



Ποιοτικές υπηρεσίες σε τοπικό επίπεδο για μετανάστες και πρόσφυγες

[Erasmus + Αριθμός αναφοράς προγράμματος: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Παραδοτέο IO3

Κυκλικό Μοντέλο Αντίκτυπου: Βήμα 2

Συμμετέχοντες Drosostalida
Έκδοση 3.0
Ημερομηνία 28^η Φεβρουαρίου, 2020
Είδος Δημόσια Αναφορά



Λίστα Συγγραφέων

Drosostalida	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ «ΔΡΟΣΟΣΤΑΛΙΔΑ»

Δήλωση αποποίησης ευθυνών

Το πρόγραμμα έχει χρηματοδοτηθεί με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνον των δημιουργών και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που εμπεριέχονται σε αυτό.

Αριθμός αναφοράς προγράμματος: 2017-1-EL01-KA204-036335.

Κοινοπραξία εταίρων Q-SER

Η κοινοπραξία εταίρων του προγράμματος Q-SER αποτελείται από:

MUNICIPALITY OF EGALEO	Ελλάδα
IOM Mezinarodni organizace pro migraci v Praze	Τσεχία
INTRACOM GMBH	Γερμανία
MEDIA CREATIVA 2020, S.L.	Ισπανία
SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA	Ελλάδα
ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GERMANY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART	Γερμανία
FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL	Ισπανία

Δικαιώματα Χρήσης



Αυτή η εργασία είναι αδειοδοτημένη υπό την CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Ιστορικό Αναθεωρήσεων

Αριθμός Αναθεώρησης	Περιγραφή	Συγγραφείς	Ημερομηνία
1.0	D.IO3 – Εσωτερική αξιολόγηση	Όλοι οι εταίροι της κοινοπραξίας	1/09/2018
2.0	D.IO3 – Επίσημη έκδοση	Drosostalida	31/10/2018
3.0	D.IO3 – Μικρές τροποποιήσεις	Drosostalida	28/02/2020

Πίνακας Περιεχομένων

1. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΕΝΑΡΙΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟ ΤΜΗΜΑ	8
1.1. Σχεδιασμός προτύπου σεναρίου	8
1.2. Οργάνωση εργαστηρίου	9
1.3. Δημιουργία δέσμης πληροφοριών για FAQ	9
2. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΧΡΗΣΙΜΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ	11
2.1. Σχεδιασμός του προτύπου σεναρίου	11

1. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΕΝΑΡΙΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟ ΤΜΗΜΑ

Επόμενο βήμα είναι να μελετηθούν ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη και η συγκέντρωση σεναρίων εργασίας που θα χρησιμοποιηθούν στην πιλοτική συνεδρία. Έτσι τα τμήματα θα μπορέσουν να δουλέψουν πάνω σε ένα συγκεκριμένο θέμα και να επιτύχουν τους γενικούς και ειδικούς στόχους. Αφού αναλύσει με σαφήνεια τον στόχο, το επιλεγμένο τμήμα πρέπει να περιγράψει το θέμα που το αφορά. Ως παράδειγμα θα αναλυθεί το θέμα «Επικοινωνία με μετανάστες/ξένους σε ένα τμήμα Δημοτικού νηπιαγωγείου». Η επικοινωνία αφορά τα πιο συνηθισμένα αιτήματα από αλλοδαπούς γονείς και τη διαχείριση τους από τους νηπιαγωγούς. Θα συνταχθούν τα σενάρια χρήσης μαζί με τις φόρμες που θα χρησιμοποιήσουν οι δάσκαλοι, οι διευθυντές των τμημάτων και οι επόπτες. Στόχος του τμήματος είναι να οργανωθεί ένα εργαστήριο όπου οι συμμετέχοντες θα δουλέψουν επάνω στα σενάρια χρήσης, θα συγκεντρωθούν τα αποτελέσματα και η δραστηριότητα, θα συνταχθεί η αναφορά και θα δημιουργηθεί ένα τμήμα Ερωτήσεων-Απαντήσεων (FAQ) για μελλοντική χρήση

Προετοιμασία από τον οργανισμό:

