



Bendrai finansuoja
Europos Sąjunga



Nuotolinio bendravimo diagnozės ir sprendimai



CORDIALIS

2022

Kotryna Kabašinskaitė ir Kristina Liorentienė (Lietuvos kaimo turizmo asociacija)

Maarit Mutta ir Soila Merijärvi (University of Turku)

Augustin Lefebvre ir Julia Nyikos (De l'Art et D'autre)

Grazia Lucantoni, Maria Moncada ir Silvia Lucantoni (Web per tutti)

Agreement number: 2021-1-FR01-KA220-ADU-000033544

TURINYS

PRATARMĖ	3
IŠVADAS	5
1. INTERAKTYVUMAS	7
1.1. Interaktyvumo problemos bendraujant nuotoliniu būdu	7
1.1.1. Interaktyvumo problemos mokantis ir mokant kalbų	8
1.1.2. Interaktyvumo problemos kultūriniame tarpininkavime	8
1.1.3. Interaktyvumo problemos parduodant / perkant amatininkų gaminius	9
1.2. Sprendimai, kaip skatinti interaktyvumą nuotolinio bendravimo metu	9
1.2.1. Interaktyvumo skatinimo sprendimai mokantis ir mokant kalbų	9
1.2.2. Interaktyvumo skatinimo sprendimai kultūriniame tarpininkavime	11
1.2.3. Interaktyvumo skatinimo sprendimai parduodant / perkant amatininkų gaminius	11
2. MOTYVACIJA	12
2.1. Motyvacijos problemos	13
2.1.1. Motyvacijos problemos mokantis ir mokant kalbų	13
2.1.2. Motyvacijos problemos kultūriniame tarpininkavime	13
2.1.3. Motyvacijos problemos parduodant / perkant amatininkų gaminius	14
2.2. Sprendimai motyvacijai didinti	15
2.2.1. Sprendimai, kaip didinti motyvaciją mokantis ir mokant kalbų	15
2.2.2. Sprendimai, kaip didinti motyvaciją kultūros tarpininkavime	16
2.2.3. Sprendimai, kaip didinti motyvaciją parduodant / perkant amatininkų gaminius	17
3. GRUPĖS VALDYMAS	18
3.1. Grupės valdymo problemos	19
3.1.1. Grupės valdymo problemos mokantis ir mokant kalbų	19
3.1.2. Grupės valdymo problemos kultūriniame tarpininkavime	19
3.1.3. Grupės valdymo problemos parduodant / perkant amatininkų gaminius	20
3.2. Grupės valdymo sprendimai	20
3.2.1. Grupės valdymo sprendimai mokantis ir mokant kalbų	20
3.2.2. Grupės valdymo sprendimai kultūriniame tarpininkavime	21
3.2.3. Grupės valdymo sprendimai parduodant / perkant amatininkų gaminius	22
IŠVADOS	23
ŠALTINIAI	24

PRATARMĖ

Pasaulinė COVID-19 pandemija, sukėlusiu visuomenės sveikatos krizę, paskatino gyventojus naudotis skaitmeninėmis priemonėmis švietimo ir daugelyje profesinių bei kultūros sektorių ir atskleidė esamas problemas, susijusias su nuotoliniu bendravimu. UNESCO (2020 m.) duomenimis, daugiau nei 60 % mokinių visame pasaulyje paveikė mokyklų uždarymas arba apribojimai gyvai bendrauti tradicinėse švietimo įstaigose. Tas pats reiškiny pasireiškė ir kituose švietimo lygmenyse (universitetuose, neuniversitetinėse aukštosiose mokyklose, suaugusiųjų švietime, pameistrystės mokyme ir kt.) ir apskritai viešajame ir privačiame profesiniame sektoriuje visame pasaulyje. Išryškėjo skaitmeninio nesaugumo problema, patirties su nuotolinio ryšio priemonėmis stoka ir netinkama informacinių technologijų infrastruktūra, ypač vyresnio amžiaus žmonių atžvilgiu. Šios problemos taip pat susijusios su atokiose, izoliuotose ar kaimo vietovėse gyvenančių gyventojų geografine izoliacija. Šioms gyventojų grupėms skaitmeninės priemonės, praktika ir įgūdžiai gali pasiūlyti realių galimybių kompensuoti geografinę izoliaciją: sujungti mokymosi vietas, elektroninę prekybą ir kultūrinius mainus.

Nors skaitmeninės priemonės padėjo kovoti su visuomenės izoliacija pandemijos metu, tačiau skaitmeninių įgūdžių stoka arba mokymų, kaip jais naudotis, trūkumas išryškino nuotolinio bendravimo problemas. Pavyzdžiui, Europos skaitmeninio švietimo veiksmų plano (2021–2027 m.) duomenimis, iki visuomenės sveikatos krizės beveik 60 proc. respondentų nesinaudojo nuotolinėmis ir internetinėmis mokymosi platformomis. Be to, atliekant nedidelės apimties apklausą (n = 79) apie nuotolinį mokymąsi, sąveiką ir motyvaciją (Turku universitetas, 2022 m. sausio mėn.), esami ir būsimi kalbų mokytojai (n = 48), teigė, kad norėtų turėti naujų priemonių ir pagalbos naudojantis naujomis technologijomis (44 proc.), gauti naujų patarimų ir metodų nuotoliniam mokymui (50 proc.) ir išmokti naujų grupių valdymo būdų (35 proc.) bei padidinti interaktyvumą nuotolinio mokymo metu (60 proc.). Tačiau jie taip pat norėjo įdomesnių užsiėmimų (42 proc.), geresnio interneto ryšio (39 proc.) ir mažiau plenarinio pobūdžio pamokų (28 proc.). Ir atvirkščiai, skirtingose šalyse-partnerėse (Prancūzijoje, Italijoje, Lietuvoje 2022 m. vasario mėn.) buvo atliktos apklausos apie kultūros ir neformaliojo švietimo centrų (ypač mediatekos) specialistų bei vietines tradicijas ir žinias puoselėjančių amatininkų poreikius. Jie atskleidė, kad atokiose vietose gyvenančių gyventojų skaitmeniniai įpročiai ir įgūdžiai dažnai yra nepakankami.

Tyrimo projektas „Atokių vietovių įtraukimas pasitelkiant skaitmenines kompetencijas ir kultūros paveldą“ (CORDIALIS) padeda patenkinti šiuos pirmiau minėtus poreikius, pateikdamas metodinius patobulinimus – pedagoginę medžiagą ir priemones, skirtas mišriam mokymuisi, mokymui, bendravimui ir sąveikai. Sąveika ar renginiai gali įvykti internetu, virtualiai arba susitinkinat gyvai. Be to, projektas CORDIALIS padeda spręsti šias skaitmenines problemas, prisidedamas prie atokiose vietovėse gyvenančių gyventojų įgūdžių tobulinimo, sujungdamas juos pasitelkiant vietinį kultūros paveldą. Projektas CORDIALIS stiprina šalių partnerių (t. y. Italijos, Suomijos, Prancūzijos ir Lietuvos) vietinį paveldą, kad suartintų gyventojus, padėtų jiems tobulinti skaitmeninius įgūdžius ir sustiprintų bendrą supratimą apie priklausymą Europos bendrijai. Šis vadovas su 36 klausimų ir atsakymų kortelėmis yra specialistams ir gyventojams skirtų pasiūlymų ir priemonių rinkinių dalis ir yra prieinamas projekto CORDIALIS internetinėje svetainėje (<https://www.cordialiserasmus.eu>). Projektas pateikia skaitmeninių įgūdžių mokymo priemones specialistams, dirbantiems atokiose vietovėse, arba tiems, kurie bendrauja su šių vietovių gyventojais. Su tuo susiję specialistai yra suaugusiųjų švietimo specialistai, kalbų mokytojai, būsimieji mokytojai, mokytojų rengėjai, suaugę kalbų besimokantys asmenys, kultūros sektoriaus darbuotojai (pvz., bibliotekininkai), amatininkai, menininkai ir vietos kultūros suinteresuotosios šalys. Pagrindinė projekto CORDIALIS idėja yra ta, kad vietinės kultūros ypatumus galima sustiprinti naudojant internetą ir įvairias programas, kad būtų gerinamas Europos piliečių bendravimas ir tarpusavio supratimas, didinamas jų kultūrinis sąmoningumas ir švietimo bei ekonominės galimybės. Bendravimas yra pagrindinė jėga, skatinanti socialinį ir vi-

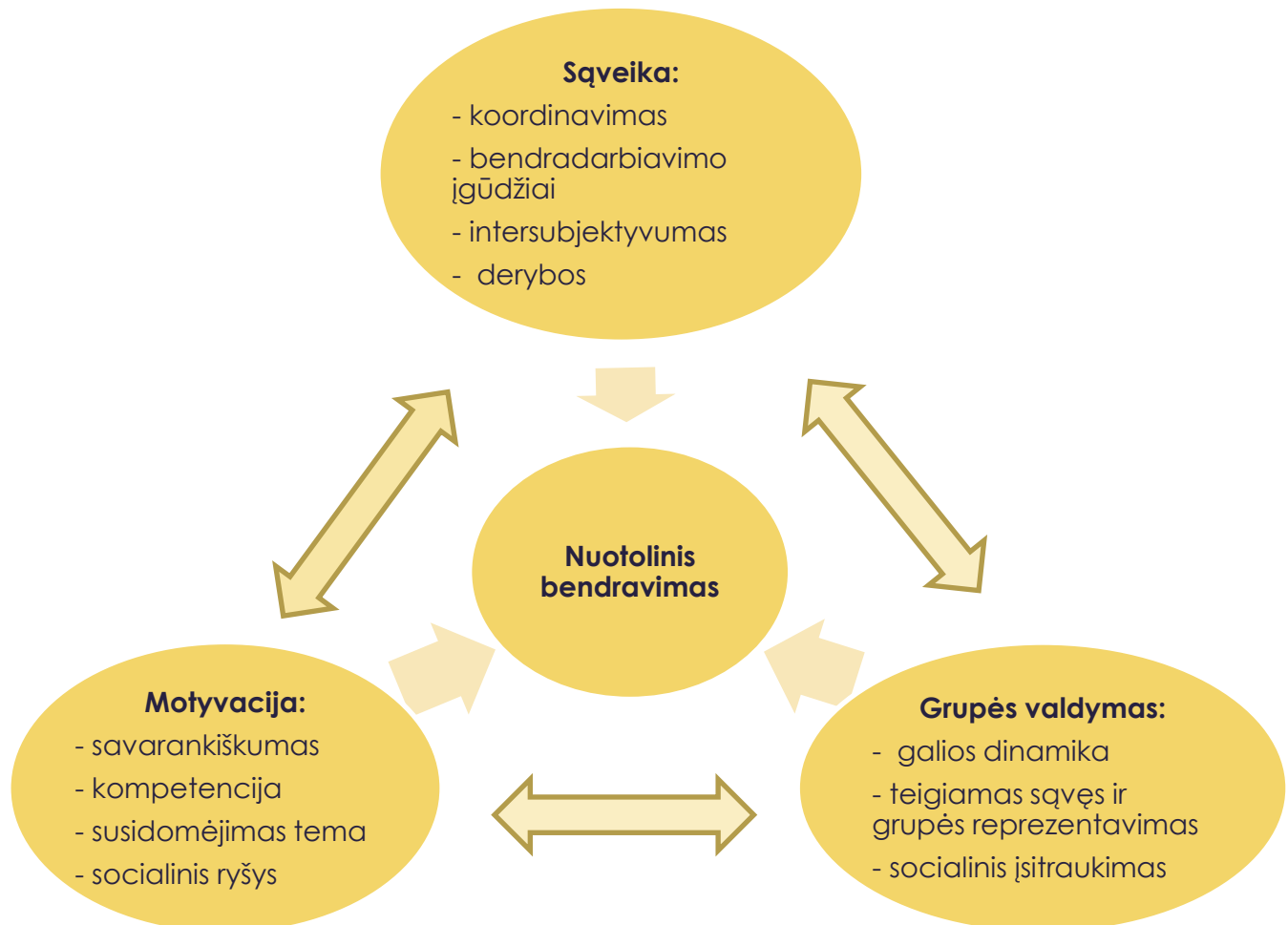
suomeninį įsitraukimą bei atskirų asmenų įtraukimą.

Vadove pateikiama trumpa teorinė medžiaga, kuria remiantis pristatoma nuotolinio bendravimo diagnozė ir sprendimai įvairiomis aplinkybėmis. Šiuo pagrindu yra paremtos trisdešimt šešios veiklos kortelės. Projekto CORDIALIS nariai, bendradarbiavę rengiant šį vadovą, tikisi, kad jis įkvėps skaitytojus ir palengvins atokių vietovių (pvz., salynų) gyventojų ir specialistų skaitmeninių ir interaktyvių įgūdžių tobulinimą, kurie nori juos mobilizuoti ar lavinti.

ĮVADAS

Ateityje skaitmeninė kompetencija, be abejo, bus viena pagrindinių visų žmonių kompetencijų nuo ankstyvosios vaikystės iki pilnametystės ir vėliau, todėl tai tampa iššūkiu visiems pedagogams, švietimo įstaigoms ir suinteresuotosioms šalims (Ilomäki ir kt., 2016). Skaitmeninės kompetencijos ugdymas turėtų būti derinamas su kitų *Bendruosiuose Europos kalbų metmenyse* (CEFR, 2001, 2018, 2020) aprašytų bendrųjų visą gyvenimą trunkančio mokymosi gebėjimų ugdymu, įskaitant bendravimo užsienio kalba įgūdžius, iniciatyvumą ir verslumą, socialinius ir tinklų kūrimo įgūdžius bei kultūrinį sąmoningumą. Nuotolinio bendravimo kompetencija yra esminė skaitmeninės kompetencijos dalis. Nuotolinio bendravimo metu motyvacija dalyvauti veikloje, įsitraukimas į grupinį darbą ir bendravimas internete gali būti įtakojami įvairiais aspektais. Verbaliniai ir neverbaliniai reiškiniai, susiję su natūraliai vykstančia socialine sąveika (pavyzdžiui, vienu metu sakoma kalba, grįžtamasis ryšys ir kalbėjimo eiliškumas, akių kontaktas, veido išraiška ir kūno judesiai; žr. Sacks ir kt., 1974; Mondada, 2019), yra paveikiami arba transformuojami, arba jų gali net nebūti, todėl tai trukdo nuotoliniam bendravimui ir gali kilti nesusipratimų.

Norint įveikti šiuos iššūkius, būtina aptarti teorinius pagrindus, kuriais grindžiami 1 paveiksle (žemiau) pavaizduoti trys veiksniai. Šios temos išryškėjo mūsų apklausų ir interviu metu, kurie buvo vykdomi įvairiose šalyse-partnerėse 2022 m. vasario – balandžio mėn., įgyvendinant CORDIALIS projektą. Jos parodys dabartinių suinteresuotųjų šalių poreikius, praktiką ir skaitmeninį dalyvavimą. Tolesniuose skyriuose pateikti pavyzdžiai buvo paimti iš šių apklausų ir interviu.



1 pav. Sėkmingo nuotolinio bendravimo komponentai.

Siekiant nustatyti problemas, susijusias su skaitmeniniais įgūdžiais, ir ieškoti sprendimų, pavyzdžiui, kaip ugdyti bendravimo įgūdžius, motyvaciją ar grupės valdymą bendraujant nuotoliniu būdu, tolesniuose skyriuose aptariami šie trys tarpusavyje glaudžiai susiję veiksniai, darantys poveikį įvairioms žmonių grupėms: kalbų besimokantiems asmenims ir mokytojams, atokių vietovių gyventojams, kultūros sektoriaus specialistams ir amatininkams.

Šio vadovo pavadinimas yra nuotolinis bendravimas, tačiau skaitytojas turėtų atkreipti dėmesį, kad skaitmeninis bendravimas ar sąveika gali vykti įvairiomis aplinkybėmis, skirtingose platformose arba naudojant įvairius skaitmeninius įrenginius. Todėl reikėtų atskirti skirtingus skaitmeninės komunikacijos tipus (garsinį, žodinį, rašytinį) ir turimus internetinius ir (arba) virtualius išteklius:

- Internetiniai dokumentai (tekstas, vaizdas)
- Internetiniai vaizdo įrašai ir (arba) transliacijos
- Tinklaraščio rašymas (asmeninio arba bendro)
- Elektroniniai laišakai ir pokalbiai (gyvi arba įrašyti)
- Vaizdo įrašų platformos (Teams / Zoom ir kt.)
- Virtualios ekskursijos ir muziejai
- Internetiniai kursai, konferencijos
- Elektroninės prekybos platformos
- Socialinė žiniasklaida (Facebook, Twitter, Instagram ir kt.)
- Virtualioji realybė (VR akiniai ir kt.)
- Papildytos realybės (AR) aplinkos
- Virtualios aplinkos (pvz., Second Life)
- Virtualios ir mišrios klasės
- Mokomieji robotai (televizijos robotai, socialiniai robotai ir kt.)

Kiekvienas iš šių formatų lemia labai skirtingą kalbėtojo ir klausytojo, siuntėjo ir gavėjo bei rašytojo ir skaitytojo sąveiką. Kai kurios skaitmeninės komunikacijos rūšys gali būti labiau, o kai kurios mažiau pritaikytos projekto CORDIALIS tikslinės auditorijos poreikiams.

1. INTERAKTYVUMAS

Socialinė sąveika vaidina svarbų vaidmenį įgyjant naujų žinių ir įgūdžių, ir mes esame įpratę jų mokytis įvairiose socialinėse situacijose, pavyzdžiui, užsiėmimuose klasėje ar per meno ekskursiją po muziejų. Tačiau pasaulis šioje srityje pasikeitė, kai COVID-19 krizė „perkėlė“ žmones iš fizinio pasaulio į internetinę aplinką ir virtualias platformas. Visuomenės nariai turėjo rasti naujų metodų, kaip tvarkytis su kasdienio gyvenimo iššūkiais, fiziškai nematant vienas kito. Iki tol retai naudotos virtualios platformos tapo plačiai naudojamos visame pasaulyje, o telekomunikacijų programos, tokios kaip „Teams“ ir „Zoom“, beveik per naktį paplito ir tapo populiarios profesinėse bendruomenėse ir švietimo įstaigose. Šis pokytis pasiūlė visuomenei naujų bendravimo būdų ir įvairių naujų galimybių bendrauti vieniems su kitais, tačiau taip pat sukėlė problemų, susijusių su socialine sąveika ir aiškiai išmoktomis ir netiesiogiai įgytomis bendravimo taisyklėmis, kurias veikėjai buvo įsisavinę nuo vaikystės (plg. Wood & Schweitzer, 2017).

Dalyvavimas socialinėje sąveikoje reiškia gebėjimą bendrauti, o tam reikia bent pagrindinių komunikacinės kalbos žinių: kalbinės kompetencijos, sociolingvistinės kompetencijos ir pragmatinės kompetencijos. Kalbinė kompetencija – tai kalbos žinios, kurias įgijęs žmogus išsaugo ir kurios apima gramatikos, žodyno ir tarimo žinias. Sociolingvistinė kompetencija yra susijusi su socialiniu kalbos vartojimo aspektu ir apima kalbinių socialinių santykių, tokių kaip mandagumas, kalbos atmainos, tarmės ir akcentai, išmanymą. Pragmatinė kompetencija reiškia kalbos, kaip sistemos, išmanymą ir apima žinias, kaip organizuoti ir struktūrizuoti diskursą bei suprasti įvairias reikšmes, pavyzdžiui, ironiją, posūkį ir gestus (CEFR, 2020). Tačiau bendravimas neapsiriboja vien taisyklingu kalbos vartojimu; jis taip pat apima teigiamas ir neigiamas emocijas (pvz., stresą, nepasitenkinimą, depresiją) ir įvairias galios struktūras (pvz., neigiamą krūvį turinčią kalbą, bendravimą pagal lytį), kurios daro įtaką sąveikai (Wood & Schweitzer, 2017). Visiškai nepanaudojus sociolingvistinės ir pragmatinės kompetencijos, kuriai reikalingas neverbalinis bendravimas, dalyvavimas bendroje socialinėje veikloje liktų neaiškus ir nepilnavertis.

Interaktyvumas yra susijęs su dviejų ar daugiau veiklos dalyvių gebėjimu išlaikyti intersubjektyvumą ir pasiekti tikslą. Tai reiškia paeiliui reguliuojamą dalyvavimo organizavimą (Sacks ir kt., 1974; Schegloff ir kt., 1977) ir multimodalinius išteklius (Mondada, 2019). Priklausomai nuo skaitmeninių formatų, kuriuose vyksta sąveika, tai, kas bus suprantama kaip sąveika ir sąveikos eiliškumas, labai skirsis. Sąveika gali būti sinchroninė (t. y. vykstanti realiuoju laiku) arba asinchroninė (t. y. be sąveikos realiuoju laiku ir dažnai su uždelstu grįžtamuoju ryšiu ir (arba) užsibaigiančia eiliškumo seka). Kalbant apie pastarąją, vaizdo įrašo paskelbimas platformoje gali būti laikomas pirmuoju, o tos platformos vartotojo komentaras / atsiliepimas gali būti laikomas antruoju eiliškumo veiksniu, per kurį redaktorius gali nustatyti, ką vartotojas galvoja apie produkciją. Šiuo atveju svarbus laiko tarpas tarp pirmojo ir antrojo eiliškumo veiksnio. Todėl stebimas interaktyvumas (pvz., internetiniame kurse) gali labai skirtis nuo tiesioginio bendravimo arba bendravimo raštu pokalbių platformoje.

1.1. Interaktyvumo problemos bendraujant nuotoliniu būdu

Priklausomai nuo veiklos, kuria užsiima skirtingos projekto CORDIALIS tikslinės grupės, pobūdžio ir jų sutelktų išteklių, jos susidurs su įvairiomis sąveikos rūšimis, apimančiomis daugybę problemų ir jų sprendimo būdų. Atsižvelgiant į tai, projekto CORDIALIS tikslas taip pat yra pasiūlyti šių sprendimų derinį, kad būtų praturtinta įvairių grupių praktika. Pavyzdžiui, užuot skelbęs vaizdo įrašą apie savo gaminį, amatininkas galėtų pasiūlyti internetines diskusijas, kurių metu potencialūs klientai galėtų jo tiesiogiai paklausti, pavyzdžiui, apie gamybos metodus, arba kalbų kursus galėtų praturtinti internetinė kultūrinio tarpininkavimo veikla, pavyzdžiui, dirbant su tam tikrais žodyno tipais, kuriuos galima pastebėti meno kūrinyje.

1.1.1. Interaktyvumo problemos mokantis ir mokant kalbų

Staigus perėjimas nuo tiesioginio prie nuotolinio bendravimo pasaulinės pandemijos metu sukūrė visiškai naują kalbų mokymo ir mokymosi būdą. Kalbų kursai iš klasių persikėlė į virtualias asinchronines ir sinchronines platformas. Atsirado nauji iššūkiai, kurie išvardijami toliau:

1. **Bendruomenė ir priklausymas:** kalbų kurso pradžioje dalyviai (mokytojas ir besimokantieji) gali nepažinti vieni kitų, o tai gali sukelti nesusipratimus ir nesusikalbėjimą. Individualus elgesys, kurį sudaro verbalinis ir neverbalinis bendravimas, pavyzdžiui, gestai, turi įtakos jų tarpusavio sąveikai. Norint pažinti vienas kitą, reikia suprasti vienas kito socialinius kodus ir sociolingvistinius ženklus (pvz., mandagumas ir kalbos atmainos; De Felice, 2017; Megawati, 2021), kuriuos gali būti sunkiau sukurti ir interpretuoti sąveikaujant per atstumą.
2. **Kalbėjimo eiliškumas:** dalyviai gali nematyti vienas kito veidų, jei jų kameros išjungtos. Tai apsunkina kalbėjimo eiliškumo laikymąsi, nes dalyviai negali perskaityti kalbėtojo neverbalinių ženklų (pvz., akių kontakto), kad nustatytų momentą, kada pradėti kalbėti. Kai dalyvauja mokytojas, paprastai mokiniai turi kalbėti paeiliui, kad jis galėtų juos išgirsti ir pataisyti. Besiklausantys mokiniai turi laukti savo eilės kalbėti; tačiau nuotolinio mokymo atveju toks bendravimas gali būti varginantis.
3. **Dalyvavimas:** pamokas klasėje dažnai veda mokytojas, net jei kalbų mokymo procese laikomasi į besimokantįjį orientuoto požiūrio (Maijala & Mutta, spaudoje). Bendraujant nuotoliniu būdu šis požiūris dar labiau sustiprėja, o tai gali sumažinti socialinį įsitraukimą.
4. **Grįžtamojo ryšio teikimas:** mokytojai gali neturėti galimybės teikti grįžtamąjį ryšį akimirksniu, kaip klasėje, nes virtualioje platformoje ne visada įmanoma užmegzti akių kontaktą (pvz., išjungus kamerą, bendrinant ekraną ir pan.), o tai gali trukdyti neverbaliniam grįžtamajam ryšiui. Be žodinio grįžtamojo ryšio, daug grįžtamojo ryšio gyvai vykstančių diskusijų metu vyksta neverbaliniais ženklais (pvz., veido išraiška ir gestais). Išsiaiškinęs neverbalinį elgesį, kalbėtojas gali suprasti, ar bendravimas sėkmingas, ar kažką reikia keisti.
5. **Tarpusavio pagalba:** atliekant pratimus tarpusavio pagalba (o tai labai svarbu kai kuriems besimokantiems) nuotolinio bendravimo metu nėra taip lengvai prieinama.
6. **Mokomoji medžiaga:** įprastai klasėje naudojamų dalykų negalima panaudoti. Pavyzdžiui, užduočių dalomoji medžiaga negali būti fiziškai įteikiama dalyviams ir joje negali būti visų tų pačių elementų kaip klasėje (pvz., objektų spalvinimas, piešimas, kryžiuikai-nuliukai). Be to, kai kurie besimokantieji pirmenybę teikia darbu su rašikliu ir popieriumi (plg. Lintunen ir kt., 2017). Dalijimasis medžiaga (pvz., su audio garsais) gali būti sudėtingesnis dėl nepatikimo interneto ryšio ar kitų technologinių problemų.
7. **Dalyvavimo organizavimas:** dalyvių skaičius gali turėti įtakos veiklai, ypač kalbant apie veiklai skirtą laiką. Dirbant mažose grupėse, pavyzdžiui, atskirame virtualiame kambaryje (angl. breakout room), veiklai atlikti paprastai reikia daugiau laiko nei klasėje.
8. **Skaitmeniniai įgūdžiai:** vyresnio amžiaus besimokantieji gali neturėti pakankamai žinių apie skaitmenines priemones ir nežinoti, kaip jomis naudotis. Skaitmeninių priemonių naudojimas jiems netgi gali sukelti baimę ir nerimą.

1.1.2. Interaktyvumo problemos kultūriniame tarpininkavime

Suaugusieji, mažai išmanantys apie tai, kaip naudotis skaitmeninėmis technologijomis, gali vengti skaitmeninių priemonių ir nuotolinio bendravimo, o tai gali trukdyti jų socialiniam gyvenimui. Kultūrinio tarpininkavimo srityje bendravimas yra svarbus darbinio gyvenimo aspektas, o atskirtis socialiniame gyvenime gali padaryti didelę žalą ateityje.

1. **Dalyvavimas:** nuotolinio bendravimo metu dalyviai, kurie yra mažiau įpratę klausytis, gali dažniau dominuoti pokalbyje nei bendraujant gyvai. Tai gali kelti nerimą tiems dalyviams, kurie nėra tikri kada jiems galima kalbėti nuotolinio bendravimo metu. Be to, susitikimuose tai gali sukelti nevienodą dalijimąsi žiniomis.
2. **Techninės problemos:** naudojant skirtingus skaitmeninius įrankius (pvz., asmeninį kompiuterį, išmanųjį telefoną ar planšetinį kompiuterį), gali kilti bendravimo problemų dėl dalyvių naudojamų skaitmeninių priemonių įvairovės ir prasto ryšio dėl laidinių arba WLAN ryšių greičio.
3. **Situacijos formalumas:** moderatoriui gali būti sunkiau užmegzti ryšį su dalyviais nuotolinio bendravimo metu, nes nebūna asmeninio neformalaus bendravimo, kaip bendraujant gyvai.

1.1.3. Interaktyvumo problemos parduodant / perkant amatininkų gaminius

Amatininkų gaminiams paprastai prekiaujama turgavietėse, įvairiose mugėse ir (arba) amatininkų renginiuose. Šiandien vis dažniau parduodama ir perkama internetu bei per elektroninės prekybos platformas, todėl amatininkai gali išplėsti savo klientų ratą, parduoti daugiau produktų ir jiems gali tekti bendrauti su daugiau žmonių. Todėl atsiranda daug iššūkių, kuriuos reikia įveikti:

1. **Skaitmeninė rinkodara:** amatininkams gali trūkti rinkodaros žinių apie tai, kaip galima užmegzti ryšį ir pasiekti tikslines auditorijas. Žinių apie skaitmeninę rinkodarą trūkumas yra pagrindinė problema, kylanti žmonėms, kuriems reikia daugiau parduoti.
2. **Skaitmeninis dalyvavimas:** kai kurie amatininkai nesinaudoja virtualiais kanalais savo gaminiams parduoti, pavyzdžiui, jie gali net neturėti savo interneto svetainės, todėl bendrauti su potencialiais klientais tampa sudėtinga. Amatininkai ne visada reklamuoja savo gaminius socialiniuose tinkluose ir jie gali net patys nebūti juose. Be to, amatininkai, kurie dalyvauja socialiniuose tinkluose, gali būti gana pasyvūs savo paskyroje ir nesistengti dėl savo įrašų patrauklumo (pvz., prasta nuotraukų kokybė). Dažniausiai taip yra dėl laiko ir (arba) kompetencijos stokos, ypač tarp vyresnės kartos atstovų (pvz., Lietuvoje).
3. **Pardavimo galimybės:** kai kurie amatininkai vis dar renkasi pagrindinius pardavimus vykdyti mugėse, tačiau problema ta, kad už dalyvavimą jose reikia mokėti, o pačios mugės vyksta nereguliariai.

1.2. Sprendimai, kaip skatinti interaktyvumą nuotolinio bendravimo metu

Interaktyvumą bendraujant nuotoliniu būdu galima didinti įvairiais būdais, tačiau, remiantis šio projekto metu užpildytais klausimynais ir atliktais interviu, aktualiausias problemas galima išspręsti sutelkiant dėmesį į (1) kalbėjimo eiliškumą, (2) veiklos pobūdį, (3) bendrinimų taisyklės virtualių / internetinių seansų metu ir (4) kamerų naudojimą.

1.2.1. Interaktyvumo skatinimo sprendimai mokantis ir mokant kalbų

Siūlomi sprendimai tinka tiek kalbų mokytojams, tiek besimokantiesiems, tiek suaugusiųjų švietėjams, tiek suaugusiesiems mokytis patiems.

1. **Bendruomenė ir priklausymas:** mokytojas turėtų pradėti naujas pamokas „apšildančiomis“ veiklomis, kad sumažintų dalyvių, kurie galbūt nepažįsta vienas kito, nerimo lygį. Tai taip pat padidintų dalyvių pasirengimą susipažinti ir bendrauti vieniems su kitais. Norėdami pamatyti kitų neverbalinius ženklus (Knapp ir kt., 2013), tokius kaip veido ir kūno judesiai, dalyviai turėtų jungti kamerą bent pamokos pradžioje, pabaigoje

ir kiekvieną kartą, kai ateina jų eilė kalbėti. Kameras taip pat rekomenduojama įjungti dirbant grupėse (pvz., atskiruose virtualiuose kambariuose (angl. breakout rooms)). Jei mokiniai jaučiasi nepatogiai dėl to, kad visi gali matyti jų namus ar veidą, daugelyje sinchroninių virtualių platformų yra galimybė foną sulieti arba pakeisti paveikslėliu. Kitas sprendimas mokytojui yra naudoti fokusavimo režimą, kuris paslepia vaizdo įrašų kanalus nuo kitų dalyvių ir leidžia tik mokytojui matyti dalyvių veidus. Panašiai kaip ir klasėje, dalyviai nuolat nežiūrėtų vienas kitam į veidus ir dažniausiai būtų atsisukę į mokytoją, kuris vienintelis vienu metu matytų visų jų veidus. Naudojant fokusavimo režimą, situacija gali atrodyti šiek tiek įprastesnė, o tai gali sukurti saugesnę aplinką mokiniams naudotis kameromis.

2. **Kalbėjimo eiliškumas:** mokytojas taip pat turėtų parengti aiškias kalbėjimo taisykles (pvz., sudaryti pokalbyje dalyvaujančių mokinių vardų sąrašą, kuriame būtų nurodyta kalbėjimo tvarka, arba naudoti rankos pakėlimą ar jaustukus prašant suteikti eilę kalbėti). Yra keletas būdų, kaip mokytojas gali taikyti kalbėjimo eiliškumo taisykles nuotolinio bendravimo metu. Kiekvienas mokytojas turėtų rasti jam tinkamiausią būdą, tačiau svarbiausia, kad jis visiems mokiniams nustatytų aiškias taisykles. Taip sukuriamas saugesnė aplinka mokiniams, kuriems trūksta pasitikėjimo savimi pasakyti atsakymus, ir kiekvienam mokiniui suteikiama vienoda galimybė dalyvauti.
3. **Dalyvavimas:** interaktyvumo skatinimas virtualiose pamokose reiškia tai, kad reikia pagalvoti, kaip organizuoti mokinių dalyvavimą. Pagrindinis kriterijus yra tai, ar bendravimui vadovauja tik mokytojas, kuris dėl to užima pagrindinę poziciją, ar galimi ir kiti organizavimo būdai, atsižvelgiant į mokymosi galimybių įvairovę. Kitaip tariant, būtina paklausti, kas yra mokymo ir (arba) mokymosi veiklos lyderiai ir sekėjai kuriant mokymosi objektą (Lefebvre, 2019, 2022).
4. **Grįžtamojo ryšio teikimas:** mokytojas gali keisti grįžtamojo ryšio tekimo būdą, atsižvelgdamas į skirtingas veiklas (pvz., Simamora, 2020). Dalyvių galima paprašyti naudoti nykščius, aukštyn / žemyn ženklus arba kalbėtis tarpusavyje, kad palaikytų grįžtamąjį ryšį su kitais. Jie gali teikti jį žodžiu arba raštu individualiai, mažose grupėse arba pamokos metu. Norėdamas supažindinti dalyvius su grįžtamojo ryšio teikimu ir gavimu, mokytojas gali naudoti "Aš galiu" teiginius (CEFR, 2001) prieš ir po veiklos.
5. **Tarpusavio pagalbos organizavimas:** rekomenduojamos mažos grupės ir neformali veikla, siekiant sustiprinti bendravimą ir tarpusavio pagalbą. Mokytojas gali apsilankyti kiekvienoje grupėje, kad patikrintų jų rezultatus ir aptartų pasirinkimus, o po to kartu su visa klase juos pataisytų. Taip pat galima padidinti neformalios veiklos apimtį (pvz., skaitmeninių žaidimų ar taikomųjų programų naudojimo) kaip namų darbų dalį. Dalyviai iš mokytojo pasiūlyto sąrašo gali pasirinkti kai kurias užduotis, kurias reikia atlikti poromis, pavyzdžiui, per dvi savaites.
6. **Mokomoji medžiaga:** kad pamokos taptų gyvesnėmis, mokytojas gali naudoti įvairias interaktyvias / bendradarbiavimo sienas (pvz., Flinga, Presemo), kuriose būtų kaupiami dalyvių bendravimo metu sukurti rezultatai. Taip pat gali būti naudojama autentiška medžiaga (pvz., paveikslėliai, komiksai, vaizdo įrašai) arba kuriami vaidmenų žaidimai (pvz., Jauregi ir kt., 2012; Surkamp, 2014).
7. **Dalyvavimo organizavimas:** norint maksimaliai padidinti interaktyvų darbą, labai svarbu pasiręsti prieš bendravimą internete. Jei dalyvių skaičius didelis, norėdami sutaupyti šiek tiek laiko, jie gali atlikti parengiamuosius darbus prieš susitikimą. Šiuo atveju mokytojo vaidmuo yra valdyti grupes, kurios rengia mokymo turinį. Kadangi dalijimasis medžiaga internete gali būti sudėtingas dėl technologinių problemų, dalyviai galėtų atsisiųsti savo pristatymą / grupės darbą platformoje arba pasidalinti juo naudodami nuorodą.
8. **Skaitmeniniai įgūdžiai:** labai svarbu vertinti senjorų ir vyresnio amžiaus besimokančiųjų žinias. Taip pat naudinga paprašyti jų pasidalinti savo anksčiau įgytomis žiniomis, strategijomis ir gyvenimo patirtimi, siekiant kompensuoti tam tikrą žinių apie skaitmenines priemones trūkumą. Dalyvaudami tokio pobūdžio veikloje jie dažnai būna labai

motyvuoti, tačiau gali prireikti papildomai paskatinti juos naudoti naujas skaitmenines priemones. Norint palengvinti dalyvavimą, praktinės nuoseklios instrukcijos gali būti platinamos popierine forma ir (arba) skaitmeninėmis nuorodomis. Jei mokiniai turi sveikatos sutrikimų, mokytojas turi užtikrinti, kad medžiaga būtų pateikta tinkamo dydžio šriftu ir kad garsas būtų pakankamai garsus. Jis taip pat turėtų prisiminti, kad vyresniems dalyviams gali prireikti daugiau laiko veiklai užbaigti ir peržiūrėti (Knowles, 1973, 1980; DeKeyser ir kt., 2010; DeKeyser, 2013; Donaghy, s. a.).

1.2.2. Interaktyvumo skatinimo sprendimai kultūriniame tarpininkavime

Pirmiau pateiktą pristatymą galima nesunkiai pritaikyti kultūrinio tarpininkavimo kontekstui, nes šias tikslines grupes dažnai sudaro įvairaus amžiaus ir įvairios kilmės suaugę asmenys.

1. **Dalyvavimas:** norint užtikrinti lygiavertį dalyvavimą, gali tekti reguliuoti kalbėjimo eiliškumą. Bendraudami virtualiai žmonės gali būti mažiau įpratę klausytis ir labiau linkę valdyti pokalbį. Kaip ir klasėje, moderatorius užsiėmimo pradžioje gali sudaryti aiškias kalbėjimo eiliškumo taisykles (pvz., pokalbyje dalyvaujančiųjų vardų sąrašą, kaip paprašyti teisės kalbėti), kad kiekvienas turėtų galimybę išsakyti savo nuomonę ir bendrauti su kitais.
2. **Techninės problemos:** siekiant padėti tobulinti skaitmeninius įgūdžius ir supažindinti suaugusiuosius su skaitmeninėmis priemonėmis, praktinės nuoseklios instrukcijos gali būti platinamos popierine forma ir (arba) skaitmeninėmis nuorodomis. Moderatorius gali organizuoti asmeninius pagalbinius užsiėmimus dalyviams ir (arba) sudaryti įvairaus amžiaus grupes, kurios dalintųsi savo žiniomis užsiėmimų metu.
3. **Situacijos formalumas:** kaip ir klasėje, moderatorius gali panaudoti „apšilimo“ veiklą naujam užsiėmimui pradėti, kad sumažintų nerimo lygį tarp dalyvių, kurie galbūt nepažįsta vienas kito. Tai taip pat gali padidinti dalyvių pasirengimą susipažinti ir bendrauti tarpusavyje.

1.2.3. Interaktyvumo skatinimo sprendimai parduodant / perkant amatininkų gaminius

Su pardavimu susiję sprendimai daugiausia orientuoti į skaitmeninę rinkodarą ir pardavimą už tradicinių prekyviečių ir įvairių mugių bei amatininkų renginių ribų. Dėmesys elektroninės prekybos ir skaitmeninių įgūdžių mokymuisi gali padėti pritraukti klientus iš atokių vietovių ir padidinti prieinamumą.

1. **Skaitmeninė rinkodara:** amatininkams būtų naudinga virtuali prekyba ir elektroninė rinkodara. Jei jie neturi pakankamai laiko ir žinių, galima ką nors pasamdyti arba įstoti į asociaciją, kuri rūpintųsi turinio kokybe (pvz., didelės raiškos nuotraukomis, nuolatiniu turinio skelbimu). Amatininkams taip pat galėtų būti naudingi virtualiai organizuojami elektroninės rinkodaros ir virtualių pardavimų kursai.
2. **Skaitmeninis dalyvavimas:** rekomenduojama sukurti savo interneto svetainę, kad būtų užtikrintas didesnis matomumas rinkoje. Jei amatininkai nežino, kaip tai padaryti, arba neturi laiko, jie galėtų paprašyti, kad jiems kas nors padėtų. Yra keletas įrankių, leidžiančių sukurti savo svetainę ar tinklaraštį (pvz., WordPress, Wix), kurie palengvina bendravimą su potencialiais klientais.
3. **Pardavimo galimybės:** tinklo plėtimas padidina pardavimo galimybes. Amatininkai elektroninės rinkodaros procesą galėtų pradėti informuodami klientus apie savo naują interneto svetainę, dalyvaudami mugėse ir kituose renginiuose. Kai jų tinklas išsiplėčia, jiems gali tekti įdarbinti arba pasamdyti ką nors, kas užsiimtų rinkodara.

2. MOTYVACIJA

Motyvacija ne tik lemia elgesį, bet paprastai laikoma visų ketinimų priežastimi. Ji buvo tyrinėjama daugeliu aspektų, o motyvacijos teorijos yra labai įvairios ir gali būti pritaikytos skirtingoms tikslinėms grupėms. Prieš pristatant dažniausiai pasitaikančias mūsų tikslinių grupių problemas ir jų sprendimo būdus, šiame skyriuje trumpai pateikiamos kelios pagrindinės su mokymusi susijusios motyvacijos teorijos. Pažymėtina, kad šias išvadas galima taikyti ir kitoms motyvacijos formoms, tokioms kaip motyvacija neformaliai bendrauti su grupe arba dalyvauti kultūrinio tarpininkavimo veikloje.

Viena iš svarbiausių kognityvinių teorijų apie motyvaciją yra savireguliacijos teorija (pvz., Noels ir kt., 2000), kuri pristato dviejų tipų motyvaciją – vidinę ir išorinę. Vidinė motyvacija reiškia, kad priežastis ką nors daryti yra ta, kad tai yra malonu ir savaime įdomu, o išorinės motyvacijos priežastis yra ta, kad tai lemia išorinį rezultatą (Deci ir Ryan, 2000). Gardner ir Lambert (1972) vartojo integracinės (t. y. vidinės) ir instrumentinės (t. y. į užduotį ar tikslą orientuotos) motyvacijos terminus, o skirtumas tarp jų yra tas, kad vidinė ir išorinė motyvacija sudaro kontinuumą, skirtingai nei instrumentinė ir integracinė motyvacijos (Pietilä, 2015). Šiais laikais į motyvaciją žiūrima kaip į dinamišką, o ne kaip į stabilų, nekintamą reiškinį. Ji gali keistis lėtai arba greitai, net per vieną užsiėmimą ar susitikimą.

Vienas iš žymių dinaminių modelių yra motyvacijos proceso modelis, kurį sukūrė Zoltán Dörnyei ir István Ottó (1998; Pietilä, 2015). Motyvaciją galima suskirstyti į tris vienodai svarbius etapus: *reakcinį etapą*, *veiksmų etapą* ir *postakcinį etapą*. Prieš mokantis naujo įgūdžio, asmens motyvacijai įtakos turi anksčiau įgytos žinios ir požiūris į temą. Šis etapas dar vadinamas kaip pasirinkimo motyvacija, pavyzdžiui, kodėl žmogus pradeda veiklą. Antrojo etapo metu reikia išlaikyti motyvaciją. Šiame etape pagrindinis vaidmuo tenka mokytojams ir moderatoriams, kurie įvairiais būdais padeda dalyviams išlaikyti motyvaciją (pavyzdžiui, teigiamas grįžtamasis ryšys, savarankiškumas, grupės valdymas). Tačiau baimė, nerimas, mokymosi erdvė ir kiti trukdžiai gali turėti neigiamą poveikį ir taip sumažinti motyvaciją. Trečiojo etapo metu dalyviai apmąsto mokymosi sėkmės ar nesėkmės priežastį. Be to, savirefleksija turi įtakos vėlesniam mokymuisi ir motyvacijai ateityje (Dörnyei & Ottó, 1998; Pietilä, 2015).

Tai veda prie kitos svarbios kognityvinės motyvacijos teorijos, t. y. priskyrimo teorijos, kurios tikslas yra paaiškinti, kaip asmens sėkmės ir nesėkmės įgyjant naujų dalykų veikia jo motyvaciją. Pavyzdžiui, jei asmuo mano, kad jo sėkmė priklauso nuo jo sugebėjimų, jo motyvacija didėja. Yra keletas motyvacijai taikomų paaiškinimų, vadinamų atributais. Jie skirstomi į vidines ir išorines priežastis bei stabilias ir nestabilias priežastis (Pietilä, 2015; Weiner, 2005). Arduini-Van Hoose (2020) pavyzdys pateiktas 2 paveiksle:

	Nestabili priežastis	Stabili priežastis
Vidinė priežastis	Pastangos Nuotaika Nuovargis	Gebėjimas Intelektas
Išorinė priežastis	Sėkmė Tikimybė Galimybė	Užduoties sunkumas

2 pav. Motyvacijos požymiai (Arduini-Van Hoose, 2020).

Asmenys siekia rasti savo sėkmės ar nesėkmės priežastis, o šios priežastys ar savybės gali turėti įtakos jų elgesiui ateityje. Pavyzdžiui, jei besimokantis kalbų asmuo gauna žemą testo

balg, jis gali pateikti įvairių paaiškinimų: galbūt testas buvo sunkus (t. y. dėl išorinės priežasties, „ne mano kaltė“), gal jis nepakankamai mokėsi (t. y. vidinė priežastis, „mano kaltė“), o gal jam tiesiog nepasisėkė (t. y. situacinė išorinė priežastis). Kiekvienas iš šių paaiškinimų nesėkmę sieja su skirtinga priežastimi, o paaiškinimas gali būti objektyviai tikslus arba ne. Pasirinktas priskyrimas atspindi asmeninius įsitikinimus apie sėkmės ir nesėkmės šaltinius arba priežastis, ir jie linkę įvairiai paveikti motyvaciją (Weiner, 2005). Pavyzdžiui, jei asmuo mano, kad jam nepavyko, nes blogai atliko tam tikrą užduotį, jis gali visiškai atsisakyti šios veiklos; jei jis mano, kad dirbo nepakankamai sunkiai, jis gali rasti daugiau motyvacijos bandyti dar kartą.

2.1. Motyvacijos problemos

Naujų įgūdžių ir kompetencijų mokymasis reikalauja kantrybės, laiko, atkaklumo ir daugybės kartojimų. Yra daug teorijų, kaip sėkmingai įgyti naujų žinių, tačiau vienas svarbiausių veiksnių yra motyvacija, kuri yra varomoji jėga bet kurioje situacijoje (Dörnyei & Ottó, 1998; Dörnyei ir Schmidt, 2001; Dörnyei, 2005, 2006).

2.1.1. Motyvacijos problemos mokantis ir mokant kalbų

Motyvuotas žmogus lengviau įsisavina naujus dalykus nei nemotyvuotas (Masgoret ir Gardner, 2003; Pietilä, 2015). Todėl kalbų mokytojai, planuodami pamokas ir mokydami, visada turėtų atsižvelgti į motyvaciją. Motyvacijos problemos nuotolinio mokymosi metu gali skirtis nuo mokymosi klasėje. Priverstinis dalyvavimas nuotoliniame mokyme gali sumažinti motyvaciją, o idealiausia būtų, jei mokiniai dalyvautų savo noru. Todėl svarbu žinoti, kaip paskatinti motyvaciją. Kai kuriose šalyse pandemijos metu tai padaryti buvo neįmanoma, todėl motyvacijos problemą teko spręsti kitais būdais.

1. **Psichologinės problemos:** nerimas, baimė ir susikaupimo stoka yra nemotyvuojantys veiksniai daugeliui asmenų, besimokančių kalbų virtualiose platformose. Be anksčiau minėtos kalbėjimo eiliškumo dilemos, nerimą ir baimę besimokantiejiems gali kelti netikrumas dėl skaitmeninių įgūdžių ir žinių. Virtualios platformos taip pat gali sukelti didžiulius dirgiklius neurodivergentams (plg. Boyd ir kt., 2018).
2. **Neigiamas požiūris į skaitmenines priemones:** gali kelti nerimą mokytojams. Mokytojai gali nemokėti naudotis visomis naujausiomis skaitmeninėmis priemonėmis, kurios palengvintų mokymą ir mokymąsi, arba nežinoti, kur jų rasti. Be to, jie gali vengti naudoti skaitmenines priemones pamokų metu, nes baiminasi besimokančiųjų reakcijos (plg. Lintunen ir kt., 2017).
3. **Privalomas dalyvavimas:** jei dalyvavimas yra privalomas, jis gali sukelti besimokančių suaugusių, kurie mėgsta mokytis savarankiškai, demotyvaciją mažose grupėse vykstančiose diskusijose (plg. Knowles, 1973, 1980). Mokantis klasėje paprastai leidžiama pasirinkti savo grupes arba nuspręsti jose nedalyvauti, o dėl tam tikrų priežasčių nuotolinio mokymosi metu tokios galimybės nėra.
4. **Darbas iš namų:** dirbti iš namų gali būti iššūkis ir mokytojams, ir besimokantiejiems, įpratusiems prie mokymo klasėje. Didžiausi sunkumai gali kilti dėl susikaupimo problemų, susijusių su darbu namuose, ir žmogiškųjų ryšių stokos, kurią sukelia nuotolinis mokymasis ir mokymas.
5. **Tradiciniai metodai:** motyvuoti dalyvius ir sekti jų motyvacijos lygį nuotolinio mokymo metu gali būti sudėtinga, nes reikia keisti daugelį tradicinių klasėje taikomų metodų.

2.1.2. Motyvacijos problemos kultūriniame tarpininkavime

Mediatekų bibliotekų naudotojams ar atokių vietovių gyventojams dalyvaujant skaitmeniniuose kultūros renginiuose, motyvacijos problema yra netinkama reprezentacija, pristatanti mediatekų bibliotekų teikiamas galimybes. Kol kas skaitmeninės priemonės, kuriomis

naudotojai gali naudotis mediatekose, yra susijusios su dokumentų paieška ir dažnai nėra labai interaktyvios. Virtualių kultūros renginių plėtra vis dar atrodo nepakankamai išvystyta, todėl sunku išsiaiškinti profesionalų ir naudotojų motyvaciją (CORDIALIS, 2022).

1. **Reprezentacijos problema:** skaitmeninės kultūros tarpininkavimo veiklos plėtra mediatekose reiškia, kad reikia keisti mediatekos bibliotekos reprezentaciją ir dėl to kurti bei įgyvendinti naujas praktikas. Kalbant apie mediatekas, galime kalbėti apie reprezentacijos problemą. Tačiau mediatekų bibliotekininkams motyvacijos problema yra susijusi su jų vaidmeniu ir funkcijomis visuomenėje ir socialinės organizacijos kontekste, dėl kurių kyla sunkumų, susijusių su skaitmeninių kultūros renginių organizavimu. Mediatekos suvokiamos kaip vietos, kur žmonės gali skaityti ir skolintis dokumentus. Todėl gali būti sunku jas paversti vietomis, kuriose organizuojami kultūriniai renginiai, tokie kaip parodos ir autorių pristatymai. Be to, plėtojamose veiklose, kuri turi būti mišri, pobūdis yra ribojamas. Mediatekos turėtų būti gyventojų ir asociacijų susitikimų – bendravimo ir mokymosi vietos, besiskiriančios tiek nuo namų, tiek nuo mokymo įstaigų. Ši mediatekų socialinės funkcijos problema gali atrodyti nesuderinama su tikrai skaitmeninių kultūros renginių plėtra. Be to, mediatekos bibliotekų naudotojai pageidauja, kad jie ir toliau galėtų fiziškai lankytis bibliotekoje.
2. **Dalyvių įsitraukimas:** kita problema, turinti įtakos mediatekos naudotojų motyvacijai, yra jų dalyvavimo pastovumas. Tai susiję su naudotojų motyvacijos dalyvauti virtualiuose kultūrinuose renginiuose išlaikymu laikui bėgant. Ši problema gali būti ypač aktuali, jei naudotojai dalyvauja renginiuose, kurie tęsiasi kelis užsiėmimus.
3. **Techniniai sunkumai:** kai kurie vyresnio amžiaus žmonės puikiai prisitaiko prie skaitmeninių priemonių naudojimo, tačiau kitiems ši užduotis išlieka sudėtinga. Vyresnio amžiaus žmonės (senjorai) dažnai turi menką motyvaciją naudotis skaitmeninėmis priemonėmis, nes jos jiems yra naujiena. Senjorai ne visada supranta, kaip jos veikia, ir dažnai nemato jų vertės. Šiuo atveju galima kalbėti apie kartų motyvacijos problemą (plg. Schiller ir kt., 2020).

2.1.3. Motyvacijos problemos parduodant / perkant amatininkų gaminius

Motyvacija skatina visus veiksmus, todėl ji taip pat turi įtakos amatininkų gaminių pardavimui bei pirkimui. Vadinasi, į juos turėtų atsižvelgti pardavėjai, kurdami įvairias pardavimo platformas. Tiek amatininkams, tiek pirkėjams skaitmeninimas sukėlė naujų problemų, susijusių su motyvacija.

1. **Informacijos trūkumas:** amatininkų pardavimai nukenčia dėl neorganizuotumo, o tai reiškia, kad klientai gali nežinoti, kaip susisiekti su pardavėju arba kur įsigyti jo gaminių. Informacijos apie amatininką trūkumas gali sukelti klientų demotyvaciją, sąlygojančią gaminių nepirkimą.
2. **Finansai:** mažas kapitalas gali trukdyti amatininkams konkuruoti su didesnėmis įmonėmis, o tai gali demotyvuoti amatininkus, nes nesėkmingus pardavimus jie gali priskirti išorinėms priežastims. Be to, mažą kapitalą turintiems amatininkams net ekonomiškiausius rinkodaros būdus gali trukdyti taikyti nepakankamas išsilavinimas ir menkos žinios, kaip naudotis naujausiomis technologijomis.
3. **Rinkodara:** amatininkai taip pat gali būti demotyvuoti naudoti skaitmenines priemones savo gaminiams parduoti dėl laiko stokos. Jiems taip pat gali trūkti pakankamos paramos kuriant pirkėjų požiūriu patrauklų turinį (pvz., patrauklią interneto svetainę) arba žinių, kaip naudotis elektronine prekybos platforma. Produkto kūrimas ir pardavimas gali būti laikomas kaip daug laiko reikalaujantis ir dėl to demotyvuojantis užsiėmimas vienam asmeniui ar mažoms įmonėms.

4. **Kainodara:** potencialūs amatininkų klientai gali nesuprasti, kodėl amatininkų gaminiai yra brangesni nei parduotuvėje, todėl gali pasirinkti pirkti iš pigesnių pardavėjų.
5. **Interneto svetainės dizainas:** dėl nepakankamos vartotojo patirties kuriant dizainą (UX) tinklalapyje pirkėjai gali nutraukti pirkimą, net jei jie domisi gaminiu. Prastas UX gali sukelti klientų nusivylimą ir demotyvuoti juos pirkti gaminį.

2.2. Sprendimai motyvacijai didinti

Motyvaciją bendrauti nuotoliniu būdu galima didinti įvairiais būdais, tačiau, remiantis šio projekto metu užpildytais klausimynais ir atliktais interviu, aktualiausias problemas galima išspręsti sutelkiant dėmesį į (1) nerimo mažinimą, (2) aplinkos skatinimą dalintis žiniomis ir (3) įvairių formalių ir neformalių veiklų, padedančių įgyvendinti individualius mokymosi stilius ir strategijas, siūlymą.

2.2.1. Sprendimai, kaip didinti motyvaciją mokantis ir mokant kalbų

Kurso pradžioje dėstytojas gali paruošti preliminarius klausimynus ir (arba) surengti tiesioginius pokalbius su mokiniais, kad išsiaiškintų jų tikslus, norus ir pageidaujamus mokymosi metodus. Tai gali padėti mokytojui iš anksto suprasti mokinių motyvaciją ir atitinkamai planuoti pamokas.

1. **Psichologinės problemos:** vidinės ir pastovios priežastys teigiamai veikia motyvaciją, o išorinės ir nepastovios priežastys – neigiamai. Mokytojai ir moderatoriai turėtų atsižvelgti į dalyvių sėkmes ir nesėkmes ir stengtis teigiamai paveikti jų motyvaciją (Pietilä, 2015). Jie taip pat turėtų pabrėžti vidinius ir kontroliuojamus veiksnius, tokius kaip pastangos, bet neakcentuoti nekontroliuojamų. Pavyzdžiui, užuot tiesiog pasakius „*Puikiai pasidarbavai, šaunuolis!*“, reiktų pasakyti: „*Puikiai pasidarbavai, tavo pastangos tikrai atsipirko!*“. Be to, mokytojas galėtų sukurti užduotį, kurios metu dalyviai mokytųsi teigiamai vertinti vieni kitus, naudodami tinkamus mokytojo pasiūlytus žodžius ir pridėdami paaiškinimą (pvz., *buvo puiku, nes...*).
2. **Neigiamas požiūris į skaitmenines priemones:** dalijimosi žiniomis kultūros taikymas klasėje gali padėti įveikti galimą mokytojų ir besimokančiųjų neigiamą požiūrį į skaitmeninių priemonių naudojimą (Ilomäki ir kt., 2012; Lintunen ir kt., 2017). Pavyzdžiui, jei kas nors moka naudotis neformaliomis kalbų mokymosi programomis (pvz., „Duolingo“, „Busuu“), jis gali išmokyti kitus jomis naudotis arba pateikti trumpą pristatymą žodžiu arba raštu. Kai visi dalyviai dalinsis savo žiniomis apie taikomųjų programų, priemonių naudojimą ir gerąją praktiką, kiekvienas daugiau sužinos ir mažiau nerims, o tai leis padidinti jų motyvaciją užsiimti bendromis užduotimis.
3. **Privalomas dalyvavimas:** norint susidoroti su nerimu ir privalomo dalyvavimo problema, vaizdo platformose (pvz., „Zoom“) galima sukurti atskirus virtualius kambarius (angl. breakout rooms). Tai reiškia, kad besimokantieji gali pasirinkti kambarį, prie kurio nori prisijungti, arba gali nuspręsti neprisijungti, jei negali ar nenori dalyvauti. Jei įmanoma, sprendimą dėl to, kaip dalyviai norėtų formuoti grupes, galima priimti užsiėmimo pradžioje.
4. **Darbas iš namų:** kad išspręstų susikaupimo problemas, kurios mažina motyvaciją dalyvauti veikloje, mokytojas galėtų naudoti įvairias užduotis ir sudaryti sąlygas jomis naudotis įvairių mokymosi tipų besimokantiesiems (pavyzdžiui, regos, klausos, kinestezijos, skaitymo ir (arba) rašymo), taip pat dėstomoje medžiagoje naudoti paveikslėlius ir spalvas. Be to, užduotys ir dėstoma medžiaga turi būti atitinkamo sudėtingumo lygio: nei per lengvos, nei per sunkios. Vyresnio amžiaus besimokantiesiems naudingas aiškus mokymasis (t. y. pagrįstas taisyklėmis) dėl jų pažintinės brandos ir kalbos analizės įgūdžių (DeKeyser, 2018).

5. **Tradicioniai metodai:** nuotolinio bendravimo veikla iš dalies gali būti tokia pati, kaip ir užsiėmimuose klasėje, tačiau mokytojas gali ją papildyti naujomis veiklomis ir mokymo metodais. Jis gali iš anksto parengti vaizdo ar garso medžiagą ir paprašyti dalyvių ją žiūrėti ir atsakyti į klausimus platformoje arba kartu aptarti užsiėmimo metu (t. y. apverstos klasės metodas). Besimokantiesiems galima išdalinti daug neformalių priemonių (pvz., žaidimų, internetinės medžiagos) (Reinders ir kt., 2022), tačiau mokytojas turi turėti gerą planą, kaip sekti besimokančiųjų tobulėjimą, ir būti pasirengęs suteikti pakankamą grįžtamąjį ryšį, kad padėtų mokytis. Jis taip pat turi pakoreguoti savo vertinimo sistemą, kad užtikrintų objektyvų ir kriterijais pagrįstą veiklos vertinimą. Mokytojas neturėtų laikyti sugebėjimų visiškai pastoviais reiškiniais, o turėtų juos suprasti kaip kintančius ilguoju laikotarpiu. Nereikėtų tikėtis, kad dalyvis per savaitę laisvai susikalbės prancūzų kalba arba po vienos dailės pamokos taps tobulu tapytoju.

2.2.2. Sprendimai, kaip didinti motyvaciją kultūros tarpininkavime

Bendras sprendimų, kuriais siekiama didinti motyvaciją dalyvauti mišrioje kultūrinėje veikloje, principas yra remtis dalyvių praeitimi ir (arba) gyvenimo patirtimi. Principas – vertinti asmeninę dalyvių patirtį kaip pagrindą rengiant renginius ir organizuojant socialines sąveikas.

1. **Reprezentacijos problema:** bibliotekininkams ir mediatekų naudotojams vienas iš reprezentacijos problemos sprendimų yra sukurti mišrius renginius, kuriuose bibliotekininkai ir mediatekų naudotojai galėtų dalyvauti tiek gyvai, tiek internetu. Iššūkis – sukurti renginius, atitinkančius tiek institucinius mediatekos bibliotekos reikalavimus (pvz., skleisti kultūros kūrinius, leisti susitikti gyventojams, asociacijoms, mokyklų grupėms ar besimokantiesiems ir įtraukti kultūros specialistus), tiek socialinius bei kultūrinius gyventojų reikalavimus (t.y. socialinę sąveiką ir sąveiką su kultūros kūriniais ir renginiais). Kitas būdas padidinti atokiose vietovėse gyvenančių žmonių motyvaciją dalyvauti virtualiuose kultūros renginiuose – įtraukti juos per asociacijas ar institucijas (ypač švietimo įstaigas), kuriose jie lankosi arba kurioms priklauso. Tokiais atvejais bibliotekininkai gali pasiūlyti kartu kurti teminius renginius, pavyzdžiui, sporto ar kultūros užsiėmimus, tokius kaip teatro pasirodymas. Įkvėpimo šaltiniu gali tapti ir aplinkosaugos temos, pavyzdžiui, permakultūra. Šiuo atveju motyvacijos kūrimo principas – skatinti grupės aistrą ir per tai įsitraukti.
2. **Dalyvių įsitraukimas:** siekiant išspręsti su mediatekos bibliotekomis susijusių dalyvių įsitraukimo pastovumo problemą, dar vienas būdas įtraukti atokiose vietovėse gyvenančius žmones dalyvauti skaitmeniniuose renginiuose – pakviesti juos pasirinkti kultūrinės veiklos, kurioje jie dalyvaus, temas. Pavyzdžiui, reaguodama į gyventojų pasiūlymus, Muzillac (Prancūzija) mediatekos biblioteka pasiūlė sukurti bendrą kulinarinę knygą. Panašus pasiūlymas taip pat galėtų palengvinti tarpkultūrinius susitikimus tarp Europos regionų. Tokiai institucijai, kaip mediatekos biblioteka, iššūkis yra užmegzti ryšius su naudotojais, kurie leistų sutelkti šią asmeninę ir socialinę patirtį.
3. **Techniniai sunkumai:** atokių vietovių gyventojams ar vyresnio amžiaus žmonėms vienas iš sprendimų galėtų būti kartų susitikimų skatinimas, kuriuose skirtingų amžiaus grupių dalyviai dalintųsi atitinkamomis žiniomis. Jaunoji karta gali dalintis savo naujausių technologijų naudojimo įgūdžiais su vyresnėmis kartomis, o vyresni žmonės su jaunesniais žmonėmis – savo žiniomis ir patirtimi apie kultūros paveldą. Tai gali sumažinti amžiaus ribą, nuo kurios galima pradėti naudotis tiek privačiomis, tiek viešosiomis internetinėmis paslaugomis. Kultūros moderatoriai taip pat gali supažindinti suaugusius su mokslinių tyrimų ir mokymo galimybėmis ir parodyti, kad internetinė veikla gali būti ypač naudinga jiems, kaip turintiems nusistovėjusią kultūrinę ir gyvenimišką patirtį. Be to, moderatoriai turėtų skatinti draugišką ir atpalaiduojančią atmosferą, paaiškindami, kad vyresnio amžiaus žmonės neprivalo sekti kiekvieno atnaujinimo, bet vertinti konkrečias naujoves, kurios gali sulėtinti jų kognityvinį senėjimą.

2.2.3. Sprendimai, kaip didinti motyvaciją parduodant / perkant amatininkų gaminius

Siekdamas išspręsti dvejopą – laiko ir amatininkų, norinčių plėtoti savo gaminių pardavimą internetu arba padaryti savo gaminius žinomus internete, mokymo problemą, projektas CORDIALIS gali pasiūlyti ne tik techninę pagalbą, bet ir modelius, kaip patraukliai pristatyti savo gaminius. Daugiau atsakymų pateikiama kitoje projekto CORDIALIS medžiagoje (žr. <https://www.cordialiserasmus.eu>).

1. **Informacijos trūkumas:** pirmas ir svarbiausias dalykas, kurį amatininkai turėtų padaryti, kad pateiktų daugiau informacijos klientams ir būtų labiau organizuoti, tai sukurti patrauklią svetainę ir socialinio tinklo priemonę, pavyzdžiui, „Instagram“ ar „Facebook“ (priklausomai nuo tikslinės auditorijos). Svetainėje turėtų būti įdiegta elektroninė prekyba, kad klientai galėtų įsigyti amatininkų gaminių tiesiai iš puslapio arba bent jau pateiktas aiškus renginių ir vietų, kuriose galima įsigyti gaminių, tvarkaraštis.
2. **Finansai:** amatininkai turėtų mokytis skaitmeninės rinkodaros, nes pardavimas vien tik mugėse nebėra ekonomiškai efektyvus. Tačiau vien elektroninės prekybos ir socialinio tinklo paskyrų nepakanka. Sukurtas turinys turėtų būti aukštos kokybės, o skaitmeninės rinkodaros taikymo sritis turėtų būti plati (pvz., "Google" paieškos skelbimas, "Google" vaizdinės reklamos skelbimas). Turinys gali būti, pavyzdžiui, vaizdo įrašai, kuriuose kiekvienas amatininkas gali pristatyti savo gaminius ir jų gamybos būdą.
3. **Rinkodara:** norėdami išspręsti dvejopą – paramos trūkumo ir laiko sąnaudų – problemą, amatininkai gali sukurti bendruomenę, kuri daugiausia dėmesio skirtų skaitmeninei rinkodarai, ir joje jie galėtų dalytis savo žiniomis apie skaitmeninės rinkodaros platformas bei pasiūlyti pagalbą vieni kitiems. Pasinaudojant tarpusavio pagalba ir naujomis žiniomis apie skaitmeninę rinkodarą, sumažėja laiko sąnaudos turinio kūrimui ir socialinio tinklo paskyrų administravimui.
4. **Kainodara:** pardavėjas potencialiems pirkėjams turėtų patvirtinti amatininkų gaminių savybes, pavyzdžiui, deklaruodamas, kad gaminiai yra rankų darbo, pagaminti iš kokybiškų žaliavų ir kad gaminiai yra vertingesni dėl savo estetiškumo ir artumo meno kūriniais. Reikiama informacija apie gaminį turi būti aiškiai matoma pirkėjui. Ši informacija taip pat turėtų būti skelbiama amatininko tinklalapyje ir naudojama rinkodarai.
5. **Interneto svetainės dizainas:** kuriant interneto svetainę ir elektroninės prekybos platformą, reikėtų atsižvelgti į UX. Paprasčiau tariant, tai reiškia, kad dizainas turi būti patogus vartotojui ir kad naudojamoje virtualioje platformoje viskas turi būti lengvai randama. Puslapio UX galima įvertinti stebint konversiją (pvz., jei daug žmonių nutraukia pirkimą tuo pačiu metu, gali būti, kad su UX kažkas negerai).

3. GRUPĖS VALDYMAS

Priklausomai nuo projekte CORDIALIS dalyvaujančių tikslinių grupių, grupės valdymo reikšmė ir forma gali būti skirtinga (plg. Čekaitė ir kt., 2022; Wood & Schweitzer, 2017). Pavyzdžiui, grupės valdymas besimokančių kalbos kursų metu gerokai skiriasi nuo grupės, dalyvaujančios kultūrinėje veikloje, valdymo arba nuo turizmo specialisto ir jo potencialių klientų santykių. Šiems skirtumams suprasti svarbūs keli kriterijai:

- Episteminiai santykiai tarp dalyvių skirtingose tikslinėse grupėse (pvz., žinių atotrūkis tarp mokytojo ir mokinių, tarp pardavėjo ir kliento ir kt.).
- Veiklos pobūdis (pvz., mokymasis; parodos kūrimas; gaminių pirkimas / pardavimas).
- Socialinės normos, susijusios su ta veikla (pvz., galios santykiai tarp dalyvių).
- Socialinių santykių trukmė (nuo kelių minučių verslo santykių atveju iki kelių savaitinių kalbos mokymosi kurso metu).

Mokymo atveju grupės valdymas reiškia klasės valdymą. Mokytojui veiksmingo klasės valdymo sukūrimas reiškia palankios klasės aplinkos kūrimą, emocinės paramos teikimą besimokantiems, teigiamų mokinio ir mokytojo santykių palaikymą bei empatiško ir harmoningo bendravimo praktikavimą. Visų pirma, stiprios besimokančiųjų grupės tapatybės sukūrimas yra svarbus klasės valdymo aspektas ir skatina mokymąsi bei augimą (Ho & Lin, 2015). Mišrių renginių ir susitikimų atveju grupės valdymas gali reikšti konfliktų valdymą, o tai svarbus įgūdis, kurį reikia įgyti socialinėse situacijose. Pasak Čekaitės ir kt. (2022), sąveikos metodai gali padėti išvengti konfliktų ir juos spręsti. Kai kurie būdai kartu su trumpais paaiškinimais pateikti toliau esančioje lentelėje:

1 lentelė. Konflikto prevencijos būdai (Čekaitė ir kt., 2022).

Vengimas	Venkite tiesioginių nesutarimų, stengdamiesi suprasti kitų požiūrį
Žalos atlyginimas	Ištaisykite kilusį konfliktą (pvz., atsiprašydami)
Trečiosios šalies tarpininkavimas	Trečiosios šalies tarpininkas gali išspręsti problemą (pvz., mokytojas)
Nuo nesutarimų iki kitų išklausymo	Pasikliaukite kalbėjimo eiliškumo taisyklėmis ir klausykite kitų dalyvių, užuot bandę laimėti ginčą
Rėmimasis stebimais faktais ginčo metu	Argumentas grindžiamas stebimais faktais ir faktine informacija
Nesutarimų valdymas	Išreikškite nesutikimą konfliktų prevencijos būdais (t. y. naudodami tinkamą pagrindimą ir paaiškinimus)
Bendrų tikslų nustatymas	Ginčo metu nustatykite bendrus tikslus ir perorientuokite diskusiją
Emocijų reguliavimas	Pozityviai išreikškite savo jausmus (pvz., venkite kaltinimų ir įžeidimų)

Konfliktas galimas mišriuose renginiuose ir susitikimuose, kaip ir visose socialinėse situacijose, todėl svarbu stengtis jo išvengti. Jei konflikto išvengti nepavyksta, reikia žinoti sprendimo strategijas. Iš pirmiau pateiktų būdų trečiosios šalies tarpininkavimas daugiausia skirtas mokytojams, tačiau likusieji būdai gali būti naudojami tiek mokymo, tiek mišriems renginiams, taip pat kultūrinio tarpininkavimo ir amatų pardavimo / pirkimo susitikimams.

Apibendrinant galima pasakyti, kad kiekviena socialinės veiklos rūšis apima labai skirtingus dalyvavimo būdus, taigi ir labai skirtingus grupės valdymo būdus. Konfliktų valdymas yra tik viena iš svarbių grupės valdymo dalių, tačiau dėl nuotolinio bendravimo visoms tikslinėms

grupėms kyla naujų grupės valdymo sunkumų. Be to, kaip paaiškinta ankstesniuose skyriuose, su grupės valdymu glaudžiai susiję interaktyvumo ir motyvacijos klausimai, kurie buvo aptarti anksčiau.

3.1. Grupės valdymo problemos

Bendraujant labai svarbus yra grupės valdymas, nes susirenka įvairūs žmonės ir reikia prižiūrėti veiklos koordinavimą grupėje. Grupės vadovas turėtų atidžiai koordinuoti užsiėmimą, kad nebūtų gaišamas laikas ir kad kiekviena veikla vyktų sklandžiai. Pereinant prie nuotolinio bendravimo iškilo problemų, susijusių su laiko valdymu, interneto ryšiu ir dalyvių darbo stebėjimu užsiėmimų metu.

3.1.1. Grupės valdymo problemos mokantis ir mokant kalbų

Grupės valdymas reikalauja papildomo dėmesio, kai mokymas vyksta nuotoliniu būdu. Darbas grupėse užima daugiau laiko, o mokytojui gali būti sunku kontroliuoti besimokančiųjų atliekamą veiklą, kai jie yra ne toje pačioje vietoje (pvz., pagrindiniame kambaryje ir atskiruose virtualiuose kambariuose (angl. breakout rooms) Zoom platformoje).

