



onTrain

Formarea online, comoara din ea

B. Formarea online

5. Motivarea cursantului online

www.ontrain.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Sprrijinul Comisiei Europene pentru producerea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare care ar putea fi făcută informațiilor conținute în aceasta. Referință proiect: 2018-1-ES01-KA204-050702

Cuprins

Să începem	3
Ce învăț aici și de ce?	3
Ce conținut voi găsi aici?	3
Ce ne influențează capacitatea de a învăța?	3
Capacitatea de învățare a adulților - motivație	4
Interactivitate și motivație	5
Exemple	8
Exerciții	9
Exercițiul 1: Caracterizați factorii motivației	9
Exercițiul 2: Influența motivației	9
Rezumat	10
Bibliografie	10

Să începem



Pentru a motiva participanții online, există mai multe modalități prin care cursanții pot interacționa personal cu subiectul. Cursanții adulți sunt motivați să învețe - online sau față în față - atunci când sunt tratați ca indivizi unici cu propriile lor obiective, interese și vieți. Odată ce observă că sunteți de partea lor, se simt confortabil să participe la discuții în mediul de învățare online și asociază subiectul cu propria lor viață de zi cu zi.¹

Ce învăț aici și de ce?

Scopul acestei unități de învățare este de a învăța viitorii formatori online despre importanța și semnificația motivației în programele de învățare online.

Ce conținut voi găsi aici?

La sfârșitul capitolului, viitorul formator online știe ce rol joacă motivația în e-Learning, că viitorul cursant trebuie activat pentru a obține rezultate pozitive ale învățării și care este relația dintre motivație și interactivitate.

Ce ne influențează capacitatea de a învăța?



Când adulții învață lucruri noi, câțiva factori influențează modul în care învață.

Acești factori:

- ... sunt legați de **semnificație** (mă interesează acest subiect? Pot folosi aceste cunoștințe în viața de zi cu zi?)

Exemplu: Gândiți-vă la exemple care ar putea fi interesante pentru grupul dumneavoastră. Țintă. Uneori este un avantaj să aveți mai multe exemple.

- ... sunt legați de **biografia** individuală (Am fost mereu curios?)
- ... depind de **motivație** (Sunt motivat să aflu mai multe despre acest subiect?)

De obicei, cursanții sunt foarte motivați, dar cu ei vin și un soț foarte motivat sau deloc motivat. În plus, motivația este foarte fragilă - dorința pe care a arătat-o la început se poate transforma rapid în frustrare. Aveți grijă la acest lucru și încercați să contactați participanții când aveți sentimentul că ar putea avea nevoie de ajutor.

- ... depind de **experiența** noastră de învățare și dacă știm **cum învățăm cel mai bine** (Cum învăț cel mai eficient?)

¹ cf. Stanford, Daphne (2016): Cum să motivați studenții online: ce funcționează și ce nu - Cum putem determina fiecare dintre studenții noștri să își ia transformarea sau educația în propriile mâini?

Unii preferă o abordare mai practică, alții doresc să afle mai multe despre trecut. Unii oameni trebuie să aplice imediat ceea ce au învățat, alții așteaptă. Lăsați pe toată lumea să-și găsească propria abordare și strategie. Mai ales persoanele în vârstă știu cum pot învăța cel mai bine.

Ce ne influențează capacitatea de a învăța?

Când vine vorba de învățare la o vârstă înaintată, trebuie să ne gândim cât de eterogen este grupul. Cursanții provin din medii socio-economice diferite, au condiții de sănătate diferite și nu îndeplinesc același standard educațional. De aceea, abilitatea de învățare și comportamentul de învățare al persoanelor în vârstă nu pot fi standardizate².

Abilitatea și comportamentul de învățare depind de ...



Sursa acestui grafic: reprezentarea autorului

Capacitatea de învățare a adulților - motivație

Abilitatea noastră de învățare depinde de motivația noastră. Interesul nostru pentru învățare poate proveni din motivația intrinsecă (din interior) și motivația extrinsecă (externă).

Capacitatea de învățare a cursanților adulți

² cf. Unitatea de învățare GrandExpertS 2: Metode (autor: Elena Coroian, ILI-FAU: aici 9.2. Ce influențează învățarea?)

Din moment ce sunteți pe punctul de a deveni formator online, tema motivației este extrem de importantă pentru dumneavoastră. Prin comportamentul dumneavoastră puteți influența motivația participanților și, în cel mai bun caz, să o stimulați.