1.1. Σχεδιασμός προτύπου σεναρίου

Σχεδιασμός προτύπου σεναρίου: Πριν από κάθε άλλη δραστηριότητα, οι υπεύθυνοι πρέπει να επεξεργαστούν ένα πρότυπο σεναρίου. Αυτό προϋποθέτει πλήρη κατανόηση του πώς δουλεύει ένα τμήμα, για να δημιουργηθούν πλήρως λειτουργικά σενάρια. Υπάρχουν πολλές πιθανές μέθοδοι σχεδιασμού και δημιουργίας των σεναρίων, όμως για το παράδειγμα μας θα χρησιμοποιηθούν οι εξής: α) καταγραφή νέων σεναρίων μέσα από μία συνεδρία καταιγισμού ιδεών (brainstorming) β) οργάνωση ενός εργαστηρίου και συγκέντρωση πραγματικών μελετών περιπτώσεων από την ομάδα στόχο που θα χρησιμεύσουν ως σενάρια. Το πρώτο Βήμα σε αυτή τη διαδικασία είναι ο ίδιος ο σχεδιασμός του.

Πρέπει να περιλαμβάνει τις παρακάτω πληροφορίες (ενδεικτικός κατάλογος)

1. Τίτλος σεναρίου
2. Ημερομηνία και διάρκεια σεναρίου
3. Πληροφορίες για ομάδα στόχο και προφίλ
4. Αριθμός ατόμων που συμμετέχουν και πληροφορίες για τον συντονιστή
5. Στόχος δραστηριότητας
6. Περιγραφή σεναρίου και ερωτήσεις για συμμετέχοντες
7. Σημείωση για συντονιστή
8. Απαραίτητες υποδομές για την οργάνωση του εργαστηρίου
9. Πληροφορίες αξιολόγησης (αριθμός συμμετεχόντων, αξιολόγηση κτλ.)

1.2. Οργάνωση εργαστηρίου

Οργάνωση εργαστηρίου με το αντίστοιχο τμήμα (πρότυπο, φόρμα αναφοράς, κατάλογοι υπογραφών κτλ.). Αφού συνταχθεί το σενάριο, θα οργανωθεί το εργαστήριο που το επεξεργάζεται. Η οργάνωση ενός εργαστηρίου σε έναν οργανισμό του δημόσιου τομέα μπορεί να προϋποθέτει επιπλέον χρόνο προετοιμασίας, καθώς επίσημες εσωτερικές διαδικασίες απαιτούν πρόσθετο σχεδιασμό. Για την προετοιμασία του εργαστηρίου χρειάζονται τα παρακάτω έγγραφα:

1. Κατάλογος υπογραφών συμμετεχόντων
2. Ατζέντα (θέματα + χρονοδιάγραμμα) που θα περιλαμβάνει τους ομιλητές, συντονιστές και τους επικεφαλής του εργαστηρίου
3. Πληροφορίες για τον χώρο διεξαγωγής του εργαστηρίου – ενημέρωση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της εταιρείας ή άλλα κανάλια για την προσέλκυση συμμετεχόντων.
4. Ενημερωτικό έντυπο υλικό για το εργαστήριο και υλικό για τον συντονιστή
5. Ενημερωτικό έντυπο υλικό για τους συμμετέχοντες, π.χ. ένα βιβλίο εργασιών.
6. Έντυπο αξιολόγησης με ερωτήσεις για τους συμμετέχοντες. Πρόκειται για ένα σημαντικό βήμα, καθώς θα αναδείξει τυχόν κενά στην επικοινωνία με τις ομάδες στόχους ή στον χειρισμό του σεναρίου. Ο συντονιστής ή εκπαιδευτής μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτές τις πληροφορίες για να δημιουργήσει μονάδες εκπαίδευσης ή ανοιχτούς εκπαιδευτικούς πόρους (OER) για τους συμμετέχοντες ή τους υπαλλήλους του οργανισμού. Η δομή των εντύπων αξιολόγησης έχει μεγάλη σημασία αν ο στόχος είναι τα κενά στις εκπαιδευτικές ανάγκες.
7. Έντυπο αξιολόγησης αντίκτυπου για τον διοργανωτή

