MOKYMOSI VEIKLŲ BE KOMPIUTERIO RINKINYS

Krizė socialiniuose tinkluose

Šios veiklos be kompiuterio metu dalyviai tampa komunikacijos komanda, valdančia išgalvotos organizacijos reputacijos krizę socialiniuose tinkluose. Jie analizuoja gaunamas viešas žinutes, komentarus ir reakcijas bei sprendžia, kokią informaciją skelbti, kada reaguoti ir kokias komunikacijos formas rinktis (pvz., oficialų pareiškimą, socialinio tinklo įrašą ar vidinį pranešimą).

Tikslinė grupė

- ☑ Žemos kvalifikacijos suaugusieji, kurių skaitmeninės kompetencijos menkos
- ☐ Žemos kvalifikacijos suaugusieji, kurie yra įgiję ribotą formalųjį išsilavinimą ar kvalifikaciją
- ☐ Žemos kvalifikacijos suaugusieji, retai dalyvaujantys mokymosi visą gyvenimą veiklose ar mokymuose

Mokymosi tikslai

Šios veiklos metu suaugusieji besimokantieji ugdys gebėjimus:

- analizuoti sudėtingą, kintančią situaciją ir nustatyti pagrindinius elementus, žinutes ir sąveikos kanalus;
- atpažinti grįžtamojo ryšio ar gaunamų duomenų šablonus ir suprasti jų kaitą;
- taikyti abstrakciją ir iš didelio nestruktūruotų ar nereikšmingų duomenų kiekio atrinkti svarbią informaciją;
- taikyti dekompozicijos principą ir sudėtingą komunikacijos problemą suskaidyti į lengviau sprendžiamas dalis;
- kurti logiškas, nuoseklias reagavimo į kintančias situacijas strategijas;
- pagrįstai nuspręsti, kokią informaciją, kada ir kokiais kanalais skelbti.

Co-funded by the European Union

CC BY NC SA

Šis projektas bendrai finansuotas Europos Komisijos programos „ERASMUS+“ lėšomis. Šiame leidinyje pateikiama tik autorių nuomonė. Nei Europos Komisija, nei SEPIE negali būti laikomos atsakingomis už šiame leidinyje pateiktos informacijos naudojimą.

Tema
Skaitmeninė komunikacija ir krizių valdymas socialiniuose tinkluose

Trukmė
60 min.

Lygis
Pradedančiųjų

Taikomi informatinio mąstymo principai
- ☑ Dekompozicija
- ☑ Šablonų atpažinimas
- ☑ Abstrakcija
- ☑ Algoritminis mąstymas

Metodas

- ☐ Žaidybinimas
- ☑ Mokymasis sprendžiant iššūkius
- ☐ Mokymasis bendradarbiaujant
- ☐ Patirtinis mokymasis

Kompetencijų sritys

a) Inovacijų kompetencijos

- ☑ Kūrybiškumas
- ☑ Kritinis mąstymas
- ☑ Problemų sprendimas
- ☑ Bendravimas
- ☐ Bendradarbiavimas

b) Informacinio raštingumo kompetencijos

- ☑ Gebėjimas rasti, suprasti ir kritiškai analizuoti informaciją
- ☑ Skaitmeninio ir vaizdinio turinio interpretavimas
- ☑ Žiniasklaidos įtakos ir šališkumo suvokimas

c) Gyvenimo ir karjeros kompetencijos

- ☑ Lankstumas ir gebėjimas prisitaikyti
- ☑ Iniciatyvumas ir savarankiškumas
- ☑ Socialumas ir tarpkultūrinė kompetencija
- ☐ Produktyvumas
- ☐ Lyderystė ir atsakingumas

Mokymosi rezultatai

Atlikę veiklą suaugusieji besimokantieji geba:

- nustatyti pagrindines problemas ir svarbius veikėjus sudėtingoje informacinėje aplinkoje;
- interpretuoti grįžtamojo ryšio šablonus ir laikui bėgant kintančius signalus;
- atrinkti svarbią informaciją iš didelio nestruktūruotų ar nereikšmingų duomenų kiekio;
- sukurti aiškią, nuoseklią reagavimo į sudėtingą ir kintančią situaciją strategiją;
- tinkamai nuspręsti, kokią informaciją, kada ir kokiais kanalais skelbti;
- taikyti informatinį mąstymą valdant sudėtingas, sparčiai kintančias informacines sistemas.

Fasilitatoriaus užrašai

- Pateikite struktūruotą, bet kintantį „socialinių tinklų įrašų“ srautą, kad dalyviai matytų situacijos raidą.
- Įtraukite svarbių signalų bei informacinio triukšmo:

emocingų reakcijų, nesusijusių komentarų, gandų bei naudingos informacijos.
- Nenumatykite vienintelio „teisingo“ sprendimo: įvairios komunikacijos strategijos gali būti tinkamos, jei yra pagrįstos.

Krizė socialiniuose tinkluose

1 žingsnis. Išsiaiškinkite krizės situaciją

Dalyviai susipažįsta su išgalvota organizacija, patiriančia reputacijos krizę socialiniuose tinkluose (pvz., dėl produkto problemos, paslaugos sutrikimo ar prieštaringo įvykio). Jie gauna pradinę informaciją apie krizės aplinkybes ir pirmųjų viešų reakcijų pavyzdžių.

Pirmiausia nustatomi pagrindiniai situacijos elementai: kas įvyko, kas nukentėjo ir kokios suinteresuotosios šalys dalyvauja (klientai, žiniasklaida, darbuotojai ir kt.). Prieš reaguodami dalyviai susistemina informaciją ir išsiaiškina esminę problemą.

Informatinio mąstymo akcentas – dekompozicija: sudėtingos krizės skaidymas į esmines dalis.

2 žingsnis. Analizuokite reakcijas ir naują informaciją

Dalyviai gauna socialinių tinklų naujienų srautą, rodantį situacijos raidą (naujus komentarus, gandus, skundus ir oficialius atsakymus). Jie analizuoja informaciją, atpažįsta visuomenės nuotaikų šablonus ir atskiria svarbius signalus nuo triukšmo.

Jie sprendžia, kuri informacija patikima, kurios problemos tampa svarbesnės ir kaip keičiasi krizė.

Informatinio mąstymo akcentai – šablonų atpažinimas ir abstrakcija: reakcijų tendencijų nustatymas ir svarbios informacijos atskyrimas nuo nereikšmingo ar klaidinančio turinio.

3 žingsnis. Parenkite ir įgyvendinkite komunikacijos strategiją

Remdamiesi analize, dalyviai rengia komunikacijos planą: ką pasakyti, kada reaguoti ir kokiomis komunikacijos formomis (pvz., oficialiu pareiškimu, socialinio tinklo įrašu, pranešimu spaudai ar vidine žinute). Gavus naujos informacijos, strategiją gali tekti koreguoti.

Galiausiai jie pagrindžia sprendimus, paaiškindami komunikacijos pasirinkimų priežastis ir tai, kaip ketina veiksmingai valdyti krizę.

Informatinio mąstymo akcentas – algoritminis mąstymas: struktūruotos, nuoseklios strategijos kūrimas kintančiai

problemai valdyti.