Exercițiu: Acum dorim să reflectați câteva minute asupra a ceea ce vă influențează motivația de a învăța.

1. După părerea dumneavoastră: care este situația perfectă de învățare (de exemplu: ora din zi - dimineața devreme/după-amiaza târziu; locul: cameră mare / mică; împrejurimi: singur / în grup, cu muzică / tăcere etc.)
2. Care este starea ideală atunci când vine vorba de învățarea? (de exemplu, bine odihnit sau agitat, relaxat sau sub presiune etc.)
3. Cum ar trebui să arate materialele de învățare perfecte? (de ex., foarte structurate/sortate după subiect / de la ușor la greu / etc.)

Dacă nu vă aflați în situația perfectă de învățare, cum vă motivați? Ce vă poate face totuși să învățați?

Motivație - întărește bucuria de a învăța

Să începem cu o întrebare: Motivația este diferită pentru adulți? Sau este motivația un subiect universal și nu specific vârstei? Cu toții putem fi de acord că o persoană la vârste diferite este motivată de lucruri complet diferite!

Motivația duce la succes

Este important să ne amintim că un cursant motivat este, de asemenea, un cursant de succes, iar capacitatea de a învăța eficient depinde enorm de motivație. A fi interesat și a dori să învețe sunt cerințe importante pentru un cursant. Fiecare progres poate întări ambele cerințe. Acest lucru poate duce de la o spirală motivațională către obiectivele cursanților. Winston Churchill a spus: „Succesul nu este final, eșecul nu este fatal: contează curajul de a continua”³.

Interactivitate și motivație



În primul rând, trebuie clarificat ce se înțelege prin interactivitate? Interacțiunea și interactivitatea sunt compuse din termenii latini „inter” (= între) și „agere” (= actorie). Ambii termeni descriu influența reciprocă a indivizilor, grupurilor, structurilor sociale sau mass-media. În limba engleză ambii termeni sunt folosiți simultan ca „interacțiune”.

Pot fi distinse diferite forme de interacțiune⁴:

³ cf. Unitatea de învățare GrandExpertS 2: Metode (autor: Elena Coroian, ILI-FAU: aici: 9.4. Capacitatea de învățare a adulților - motivație.

⁴ Cf. Hill, JR; Wiley, D.; Miller Nelson, L.; Han, S. (2004): Explorarea cercetărilor privind învățarea bazată pe internet: De la infrastructură la interacțiuni. IN: Jonassen, DH (Editor): Manual de cercetare privind comunicațiile și tehnologia educațională (pp. 433-460). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum citat din Zumbach, J. (2010): Lernen mit neuen Medien - Instruktionspsychologische Grundlagen. IN Hasselhorn, M.; Heuer, H.; Rösler, F. (Hrsg.): Standards Psychologie. W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart; Aici: pp.45.

- **Interacțiunea dintre cursant și formator:** Interacțiunea dintre formatori și cursanți este privită ca un element motor al învățării. Un proces de învățare este creat prin transfer de informații și feedback. Acest proces de învățare îi informează și îi motivează atât pe cursanți cât și pe formatori.
- **Interacțiunea dintre cursanți:** Atunci când cursanții interacționează între ei, are loc atât învățarea cooperativă și colaborativă cât și comunicarea cunoștințelor. Prin schimbul de informații dintre cursanți, ideile sau perspectivele comune pot contribui la condiționarea și îmbogățirea structurii de cunoștințe a cursanților individuali.
- **Interacțiunea dintre cursanți și conținutul de învățare:** Această formă de interacțiune trebuie considerată foarte critică: resursele sau materialele didactice precum prelegerea, manualele, site-urile web sau chiar programele de învățare sunt doar câteva dintre exemplele conținutului de învățare. Sarcina cursantului este de a trata aceste conținuturi ca pe-o obligație de a-și însuși informațiile reprezentate în materiale și a le încorpora în propria sa structură de cunoștințe. Ca rezultat al conținutului pot exista diferite stadii de progres în procesul de învățare: de la dezvoltarea unei înțelegeri slabe sau incorecte, la o examinare superficială a conținutului, la dezvoltarea unei înțelegeri profunde.
- **Interacțiunea dintre cursanți și interfața calculatorului** (platformele de învățare, software etc.): este vorba despre diferitele posibilități de influență reciprocă dintre software și cursant. În contextele de predare și învățare, acestea au domenii diferite de aplicare, cum ar fi folosirea software-ului în învățare, un serviciu de informații online sau un forum de discuții online.⁵