Αφού ετοιμάσει το εργαστήριο, ο συντονιστής / διοργανωτής / επικεφαλής πρέπει να συγκεντρώσει όλες τις αξιολογήσεις και τα δεδομένα και να ετοιμάσει μία σύντομη αναφορά που θα α) δίνει πολύτιμα στοιχεία για το τμήμα και τι αντίκτυπο είχε το εργαστήριο, β) υποδεικνύει πώς τα αποτελέσματα μπορούν να τροφοδοτήσουν τις υπάρχουσες πρακτικές και να βελτιώσουν την επικοινωνία με τους αλλοδαπούς, γ) παραθέτει επιπλέον σενάρια που μπορεί να έχουν εντοπιστεί στο εργαστήριο, δ) καταγράφει ό,τι θέμα ή δυσκολία ανέφεραν οι συμμετέχοντες στο εργαστήριο. Το εργαστήριο πρέπει να επαναληφθεί για τουλάχιστον 2-3 σενάρια εργασίας που έχουν αναλυθεί.

1.3. Δημιουργία δέσμης πληροφοριών για FAQ

Δημιουργία δέσμης πληροφοριών για FAQ και πληροφορίες για το Μοντέλο IO3 (γενικοί και ειδικοί στόχοι, πληροφορίες μέντορινγκ κτλ.). Για κάθε ένα από τα παραπάνω βήματα, ιδανικά θα καταγραφούν όλες οι πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν, όλες οι ερωτήσεις που απαντήθηκαν και όλα τα σενάρια που δουλεύτηκαν. Αυτό θα επιτρέψει στον διοργανωτή να δημιουργήσει μία ενότητα Ερωτήσεις – Απαντήσεις (FAQ), διαδικτυακά ή σε ένα αρχείο μονίμως διαθέσιμο για κάθε συμμετέχοντα ή διοργανωτή μελλοντικού εργαστηρίου. Θα περιλαμβάνονται πληροφορίες σε μία φόρμα αναφοράς αλλά και φόρμες προτύπων για χρήση από άλλους. Μία διαδικτυακή δέσμη πληροφοριών είναι εύκολα προσβάσιμη από τον καθένα

και μπορεί να την τηλεφορτώσουν και να τη χρησιμοποιήσουν τροποποιημένη και άλλα τμήματα. Πρέπει να έχουμε υπόψη ότι η δέσμη πληροφοριών μπορεί να μεταφραστεί και να μεταφερθεί σε άλλες ομάδες στόχους κατά την δουλειά με έναν μεγάλο οργανισμό.

2. Προτεινόμενα χρήσιμα εργαλεία

2.1. Σχεδιασμός του προτύπου σεναρίου

Η διαδικασία μέντορινγκ είναι πιο αποτελεσματική όταν βασίζεται σε σενάρια της πραγματικής ζωής. Προτείνουμε λοιπόν, σε συνεργασία με το προσωπικό του επιλεγμένου τμήματος, να δημιουργηθούν σενάρια εργασίας που ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των υπαλλήλων και αφορούν πραγματικά γεγονότα που έχουν καταγραφεί σε προηγούμενες εμπειρίες. Αυτά τα σενάρια εργασίας μπορεί να είναι ένα αρχικό σημείο, μία κοινή αφετηρία για συνεργασία ανάμεσα σε μέντορα και καθοδηγούμενο και πρέπει να εμπλουτιστούν αργότερα με άλλες περιπτώσεις / θέματα.

Παρακάτω ακολουθεί μία πρόταση (πρότυπο) για τον τρόπο καταγραφής σεναρίων:

Σενάριο Εργασίας αρ.....:

A. Θέμα:

(π.χ. πολιτιστικές συνήθειες και συμπεριφορές, θρησκεία και σύμβολα, διατροφικές συνήθειες, στερεότυπα φύλων, γλωσσικά εμπόδια και επικοινωνία κτλ.).

.....

B. Συγκεκριμένο θέμα (λεπτομερής καταγραφή σεναρίου / περίπτωση):

.....

Γ. Συνήθεις τρόποι αντιμετώπισης / διαχείρισης του θέματος/της περίπτωσης:

.....

Δ. Αντιδράσεις και δυσκολίες στην αντιμετώπιση των περιπτώσεων:

.....

E. Καλές πρακτικές – Κακές πρακτικές (τι επιτεύχθηκε, τι πρέπει να αποφεύγεται) :

.....

Z. Πρακτικές συμβουλές / συστάσεις:

.....
