



## Kvalitativní služby na místní úrovni pro emigranty a uprchlíky

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

Výstup IO3

# Kruhový model účinku: Krok 6

Realizátoři Drosostalida, IOM

Verze 3.0

Datum 28 únor 2020

Typ Veřejný report



## Seznam autorů

---

|              |                                                |
|--------------|------------------------------------------------|
| Drosostalida | SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA     |
| IOM          | IOM Mezinarodni 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. OPĚTOVNÉ POUŽÍVÁNÍ MODELU IO 3 - ZÁSADY PŘENOSITELNOSTI..... | 8 |
| 2. NAVRHOVANÉ UŽITEČNÉ NÁSTROJE .....                           | 9 |

# 1. OPĚTOVNÉ POUŽÍVÁNÍ MODELU IO 3 - ZÁSADY PŘENOSITELNOSTI

---

Celkový účel Kruhového modelu účinku IO3 je jednak jeho účinek, ale i kruhový přístup, tedy to, že je možné ho v rámci dané organizace znovu použít/použít s novým účelem. Poté, co byly podniknuty všechny předchozí kroky, je nyní organizace v jakémkoliv oddělení schopna výsledky modelu IO3 znovu použít. Pro každý krok organizace disponuje strategií, nezbytnými šablonami a nástroji, nastavila průběh spolupráce a nezbytné struktury networkingu, ale také vytvořila seznam/databázi spolupracovníků a školitelů pro budoucí spolupráci. Poté, co úspěšně vytvořila Kruhový model účinku, je v pozici aplikovat tyto strategické změny a změny v postojích na své zaměstnance.

Příprava v organizaci:

1. Znovupoužití modelu v ostatních odděleních
2. Instrukce pro přenos
3. Šablona správných kroků a identifikace případových studií.

## 2. NAVRHOVANÉ UŽITEČNÉ NÁSTROJE

---

### ČÁST 1: POROZUMĚNÍ SMYSLU PROJEKTU Q-SER

Projekt Q-SER se zaměřuje na mezikulturní školení zaměstnanců obcí v různých sektorech. Účelem je získat dovednosti a znalosti, které zaměstnanci potřebují znát na té nejvyšší úrovni a vyřizovat tak všechny požadavky imigrantů stejně jako jiných lidí. Tento projekt vytváří dva modely, které jsou integrovány v jeden online systém, který cílové skupině umožňuje spolu komunikovat a učit se.

IO3: Kruhový model účinku - školení a interaktivní poskytování služeb a

IO4: Kruhový cyklus modelu mentoringu pomáhá školit rozličné mentory a e-mentory, a umožňuje tak základní úroveň komunikace.

Během průběhu těchto dvou modelů a jejich kruhových aspektů je klíčové, aby byly stanoveny správné kroky a během sezení zaznamenány, poté mohou být znovu použity a znovu vloženy do systému Q-SER. Níže uvedený dokument poskytuje vhled do zásad, které musí být vzaty v potaz při identifikování správných kroků a případových studií, stejně tak šablon, které mají být školiteli a mentory samotnými použity.

#### **Princip 1:**

Optimalizujte komunikační dovednosti zaměstnanců organizace, které mohou použít při komunikaci s konkrétní cílovou skupinou, v případě projektu Q-SER s imigranty a uprchlíky.

#### **Princip 2:**

Zlepšujte efektivitu organizace pomocí snížení stížností, času na vyřízení požadavků a celkových služeb.

**ČÁST 2: NALEZENÍ VHODNÝCH PŘÍPADŮ**

1. Každý mentor by měl být schopen identifikovat správné kroky a nalézt případy, které mohou posloužit jako pracovní scénáře pro ně, i mentory budoucí.
2. Případy mohou pocházet z dané organizace, oddělení nebo z rozhovorů s klienty a členy cílových skupin.
3. Pro každý identifikovaný případ zodpovězte následující otázky
4. Jaký je celkový počet odpovědí „ANO“?
  - **4 nebo více** - Příklad je vhodný - pokračujte k níže uvedenému kroku 5
  - **Méně než 4** - Najděte prosím jiný případ, který lépe vyhovuje zásadám projektu Q-SER. Poté znovu zodpovězte tyto otázky

|                                                                                                     | Ano | Ne | Poznámky |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----------|
| a. Jedná se v daném oddělení o problém, který se opakuje?                                           |     |    |          |
| b. Může být tento problém zaznamenán a může být poskytnuto/šířeno písemné řešení?                   |     |    |          |
| c. Mají tento problém i v jiných odděleních?                                                        |     |    |          |
| d. Poté, co je tento problém vyřešen, přinese to změnu v tom, jak jsou poskytovány služby klientům? |     |    |          |
| e. Přináší tento případ výhody personálu i organizaci?                                              |     |    |          |
| <b>Celkem</b>                                                                                       |     |    |          |

Vyplňte tuto **jednostránkovou šablonu shrnutí případu** (Část 3)

## ČÁST 3: ŠABLONA SHRNU TÍ PŘÍPADU

| Jméno                                       | Číslo případu |
|---------------------------------------------|---------------|
| Název/identifikovaný problém tohoto případu |               |
| Sektor/oddělení                             |               |
| Pozadí problému                             |               |
| Jak byl problém vyřešen?                    |               |
| Výsledný přínos                             |               |
| Zdroj/Reference/Komentáře                   |               |