Influența interactivității asupra procesului de învățare

Mai presus de toate, interactivitatea susține o formă de învățare care poate fi descrisă ca învățare activă. Cu cât acțiunile sunt mai interactive într-un mediu de învățare, cu atât este mai mare sarcina și datoria cursantului să dobândească informațiile independent pe măsură ce crește gradul de interactivitate. Diferite grade de interacțiune pot avea consecințe diferite. Avantajul interactivității este: cursantul își poate stabili calea de învățare și astfel își poate satisface propriile dorințe, nevoi și idei. Interactivitatea este mai mult decât o componentă tehnică.



Scopul primordial în proiectarea mediilor interactive de învățare este de a permite întotdeauna cursantului să aibă experiențe interactive, prin influențarea procesului de învățare și posibilitatea de a-l modela activ⁶.

Hannon & Atkins (2002)⁷ au dezvoltat un model cu care încearcă să ilustreze interactivitatea sub formă de efecte asupra cursanților. Dintre ele se pot distinge trei zone de efect:

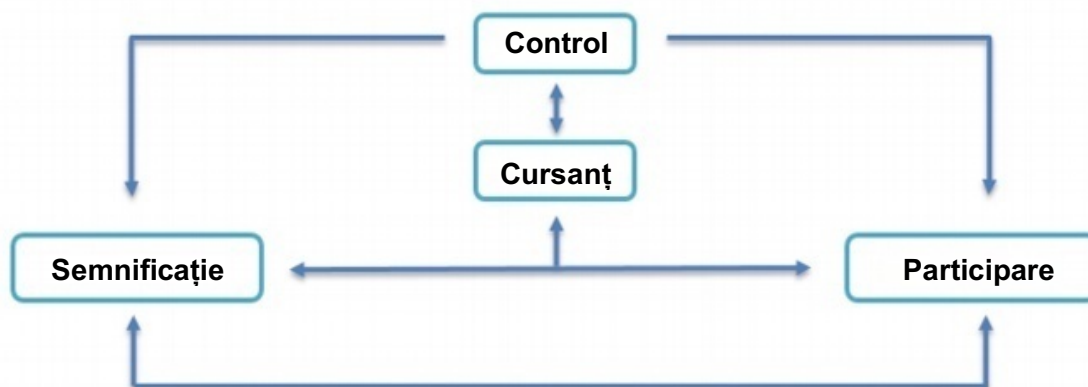
⁵ Cf. Zumbach, J. (2010): Lernen mit neuen Medien - Instruktionspsychologische Grundlagen. În Hasselhorn, M. ; Heuer, H. ; Rösler, F. (Hrsg.): Standards Psychologie. W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart; Aici: pp.45.

⁶ cf. Rieber, LP (1996): Animația ca feedback într-o simulare computerizată: Reprezentarea conțeață. Cercetare și dezvoltare a tehnologiei educaționale, 44 (1); pp. 5-22. Citat din Zumbach, J. (2010): Lernen mit neuen Medien - Instruktionspsychologische Grundlagen. În Hasselhorn, M. ; Heuer, H. ; Rösler, F. (Hrsg.): Standards Psychologie. W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart; Aici: p.52.

⁷ cf. Hannon, J. ; Atkins, P. (2002): Totul despre interactivitate. Document online, recuperat: 02.07.2004 din [\[http://learnwebct.vetonline.vic.edu.au/ACTIVE/index.html\]](http://learnwebct.vetonline.vic.edu.au/ACTIVE/index.html) citat din Zumbach, J. (2010): Lernen mit neuen Medien - Instruktionspsychologische Grundlagen. În Hasselhorn, M. ; Heuer, H. ; Rösler, F. (Hrsg.): Standards Psychologie. W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart; Aici: pp.52.

- **Promovarea implicării cursantului în procesul de învățare:** cursantul acționează, tehnologia recunoaște acest lucru, evaluează acțiunile și apoi arată un comportament adaptat (receptiv) pe baza evaluării. Prin adaptarea tehnologiei la cursant și la nevoile sale, se deschide un potențial pentru acțiuni ulterioare.
- **Promovarea înțelegerii structurii și a semnificației pentru evenimentele de învățare:** Prin acțiunea interactivă devine posibilă stabilirea unei conexiuni între lumea reală și mediul de învățare și astfel conferă autenticitate acestui proces. Acest lucru îl ajută pe cursant să acumuleze o experiență bogată, care îl ajută la transferul cunoștințelor învățate, la situațiile de zi cu zi. În acest fel, cunoașterea capătă sens.
- **Transmiterea unui sentiment de control cursantului:** Faptul că cursantul nu mai are un rol de participant pasiv în mediile de învățare online, ci este din ce în ce mai implicat în procesul de învățare prin participare activă, îl face conștient de relevanța propriilor acțiuni. În cazul ideal, acest lucru duce la un sentiment de responsabilitate personală și satisfacție din partea cursantului, care favorizează procesul de învățare.

Aceste trei aspecte oferă cadrul pentru un model de interactivitate centrat pe învățare, în care învățarea apare ca o formă activă și autentică. Doar dacă toate cele trei aspecte sunt îndeplinite, este posibil ca un cursant să experimenteze interactivitatea conform acestui model.



Interactivitatea într-un model centrat pe cursant (a se vedea Hannon, J. ; Atkins, P. (2002))

Relația dintre interactivitate și motivație

Motivația este o condiție prealabilă fundamentală pentru procesele de învățare, fie că este vorba de motivație extrinsecă (externă) sau intrinsecă (internă), de învățare externă sau auto-dirijată. Interactivitatea poate aduce o contribuție foarte mare prin promovarea și menținerea motivației (în primul rând motivația intrinsecă) (cf. Burgos, Tattersall, Koper, 2007)⁸. Strzebkowski și Kleeberg (2002)⁹ a rezumat diferite principii de proiectare care pot influența pozitiv motivația cursantului cu ajutorul unui software interactiv. Trebuie menționate următoarele puncte:

⁸ cf. Burgos, D. ; Tattersall, C. ; Koper, R. (2007): Re-propunerea jocurilor și simulărilor generice existente pentru e-learning. IN: Computers in Human Behavior, 23 (6), pp. 266-2667, citat din Zumbach, J. (2010): Lernen mit neuen Medien - Instruktionspsychologische Grundlagen. IN Hasselhorn, M. ; Heuer, H. ; Rösler, F. (Hrsg.): Standards Psychologie. W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart; Aici: p.53.

⁹ Cf. Strzebkowski, R. ; Kleeberg, N. (2002): Interaktivität und Präsentation als Komponenten multimedialer Lernumgebungen. IN: Issing, L. ; Klimsa, P. (Hrsg.): Informationen und Lernen mit Multimedia. Pg.229-246. Weinheim: Beltz PVU. Citat din Zumbach, J. (2010): Lernen mit neuen Medien - Instruktionspsychologische Grundlagen. IN Hasselhorn, M. ; Heuer, H. ; Rösler, F. (Hrsg.): Standards Psychologie. W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart; Aici: pp.54.

- 1) **Provocarea cursanților:** Dacă un mediu de învățare este caracterizat ca fiind provocator, pot fi inițiate procese de rezolvare a problemelor, iar cursantul poate fi motivat. Acesta este în primul rând cazul învățării active, când cursantul trebuie să lucreze la sarcini în mod independent și trebuie să se ocupe de soluționarea acestora în mod independent. Spațiul pentru un astfel de scenariu de învățare este oferit de mediile interactive de învățare care oferă cursantului posibilitatea de a rezolva problemele în mod independent.
- 2) **Generarea curiozității:** Curiozitatea este întotdeauna strâns legată de provocare. În special mediile interactive de învățare sunt cele mai potrivite pentru implementarea învățării bazate pe cercetare, deoarece oferă cursanților posibilitatea de a dezvolta ei înșiși conținut utilizând o abordare bazată pe cercetare.
- 3) **Libertatea de alegere:** acest punct poate promova și menține motivația. Mai ales atunci când cursanții pot decide singuri asupra căilor proprii de învățare, ritmul de învățare și progresul învățării, interesul de a dezvolta conținut în mod autonom crește în același timp, ceea ce sporește auto-eficacitatea propriilor acțiuni.

Este tocmai ultimul punct al libertății de alegere sau de autodeterminare în procesul de învățare.

