



Kvalitativní služby na místní úrovni pro emigranty a uprchlíky

[Erasmus + Project reference number: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Výstup IO3

Kruhový model účinku: Krok 2

Realizátoři Drosostalida, IOM

Verze 3.0

Datum 28 únor 2020

Typ Veřejný report



Seznam autorů

Drosostalida	SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA
IOM	IOM Mezinárodní organizace pro migraci v Praze

Prohlášení

Tento projekt je financován s podporou Evropské komise. Podpora vypracování této publikace ze strany Evropské komise nepředstavuje schválení obsahu, který odráží pouze názory autorů, a Komise nemůže být činěna odpovědnou za jakékoli použití zde obsažených informací.

Referenční číslo projektu: 2017-1-EL01-KA204-036335.

Q-SER Konsorcium

The Q-SER Konsorcium:

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

Uživatelská práva



Toto dílo je chráněno v rámci CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

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

Verze výstupu

Rev. N	Popis	Autor	Datum
1.0	D.IO3 - Peer review	All partners	1/09/2018
2.0	D.IO3 – Oficiální představení	Drosostalida, IOM	31/10/2018
3.0	D.IO3 – Finální verze	Drosostalida, IOM	28/02/2020

Obsah

1. ZAZNAMENÁNÍ PRACOVNÍCH SCÉNÁŘŮ PRO VYBRANÉ ODDĚLENÍ	8
1.1. Návrh šablony scénáře.....	8
1.2. Organizace workshopu	8
1.3. Vytvoření informačního materiálu pro sekci FAQ.....	9
2. NAVRHOVANÉ UŽITEČNÉ NÁSTROJE	10
2.1. Návrh šablony scénáře.....	10

1. ZAZNAMENÁNÍ PRACOVNÍCH SCÉNÁŘŮ PRO VYBRANÉ ODDĚLENÍ

Krok 2 zahrnuje návrh, rozvoj a sběr pracovních scénářů, které mají být v pilotním setkání použity. Tento krok oddělením pomůže v jejich práci na konkrétních identifikovaných tématech či problémech a při dosahování výše uvedených záměrů a cílů. Poté, co vybraná oddělení do detailů popíše svůj cíl, musí také popsat dané téma. Výše uvedené bude popsáno na příkladu „Komunikace s imigranty/ cizinci v obecním oddělení mateřské školy“. Komunikace znamená řešení nejčastějších požadavků rodičů cizinců a způsob, jakým je učitelé v mateřské škole řeší. Budou sepsány použitelné scénáře a konkrétní šablony, které mohou být učiteli, manažery oddělení a vedoucími použity. Cílem oddělení je zorganizovat workshop, kde se bude pracovat na použitelných scénářích, bude probíhat sběr výsledků a workshopové aktivity, psaní zpráv a tvorba sekce FAQ pro budoucí použití.

Příprava v organizaci:

1.1. Návrh šablony scénáře

Návrh šablony scénáře: Před započítím veškerých aktivit musí být zodpovědnými osobami rozpracována šablona scénáře. To zahrnuje uvědomit si, jak oddělení pracuje, a to za účelem vytvoření reálných scénářů. Existuje nicméně několik možných metod, jak tyto scénáře navrhnout a vytvořit. Pro daný příklad bude použito následující: a) zaznamenání nového scénáře pomocí brain stormingu, b) organizace workshopu a sběr opravdových případů v cílové skupině, které budou sloužit jako scénáře. Prvním krokem v tomto postupu je konkrétní návrh šablony scénáře. Tento postup musí zahrnovat následující informace (nejedná se o kompletní výčet):

1. Název scénáře
2. Datum a trvání scénáře
3. Cílová skupina a profilové informace
4. Počet účastníků a informace moderátora
5. Účel aktivity
6. Popis scénáře a otázky pro účastníky
7. Poznámka pro moderátora
8. Infrastruktura potřebná pro organizaci tohoto workshopu
9. Informace pro vyhodnocení (počet účastníků, vyhodnocení, atd.)