1. **Techninės problemos:** pagrindinė problema, susijusi su techninėmis problemomis, yra ta, kad planuojant pamokas gali kilti laiko valdymo problemų, nes niekada negali žinoti, ar turi pakankamai laiko mokyti to, ko reikia išmokyti. Interneto ryšio problemos ir kiti techniniai sunkumai tapo svarbia mokymo proceso dalimi. Gali neveikti nuoroda, skirta į nuotolinę platformą, ir besimokančiųjų gali nebūti, kai pamoka turi prasidėti. Netgi mokytojas gali „pradingti“ vidury pamokos, o besimokantieji likti vieni be jokių nurodymų. Jei platforma nėra apsaugota, pamoka gali nukentėti nuo kibernetinių atakų.
2. **Stebėjimas:** mokinių stebėjimas yra dar viena didelė problema. Mokytojas gali apeiti klasę ir įsitikinti, ar mokiniai žino, ką turi daryti, ir ar išmoko tai, ką turėjo išmokti. Nuotolinio mokymo metu mokytojas paprastai vienu metu gali diskutuoti tik su viena grupe, bet negali stebėti, pavyzdžiui, ką mokiniai daro atskiruose virtualiuose kambariuose (angl. breakout rooms). Tai nėra ideali situacija ir gali turėti įtakos vertinimui, nes sunkiau atsižvelgti į dalyvavimą.
3. **Mokinio įsitraukimas:** grupinio darbo metu kai kurie besimokantieji gali aktyviai nedalyvauti grupės darbe ir išjungti kamerą ir mikrofoną. Taip gali nutikti ir pagrindiniame kambaryje, o mokytojas gali net nežinoti, ar besimokantysis tikrai dalyvauja.
4. **Užduočių aiškumas:** Tinkamų ir aiškių užduočių pateikimas per pamoką yra dar svarbesnis nei klasėje, nes nuotolinio bendravimo metu dalyviai ne visada gali kreiptis patarimo į šalia sėdintį asmenį, jei jų nesupranta. Aiškumas yra dar viena problema, kurią reikia spręsti mokant nuotoliniu būdu.
5. **Grupės tarpusavio ryšys:** daugeliui nuotolinio mokymo mokytojų yra sudėtinga sukurti stiprų grupės tarpusavio ryšį tarp besimokančiųjų, nes besimokantieji nėra toje pačioje erdvėje. Be socialinio kontakto gali būti sunkiau pasiekti tarpusavio supratimą.

3.1.2. Grupės valdymo problemos kultūriniame tarpininkavime

Kultūros sektorius yra platus, todėl gana sunku pateikti išsamų problemų ir jų sprendimo būdų sąrašą. Nepaisant to, klientai ir tikslinės grupės nėra vienalytės tiek amžiaus, tiek kultūros požiūriu, o tai gali sukelti įvairių valdymo problemų.

1. **Techninės problemos:** kai kuriuose kultūros sektoriuose skaitmeninė įranga gali būti pasenusi ir ją reikėtų atnaujinti. Taip gali būti dėl nepakankamo finansavimo arba žinių apie naujas skaitmenines priemones trūkumo rezultatas.

2. **Dalyvių įsitraukimas:** žmonės virtualiuose susitikimuose dalyvauja savanoriškai ir gali nenorėti stebėti viso renginio, o tai gali išderinti organizatoriaus susitikimų planą.
3. **Turinio aiškumas:** kai kurie dalyviai gali nesugebėti atidžiai stebėti viso susitikimo dėl techninių problemų ar trukdžių namuose. Dėl šios ir kitų priežasčių susitikimo turinys, pavyzdžiui, aptariamos temos, gali būti ne visiems aiškus ir suprantamas.

3.1.3. Grupės valdymo problemos parduodant / perkant amatininkų gaminius

Panašiai kaip kultūros sektoriuje, sunku išskirti įvairias amatų gaminių pardavimo ir pirkimo problemas. Šiame skyriuje pristatomos dažniausiai pasitaikančios problemos.

1. **Gaminių atsargų valdymas:** pagrindinė valdymo problema amatininkų grupėse yra ta, kad jie dažnai turi tik ribotą savo siūlomų gaminių kiekį. Jei vienu metu bus didelė paklausa, ne visi galės nusipirkti norimą gaminį. Tai gali atsitikti ypač tada, jei pardavėjas pradeda prekiauti internetu ir staiga padaugėja pirkėjų.
2. **Socialiniai tinklai:** kita grupės valdymo problema parduodant amatų gaminius – komunikacija socialiniuose tinkluose. Daugelis amatininkų (ypač vyresnio amžiaus) neturi pakankamai žinių, kaip valdyti kokybišką bendravimą su plačia auditorija.
3. **Atsiliepimų internete valdymas:** gaminių pirkėjai gali viešai pateikti atsiliepimus apie gaminį ar pardavėją internete įvairiose populiariose platformose (pvz., „Facebook“ ar pokalbių forumuose), o iš jų kai kurie atsiliepimai gali būti neigiami ir paveikti kitų pirkėjų nuomonę.

3.2. Grupės valdymo sprendimai

Grupės valdymo problemas, susijusias su nuotoliniu bendravimu, galima spręsti įvairiais būdais. Atsižvelgiant į šio projekto metu užpildytus klausimynus ir atliktus interviu, aktualiausias problemas būtų galima išspręsti sutelkiant dėmesį į (1) laiko valdymą, (2) kruopštų planavimą ir aiškių nurodymų pateikimą ir (3) grupės tapatumo didinimą, siekiant išvengti konflikto.

3.2.1. Grupės valdymo sprendimai mokantis ir mokant kalbų

Apskritai, kad mokytojas veiksmingai atliktų klasės vadovo funkciją nuotolinio mokymo metu, jis turėtų nepamiršti ir taikyti įvairius metodus, kuriuos naudojo klasėje. Be to, jis turėtų žinoti, kaip išvengti konfliktų ir naudoti 1 lentelėje pateiktus būdus (žr. aukščiau).

1. **Techninės problemos:** laiko valdymas negali būti išspręstas visapusiškai, nes nuotolinio mokymo metu visada atsiras nenumatytų kliūčių. Tačiau keletas svarbiausių dalykų, kuriuos gali padaryti mokytojas, yra įsitikinti, kad turi patikimą internetą ir kompiuterines sistemas ir užkirsti kelią nepageidaujamiems lankytojams patekti į nuotolines pamokas. Internetinės pamokos gali būti apsaugotos slaptažodžiu ir laukimo kambariu.
2. **Stebėjimas:** besimokantiesiems nuotolinio mokymo metu galima taikyti įvairias skaitmenines priemones. Mokytojas turėtų stengtis išmokyti naujų skaitmeninių priemonių, kurios padėtų vykdyti stebėjimą. Naudojantis paspaudimų programėle, kurią galima parsisiųsti mobiliuosiuose telefonuose, mokytojas gali užduoti grupei klausimą, o visi dalyviai turi į jį atsakyti. Tik skirtingų tipų klausimus su atsakymų variantais (pvz., ispanų kalbos pamokoje „Kurį veiksnių naudojate su subjektu ar objektu sakiniuose su veiksmažodžiu „haber“? A) apibrėžtas B) neapibrėžtas“ galima pateikti naudojant paspaudimus. Klausimai gali būti apie bet ką – nuo pamokos turinio iki mokinių nuomonės. Naudojant paspaudimus mokytojas gali susidaryti aiškesnį vaizdą apie tai, kaip gerai mokiniai išmano dėstomą dalyką, ir gali atitinkamai pakoreguoti būsimas pamokas. Mokytojas taip pat gali naudoti pokalbius ir jaustukus, kuriuos siūlo daugelis

sinchroninių virtualių platformų, ir paprašyti reaguoti į klausimą, kad galėtų dalyvauti visa grupė. Tokiu būdu stebėjimas tampa lengvesnis, nes į klausimą atsako ne vienas mokinys. Kitos programos, kurios taip pat gali padėti stebėti, yra „Kahoot“, „Wordwall“, „Padlet“, „Flinga“ ir „Nearpod“.

3. **Dalyvių įsitraukimas:** mokant suaugusius, savanoriški atskiri virtualūs kambariai (angl. breakout rooms) gali išspręsti įsitraukimo problemą, nes pabrėžiamas besimokančiųjų savarankiškumas ir autonomiškumas. Grupėse, kuriose privaloma dalyvauti ir trūksta įsitraukimo (t. y. universitetiniuose kursuose), mokytojas turėtų reikalauti naudoti kameras (privatumo klausimas aptariamas 1.2.1 punkte).
4. **Užduočių aiškumas:** mokytojas turi pateikti pamokos užduotis taip, kad besimokantieji būtų aiški. Jos gali būti pateikiamos žodžiu, tekstu arba net iš anksto paleidžiant trumpus vaizdo įrašus. Tekstas ir (arba) vaizdo įrašas turi būti prieinami besimokantiejiems visos pamokos metu, kad prireikus būtų galima jį peržiūrėti. Tai galima padaryti keliais būdais, pavyzdžiui, naudojant atskirą platformą, į kurią įkeliamos užduotys (pvz., „Moodle“, „Itslearning“), nukopijuojant užduotis į pokalbių langą arba bendrinant ekraną ir paprašant dalyvių jas nusifotografuoti. Kurdamas tekstą, mokytojas turėtų naudoti lengvai skaitomą šriftą ir vaizdines priemones (pvz., nuotraukas, lenteles, grafikus).
5. **Grupės tarpusavio ryšys:** mokytojai gali sukurti stiprų grupės tapatumą, panaudodami bendravimo įgūdžius ir grįžtamąjį ryšį. „Apšilimo“ užduotys, dalijimasis žiniomis, bendravimas tarpusavyje ir palaikymas gali padėti sukurti socialinį kapitalą grupėje, o tai sąlygoti dalyvių norą dalyvauti. Mokytojas turėtų sukurti sąžiningų ir abipusių socialinio kapitalo mainų atmosferą (Ho & Lin, 2015). Kiekvienoje pamokoje turėtų būti laiko lengviems pokalbiams, kuriuos būtų galima valdyti atliekant įvairias „apšilimo“ užduotis.

3.2.2. Grupės valdymo sprendimai kultūriniame tarpininkavime

Šiame skyriuje pateikiami galimų grupės valdymo problemų sprendimai kultūriniame tarpininkavime bendraujant nuotoliniu būdu. Tačiau nuotolinių susitikimų moderatoriai ir vadovai taip pat gali rasti tinkamos informacijos ankstesniame skyriuje apie sprendimus mokantis ir mokant kalbų.

1. **Techninės problemos:** kultūros sektorius dažniausiai neturi pakankamai skaitmeninės įrangos ir žinių apie jos naudojimą, todėl pirmiausia turėtų pradėti nuo bendravimo su reikalingomis institucijomis, siekiant apsikeisti žiniomis. Tokiu būdu jie gali rasti tinkamą įrangą ir gauti naujos informacijos apie skaitmenines priemones. Kai kurios institucijos taip pat siūlo finansavimą naujoms skaitmeninėms priemonėms (priklausomai nuo šalies), o administratoriai turėtų domėtis įvairiomis finansavimo galimybėmis.
2. **Dalyvių įsitraukimas:** moderatorius turėtų atsižvelgti į tai, kad ne visi turi laiko dalyvauti visame renginyje, ir atitinkamai planuoti susitikimą. Tai galima padaryti, pavyzdžiui, iš anksto dalyviams sukuriant atskirus virtualius kambarius (angl. breakout rooms), o ne paskiriant į juos. Be to, pradžioje reikėtų pateikti susitikimo planą ir aiškų tvarkaraštį, kad visi žinotų, ko tikėtis.
3. **Turinio aiškumas:** susitikimo moderatorius gali dalintis susitikimo turiniu (pvz., iš anksto arba gavęs užklausą el. paštu pasidalinti „PowerPoint“ skaidrėmis). Tokiu būdu dalyviai gali sekti susitikimą, net jei yra išsiblaškę arba nutolę nuo platformos. Moderatorius gali sukurti susitikimo įrašą, kad dalyviai galėtų jį peržiūrėti dar kartą. Tai taip pat leis nedalyvaujantiems asmenims jį peržiūrėti vėliau.