Exemple



Vă rugăm să aruncați o privire la următorul puzzle: În timpul unui raid de succes, Halvar și oamenii săi au o captură de zece saci plini de monede de aur. Gordon, băiatul navei fregatei deturnate, îi spune lui Halvar că a auzit că printre ei există un sac de monede contrafăcute. Cu toate acestea, el nu știe care este. El știe doar că fiecare monedă reală cântărește 10g și cele false doar 9g. Halvar, un jucător și pirat influențabil, îi face o sugestie băiatului navei: „Puteți lua câte monede doriți din fiecare sac și le puteți așeza pe cântarul de pe puntea din spate. Apoi, puteți arunca o privire la afișaj. Dacă îmi puteți spune care este sacul greșit, puteți păstra 10 monede de aur. " Ce trebuie să facă Gordon?

Ai ghicit răspunsul la puzzle? (Veți găsi soluția mai jos.) Ați dori să continuați să lucrați la puzzle până ajungeți la soluție? Sunteți furios că nu ați găsit soluția?

În fiecare dintre aceste cazuri, vă comportați conform teoriei motivației intrinseci și extrinseci. Puzzle-urile creează un motiv de curiozitate - vrem să știm cum funcționează ceva, care este rezultatul. Scopul este explorarea puzzle-ului și găsirea soluției. În știință, acest stimulent este

descriș ca explorare. Rezultatul este cã majoritatea oamenilor vor sã ghiceascã puzzle-ul pe care l-au început odatã - deci sunt motivați intrinsec¹⁰.

Soluție: luați o monedã din primul sac, două din al doilea, trei din al treilea și așa mai departe. Acum puneți monedele pe cântar. Diferența de 550g este numărul sacului cu monedele contrafãcute.

Exerciții



Dupã cum ați vãzut, motivația este esențialã pentru succesul învățãrii. Acest lucru înseamnã cã fãrã motivație nu poate exista succes în învățarea în mediile online.

Exercițiul 1: Caracterizați factorii motivației



Prin urmare, este sarcina dumneavoastrã ca formator sã proiectați mediul de învățare online și materialele de învățare în așa fel încât sã fie interesante și motivante pentru participanți. Ca prim pas, încercați sã vã puneți în poziția unui participant care participã la un curs online pentru prima datã.

1. Ce v-ar reduce motivația?
2. Cum ar putea fi eliminați acești blocați ai motivației?
3. Cum ați transforma aspectele negative care reduc motivația în învățare în aspecte pozitive?
4. Ce idei aveți?

În general: Gândiți-vã la ce aspecte negative pot împiedica motivația și scrieți-le. Acum gândiți-vã cum puteți transpune acești factori în factori pozitivi pentru a rezolva blocada motivației.

Exercițiul 2: Influența motivației



Ca exercițiu într-un forum, puneți întrebarea: „Ce aspecte credeți cã (sunt întrebați cursanții înșiși) vã influențează propria motivație atunci când învățați online (atât pozitiv cât și negativ)?

Notați:

- Ce ați face pentru a vã motiva pentru un anumit curs online?
- Cum ar arãta strategia personalã de motivație pentru a rãmãne motivat într-un curs online cu un procent foarte mare de auto-organizare pe tot parcursul cursului?

¹⁰ Cf. Schelk, A. (2011): Leitfaden „Leistungsmotivation - Entstehung, Verlust und Einflussmöglichkeiten“. BBJ Consult AG (Hrsg.): Model „Auf Umwegen zum Berufsabschluss“ Servicestelle Nachqualifizierung Westbrandenburg. Perspektive Berufsabschluss, Förderinitiative Abschlussorientierte modulare Nachqualifizierung. p.10. pe net: http://www.perspektive-berufsabschluss.de/downloads/Downloads_Projekte_Nachqualifizierung/Nachqualifizierung_Potsdam_Leitfaden_Leistungsmotivation.pdf (Stand: 20.08.2019)



Puteți citi mai multe despre autodeterminare și învățare autoreglată în capitolul 3 „Nou rol al cursantului”.

Rezumat



Cursanții știu ce înseamnă învățarea pe tot parcursul vieții și ce rol joacă motivația. Sunt conștienți că motivația este cheia succesului în învățare. Astfel, formatorii online pot sprijini și încuraja cel mai bine cursanții să își atingă propriile obiective de învățare. Formatorii sunt, de asemenea, capabili să recunoască legătura dintre motivație și interactivitate și să o folosească pentru propriile scenarii de învățare.