1.2. Organizace workshopu

Organizace workshopu v konkrétním oddělení (šablona, formulář zprávy, podpisové archy atd.). Poté, co je scénář navržen, může dojít k organizaci workshopu, kde se bude se scénářem

pracovat. Organizace workshopu v organizaci veřejného sektoru může vyžadovat dodatečný čas na přípravu, protože formální procesy této organizace vyžadují dodatečné plánování. Pro přípravu workshopu je potřeba následující dokumentace:

1. Podpisový arch účastníků
2. Program (témata a časová osa) pro workshop a jména přednášejících, moderátorů a workshopových vedoucích
3. Umístění informací o workshopu - aktualizace informací na sociálních médiích společnosti nebo jiném kanálu, který by účastníkům poskytoval informace.
4. Podklady pro workshop a materiál pro moderátora
5. Podklady pro účastníky, například pracovní sešit.
6. Hodnotící šablonu s otázkami pro účastníky. Jedná se o první důležitý krok, protože toto určí chyby v komunikaci s nastavenou cílovou skupinou nebo chyby v používání daného scénáře. Moderátor nebo školitel může tyto informace používat a vytvořit tak pro účastníky nebo zaměstnance společnosti školicí jednotky nebo otevřené vzdělávací zdroje (OVZ). Způsob, jakým jsou šablony strukturovány je klíčovým prvkem, pokud je hlavním cílem zbavit se chyb v komunikaci.
7. Formulář vyhodnocení účinku pro organizátory.

Po přípravě workshopu musí moderátor/organizátor/vedoucí sesbírat veškerá hodnocení a data a připravit krátkou zprávu, která a) poskytne hodnotný vhled do oddělení a toho, jaký měl workshop účinek, b) poskytne informace o tom, jak mohou být výsledky workshopu přetaveny v praxi a zlepšit tak komunikaci s cizinci, c) zaznamenat dodatečné scénáře, které mohly být identifikovány během workshopu, d) zaznamenat problémy nebo těžkosti, na které účastníci během workshopu přišli. Workshop by měl být zopakován pro alespoň 2 až 3 pracovní scénáře.

1.3. Vyvíjení informačního materiálu pro sekci FAQ

Vyvíjení informačního materiálu pro sekci FAQ a informace modelu IO3 (cíle a záměry, informace k mentoringu, atd.). Pro každý z výše uvedených kroků by bylo ideální zaznamenat všechny sesbírané informace, všechny zodpovězené otázky a všechny zpracované scénáře. To tak organizátorovi umožní vytvořit sekci FAQ, ať už online nebo ve složce, která bude dostupná všem účastníkům nebo organizátorům budoucích workshopů. Tento informační materiál bude obsahovat informace ve formě zprávy, ale také formulářů šablony pro použití dalšími osobami. Tento informační materiál je snadno dostupný a může být stáhnut a po lehké úpravě použit i ostatními odděleními. Mějte prosím na paměti, že pokud se jedná o velkou organizaci, tento informační materiál může být přeložen a předán dalším cílovým skupinám.

2. NAVRHOVANÉ UŽITEČNÉ NÁSTROJE

2.1. Návrh šablony scénáře

Postup mentoringu je efektivnější, pokud se používají reálné scénáře. Ve spolupráci s personálem vybraných oddělení se tudíž doporučuje, aby byly implementovány pracovní scénáře, které zahrnují konkrétní potřeby zaměstnanců a vztahují se na reálné situace, které personál již zažil. Tyto pracovní scénáře mohou být úvodním, společným začátkem spolupráce mezi mentorem a mentorovaným a očekává se, že budou posléze doplněny dalšími případy/tématy.

Níže najdete návrh (šablonu), jak scénáře zaznamenat:

Pracovní scénář č.:
A. Téma: (například kulturně dané zvyky a chování; náboženství a symboly; stravovací návyky; genderové stereotypy; jazyková bariéra a komunikace, atd.).
B. Zvláštní téma (detailní záznam scénáře/případu):
C. Časté způsoby, jak problém/případ řešit:
D. Problémy během reakce a řešení problému:
E. Správné kroky proti špatným krokům (čeho bylo dosaženo, čemu by se mělo vyvarovat):
F. Praktické tipy/návrhy: