

Obszar kompetencji

a) Kompetencje innowacyjne

- Kreatywność
- Myslenie krytyczne
- Rozwiązywanie problemów
- Komunikacja
- Praca zespołowa

b) Kompetencje w zakresie umiejętności informacyjnych

- Zdolność do uzyskiwania dostępu do informacji, ich rozumienia oraz krytycznej analizy
- Interpretacja treści cyfrowych i wizualnych
- Świadomość wpływu mediów i stronniczości przekazu biases

c) Kompetencje życiowe I zawodowe

- Elastyczność i możliwości adaptacji
- Inicjatywa i autonomia
- Umiejętności społeczne i kompetencje międzykulturowe
- Produktywność
- Przywództwo i odpowiedzialność

Efekty uczenia się

Identyfikowanie kluczowych problemów oraz istotnych aktorów w złożonym środowisku informacyjnym.

Interpretowanie wzorców w informacjach zwrotnych oraz zmieniających się z czasem sygnałów.

Filtrowanie istotnych informacji z dużych wolumenów nieustrukturyzowanych lub zaszumionych danych.

Projektowanie jasnej, krok po kroku strategii reagowania na złożoną i dynamiczną sytuację.

Podejmowanie właściwych decyzji o tym, jakie informacje komunikować, kiedy i przez jakie kanały.

	Stosowanie myślenia komputacyjnego do zarządzania złożonymi, szybko zmieniającymi się systemami informacyjnymi. **Uwagi** Zapewnienie ustrukturyzowanego, ale ewoluującego strumienia „postów w mediach społecznościowych”, aby uczestnicy mogli zobaczyć, jak sytuacja zmienia się w czasie. Uwzględnienie mieszanki istotnych sygnałów i szumu informacyjnego: reakcji emocjonalnych, nieistotnych komentarzy, plotek oraz przydatnych informacji. Upewnienie się, że nie ma jednego „poprawnego” rozwiązania – różne strategie komunikacyjne mogą być właściwe, jeśli są dobrze uzasadnione.

Co-funded by the European Union

Kryzys w mediach społecznościowych

Krok 1: Zrozumienie sytuacji kryzysowej

Uczestnicy zapoznają się z fikcyjną organizacją mierzącą się z kryzysem wizerunkowym w mediach społecznościowych (np. wadą produktu, awarią usług lub kontrowersyjnym wydarzeniem). Otrzymują początkowy zestaw informacji, obejmujący kontekst kryzysu oraz próbkę pierwszych reakcji publicznych.

Zadanie rozpoczynają od zidentyfikowania kluczowych elementów sytuacji: co się stało, kto został dotknięty skutkami zdarzenia oraz jakie grupy interesariuszy są w nie zaangażowane (klienci, media, pracownicy itp.). Porządkują te informacje, aby jasno określić istotę problemu przed podjęciem działań komunikacyjnych.

Główny aspekt myślenia komputacyjnego: Dekompozycja – rozbicie złożonego kryzysu na jego podstawowe komponenty.

Krok 2: Analiza informacji zwrotnych i zmieniającej sie sytuacji

Uczestnicy otrzymują strumień aktualizacji z mediów społecznościowych pokazujący, jak sytuacja rozwija się w czasie (nowe komentarze, plotki, skargi oraz oficjalne odpowiedzi). Muszą przeanalizować te informacje, aby wykryć wzorce w nastrojach opinii publicznej i odróżnić istotne sygnały od szumu informacyjnego.

Decydują, które informacje są wiarygodne, które kwestie stają się bardziej krytyczne oraz w jakim kierunku ewoluuje kryzys.

Główny aspekt myślenia komputacyjnego: Rozpoznawanie wzorców i abstrakcja – identyfikowanie trendów w informacjach zwrotnych oraz filtrowanie istotnych informacji z treści nieistotnych lub wprowadzających w błąd.

Krok 3: Zaprojektowanie i wdrożenie strategii komunikacyjnej

Na podstawie przeprowadzonej analizy uczestnicy projektują plan komunikacji, który określa, co należy

	przekazać, kiedy zareagować oraz za pomocą jakich kanałów (np. oficjalne oświadczenie, post w mediach społecznościowych, informacja prasowa, komunikat wewnętrzny). W miarę pojawiania się nowych informacji mogą oni modyfikować swoją strategię. Na koniec uczestnicy uzasadniają swoje decyzje, wyjaśniając powody stojące za konkretnymi wyborami komunikacyjnymi oraz to, w jaki sposób ich działania mają doprowadzić do skutecznego zażegnania kryzysu. *Główny aspekt myślenia komputacyjnego:* Myślenie algorytmiczne – tworzenie ustrukturyzowanej, krok po kroku strategii zarządzania dynamicznym i ewoluującym problemem.