Bibliografie

Articole

Introducere

Stanford, Daphne (2016): Cum să motivați cursanții online: ce funcționează și ce nu - Cum putem face ca fiecare dintre studenții noștri să își ia transformarea sau educația în propriile mâini? Iată cum să motivați studenții online și să-i determinați să fie concentrați cu privire la subiect. ÎN: e-Learning best practice pe site-ul web al industriei e-Learning (13 noiembrie 2016).

<https://elearningindustry.com/motivate-students-online-works-doesnt> (Stand: 08.08.2019)

Surse de internet

(Cf. GrandExpertS Learning-Unit 2: Methods (Autor: Elena Coroian, ILI-FAU)

Motivare și învățare continuă

http://www.aok.de/bund/monats_spezial/spezial0704/content5.php#4 (Stand: 03. 01. 2008 / nicht mehr vorhanden)

<http://www.alzheimerinfo.at/scripts/index.php?content=858&highlighted=759> (Stand: 03. 01. 2008 / nicht mehr vorhanden)

<http://www.ikz-online.de/osr/osr.gedaechtnistraining.startseite.php> (Stand: 03.01.2008 / nicht mehr vorhanden)

<http://www.wecarelife.at/gesundheitsmedizin/gedaechtnistraining-info/voraussetzungen/>

(Stand: 03. 01. 2008 / nicht mehr vorhanden)

Cărți

Interactivitate și motivație

Hill, JR; Wiley, D.; Miller Nelson, L .; Han, S. (2004): Explorarea cercetării privind învățarea bazată pe internet: De la infrastructură la interacțiuni. IN: Jonassen, DH (Editor): Manual de cercetare privind comunicațiile și tehnologia educațională (pp. 433-460). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Zumbach, J. (2010): Lernen mit neuen Medien - Instruktionspsychologische Grundlagen. ÎN Hasselhorn, M .; Heuer, H .; Rösler, F. (Hrsg.): Standards Psychologie. W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart; Aici: p.45f.

Influența interactivității asupra procesului de învățare

Hannon, J .; Atkins, P. (2002): Totul despre interactivitate. Document online, recuperat: 02.07.2004 din [<http://learnwebct.vetonline.vic.edu.au/ACTIVE/index.html>] zitiert nach Zumbach, J. (2010): Lernen mit neuen Medien - Instruktionspsychologische Grundlagen. ÎN Hasselhorn, M .; Heuer, H .; Rösler, F. (Hrsg.): Standards Psychologie. W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart; Aici: p.52.

Rieber, LP (1996): Animația ca feedback într-o simulare computerizată: Reprezentarea contează. Cercetare și dezvoltare a tehnologiei educaționale, 44 (1); p.5-22.

Zumbach, J. (2010): Lernen mit neuen Medien - Instruktionspsychologische Grundlagen. ÎN Hasselhorn, M .; Heuer, H .; Rösler, F. (Hrsg.): Standards Psychologie. W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart; Aici: p. 52f.

Relația dintre interactivitate și motivație

Burgos, D.; Tattersall, C .; Koper, R. (2007): Repropunerea jocurilor și simulărilor generice existente pentru e-Learning. IN: Calculatoare în comportamentul uman, 23 (6), pp. 266-2667.

Strzebkowski, R.; Kleeberg, N. (2002): Interaktivität und Präsentation als Komponenten multimedialer Lernumgebungen. IN: Issing, L .; Klimsa, P. (Hrsg.): Informationen und Lernen mit Multimedia. Pg.229-246. Weinheim: Beltz PVU.

Zumbach, J. (2010): Lernen mit neuen Medien - Instruktionspsychologische Grundlagen. ÎN Hasselhorn, M .; Heuer, H .; Rösler, F. (Hrsg.): Standards Psychologie. W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart; Aici: p. 53.

Sursă / articol Internet

Exemplu

Schelk, A. (2011): Leitfaden „Leistungsmotivation - Entstehung, Verlust und Einflussmöglichkeiten“. BBJ Consult AG (Hrsg.): Model „Auf Umwegen zum Berufsabschluss“ Servicestelle Nachqualifizierung Westbrandenburg. Perspektive Berufsabschluss, Förderinitiative Abschlussorientierte modulare Nachqualifizierung. p.10. pe net: http://www.perspektive-berufsabschluss.de/downloads/Downloads_Projekte_Nachqualifizierung/Nachqualifizierung_Potsdam_Leitfaden_Leistungsmotivation.pdf (Stand: 20.08.2019).