3.2.3. Grupės valdymo sprendimai parduodant / perkant amatininkų gaminius

Aktualus grupės valdymo sprendimas yra komunikacijos gerinimas. Svarbu kuo greičiau reaguoti į klientų poreikius ir klausimus bei maloniai bendrauti su potencialiais pirkėjais, kurie nori įsigyti rankų darbo gaminių. Konfliktų su pirkėjais vengimas turėtų būti vienas pagrindinių bendravimo tikslų.

1. **Gaminių atsargų valdymas:** paklausos padidėjimas yra sudėtinga kliūtis smulkiesiems verslininkams, tačiau sprendimą galima rasti tinkamai bendraujant. Jei pardavėjas negali pasiūlyti gaminio, tai turėtų būti aiškiai nurodyta elektroninėje prekyboje, tinklalapyje ir socialinio tinklo paskyroje. Turėtų būti aiški data, nurodanti, kada kitą kartą bus galima įsigyti gaminį, arba galimybė jį užsisakyti su ilgesniu pristatymo terminu. Vėlavimo priežastis turėtų būti matoma ir klientams.
2. **Socialiniai tinklai:** bendruomenės, kurioje dalyviai dalijasi žiniomis ir informacija apie sėkmingas komunikacijos strategijas, sukūrimas galėtų būti naudingas amatininkams, neturintiems pakankamai žinių apie sėkmingą nuotolinį bendravimą. Stiprų tarpusavio ryšį turinčioje bendruomenėje didėja motyvacija mokytis naujų įgūdžių.
3. **Atsiliepimų internete valdymas:** amatininkas turėtų reguliariai skaityti atsiliepimus apie savo gaminius socialiniuose tinkluose ir retkarčiais naršydamas „Google“. Neigiamus atsiliepimus reikėtų pripažinti ir tinkamai į juos reaguoti. Be to, kai reikia, amatininkai gali pasiūlyti nuolaidą, pavyzdžiui, padengti kito užsakymo siuntimo išlaidas.

IŠVADOS

Projektu CORDIALIS siekiama prisidėti prie skaitmeninių įgūdžių ugdymo atokiose Europos vietovėse. Šiame leidinyje daugiausia dėmesio skiriama įvairioms asmenų grupėms, kurioms skaitmeniniai mainai yra arba realybė, arba nauja galimybė, kurios įgyvendinimo būdai dar nėra pakankamai aiškūs. Pavyzdžiui, mediatekų naudotojams ar kai kuriems atokių vietovių gyventojams, kurie norėtų dalyvauti socialiniuose ar kultūriniuose renginiuose, nuotolinis bendravimas vis dar yra labai ankstyvoje stadijoje, nors kalbų besimokantieji universitetuose beveik kasdien eksperimentuoja su nuotoliniu mokymusi. Be to, kelių kartų asociacijos mobilizuoja skaitmeninius išteklius, kad galėtų organizuoti kultūros renginius savo nariams, nepriklausomai nuo to, ar jie yra pensininkai, studentai ar dirbantys žmonės. Galiausiai, amatininkams, puoselėjantiems protėvių žinias atokiose Europos vietose, skaitmeniniai ištekliai suteikia galimybę bendrauti su savo klientais arba žmonėmis, besidominčiais Europos kultūra. Šiame leidinyje ir prie jo pridėtose 36 klausimų / atsakymų kortelėse apžvelgiama šių grupių skaitmeninė praktika, iššūkiai, su kuriais jos susiduria, ir galimi sprendimai. Tolesniuose etapuose projektas CORDIALIS teiks menu paremtas veiklas, skirtas vietos ir kaimo kultūros paveldui populiarinti (pedagoginės priemonės), taip pat nuotolinio bendravimo ir skaitmeninių kompetencijų vertinimo bei mokymo priemonės (mokymo įrankiai).

ŠALTINIAI

- Arduini-Van Hoose, N. (2020). *Educational Psychology*. Retrieved from: <https://edpsych.pressbooks.sunycreate.cloud/>. CC BY-NC-SA 4.0 license. [Visited the 2.8.2022]
- Boyd, L. E., Day, K., Stewart, N., Abdo, K., Lamkin, K., & Linstead, E. (2018). Leveling the playing field: supporting neurodiversity via Virtual Realities. *Technology & Innovation*, 20(1-2), 105-116. <https://doi.org/10.21300/20.1-2.2018.105>.
- Cekaite, A., Lefebvre, A., Nyikos, J., Deme E., Domeij, K., & Macsay, K. (2022). *Communication, collaboration, and conflict management in social interaction*. <https://www.mfab.hu/cooba-publications/>
- CORDIALIS 2022. Survey by questionnaire conducted at the Muzillac media library by Augustin Lefebvre (De l'art et d'autre), unpublished.
- Council of Europe (2001). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. Strasbourg: Council of Europe. <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages>
- Council of Europe (2015). *The Agenda 2030 for Sustainable Development*. <https://www.coe.int/en/web/education/4.7-education-for-sustainable-development-and-global-citizenship>
- Council of Europe (2018). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors*. Strasbourg: Council of Europe. URL: <https://rm.coe.int/cefr-companion-volume-with-new-descriptors-2018/1680787989>.
- Council of Europe (2018). *Reference of Framework of Competences for Democratic Culture*. Council of Europe. URL: <https://rm.coe.int/prems-008318-gbr-2508-reference-framework-of-competences-vol-1-8573-co/16807bc66c>
- Council of Europe (2020). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment – Companion volume*. Council of Europe Publishing, Strasbourg, available at www.coe.int/lang-cefr.
- De Felice, D. (2017). Online synchronous platforms, foreign language learning and the use of sociolinguistic competence. *Higher Education Research*, 2(5), 123-134.
- DeKeyser, R. (2013). Age effects in second language learning: Stepping stones toward better understanding. *Language Learning*, 63, 52–67.
- DeKeyser, R. (2018). Age in learning and teaching grammar. In J. Liantas (Ed.), *TESOL Encyclopedia of English Language Teaching*. Hoboken: Wiley & Sons.
- DeKeyser, R., Alfi-Shabtay, I., & Ravid, D. (2010). Cross-linguistic evidence for the nature of age effects in second language acquisition. *Applied Psycholinguistics*, 31(3), 413–438.
- Donaghy, K. (s.a.). *How to maximise the language learning of senior learners*. URL: <https://www.teachingenglish.org.uk/article/how-maximise-language-learning-senior-learners> (Visited 25.5.2022).
- Dörnyei, Z., & Ottó, I. (1998). Motivation in action: A process model of L2 motivation. *Applied Linguistics*, 4, 43-69.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Dörnyei, Z. (2006). Individual differences in second language acquisition. *AILA Review*, 19, 42-68.
- Dörnyei, Z., & Schmidt, R. (2001). *Motivation and Second Language Acquisition*. University of Hawaii, Manoa: Second Language Teaching & Curriculum Center.
- European Commission. *Digital Education Action Plan (2021-2027)*. Digital Education Action Plan (2021-2027) | European Education Area (europa.eu). URL:

<https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/action-plan> (Visited the 2.4.2022).

- Gardner, R. C., & Lambert, W. E. (1972). *Attitudes and motivation in second language learning*. Rowley, MA: Newbury House Publishers.
- Ho, T.-K., & Lin, Y.-T. (2015). The effects of virtual communities on group identity in classroom management. *Journal of Educational Computing Research*, 54(1), 3-21. <https://doi-org.ezproxy.utu.fi/10.1177/0735633115611645>
- Ilomäki, L., Taalas, P., & Lakkala, M. (2012). Learning environment and digital literacy: A mismatch or a possibility from Finnish teachers' and students' perspective. In P. Trifonas (Ed.), *Living the virtual life: Public pedagogy in a digital world* (pp. 63–78). Abingdon, UK: Routledge.
- Jauregi, K., De Graaff, R., van den Bergh, H., & Kriz, M. (2012). Native/non-native speaker interactions through video-web communication: A clue for enhancing motivation? *Computer Assisted Language Learning*, 25(1), 1–19.
- Knapp, M. K., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2013.) *Nonverbal communication in human interaction*. Boston, MA : Wadsworth Cengage Learning.
- Knowles, M. S. (1973). *The adult learner: A neglected species*. American society for training and development. Houston : Gulf Publishing Company.
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education. From pedagogy to andragogy*. Englewood Cliffs, NJ : Cambridge Adult Education.
- Lefebvre, A. (2019). The Anatomy of Learning a Foreign Language in Classroom with a Textbook: An Interactional and Multimodal Approach. In S. Bagga-Gupta, A. Golden, L. Holm, H. Laursen & A. Pitkänen-Huhta (Eds.), *Reconceptualizing connections between language, literacy and learning* (pp. 55–82). Educational Linguistics, vol 39. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-26994-4_4.
- Lefebvre, A. (2022). Leader and follower: Towards the organization for economic co-operation and development's two interactional categories to describe learning situations? *Bandung*, 9(1-2), sacks183-222. Special edition, edited by P. N. Wong. DOI: <https://doi.org/10.1163/21983534-09010008>.
- Lintunen, P., Mutta, M., & Pelttari, S. (2017). Profiling language learners in hybrid learning contexts: Learners' perceptions. *The EuroCALL Review*, 25(1), (March 2017), 61–75. <https://polipapers.upv.es/index.php/eurocall/issue/view/710>.
- Maijala, M., & Mutta, M. (in press). Teachers' Role in Robot-assisted Language Learning: the Impact on the Classroom Ecology. *The EuroCALL Review Volume XX*, No. XX, 2022.
- Masgoret, A.-M., & Gardner, R. C. (2003). Attitudes, Motivation and Second Language Learning: A Meta-Analysis of Studies Conducted by Gardner and Associates. *Language learning*, 53(1), 167–210. <https://doi.org/10.1111/1467-9922.00212>
- Megawati, E. (2021). Students' perception of language politeness in online learning. *Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics*, 7(2), 114-129.
- Mondada, L. (2019). Contemporary issues in conversation analysis: Embodiment and materiality, multimodality and multisensoriality in social interaction. *Journal of Pragmatics*, 145, 47–62. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.01.016>.
- Noels, K. A., Pelletier, L. G., Clément, R., & Vallerand, R. J. (2000). Why are you learning a second language? Motivational orientations and self-determination theory. *Language Learning*, 50(1), 57-85.
- Pietilä, P. (2015). Yksilölliset erot kielenoppimisessa. In P. Pietilä & P. Lintunen (Eds.), *Kuinka kieltä opitaan. Opas vieraan kielen opettajalle ja opiskelijalle* (pp. 45-67). Helsinki: Gaudeamus.
- Reinders, H., Lai, C., & Sundqvist, P. (Eds.) (2022). *The Routledge handbook of language learning and teaching beyond the classroom*. London-New York: Routledge.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50(4), 696-735. doi:10.1353/lan.1974.0010.

- Schegloff, E. A., Jefferson, G., & Sacks, H. (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53(2), 361–382. doi: 10.2307/413107.
- Schiller, E., Dorner, H., & Szabó, Z. A. (2020). Developing senior learners' autonomy in language learning. An exploratory study of Hungarian adult educators' support strategies. *Educational Gerontology*, 46(12), 746-756. <https://doi.org/10.1080/03601277.2020.1813974>
- Simamora, R. M. (2020). The challenges of online learning during the COVID-19 pandemic: An essay analysis of performing arts education students. *Studies in Learning and Teaching*, 1(2), 86-103. <https://doi.org/10.46627/silet.v1i2.38>.
- Surkamp, C. (2014). Non-verbal communication: Why we need it in foreign language teaching and how we can foster it with drama activities. *Scenario Volume*, 2014 (2).
- UNESCO (2020). *Distance learning strategies in response to COVID-19 school closures*. Issue note 2.1/April2020. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373305>.
- UNESCO (2015). UNESCO and Sustainable Development Goals. <https://en.unesco.org/sustainabledevelopmentgoals>
- Weiner, B. (2005). Motivation from an attributional perspective and the social psychology of perceived competence. In A. J. Elliot & C. S. Dweck (Eds.), *Handbook of competence and motivation* (pp. 73–84). Guilford Publications.
- Wood, J., & Schweitzer, A. (2017). *Everyday encounters: an introduction to interpersonal communication*. Fifth Canadian Edition. Toronto: Nelson Education Ltd.



Bendrai finansuoja Europos Sąjunga

Projektą įgyvendina:



<https://delartetdautre.com>



LIETUVOS KAIMO
TURIZMO ASOCIACIJA

<https://www.atostogoskaime.lt>



UNIVERSITY
OF TURKU

<https://www.utu.fi>



<http://www.webpertutti.eu>