Co-funded by
the European Union

MentUwell

”WORLD CAFE”. Keitä ovat maahanmuuttajien kanssa työskentelevät ammattilaiset?
World Café -toiminta on yhteistyöhön perustuva keskustelumenetelmä, jonka tavoitteena on analysoida ja parantaa maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammattilaisten taitoja ja rooleja. Sen päätavoitteita ovat ideoiden ja kokemusten vaihto, työkalujen ja menettelytapojen arviointi, tukipalvelujen parantaminen ja kunkin ammattilaisen roolin olennaisten kompetenssien määrittely. Maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammattilaisten roolien ja kompetenssien ymmärtäminen on olennaista tehokkaiden ja koordinoitujen tukipalvelujen varmistamiseksi. Maahanmuuttajat kohtaavat usein monimutkaisia haasteita, kuten oikeudellisia, kulttuurisia, kielellisiä, psykologisia ja terveyteen liittyviä kysymyksiä, jotka edellyttävät erikoistunutta ja monialaista apua. Määrittelemällä selkeästi kunkin ammattilaisen, kuten kulttuurivälittäjien, oikeusalan toimijoiden, terveydenhuollon työntekijöiden ja kieltenopettajien, vastuut ja taidot, on helpompi luoda jäsennelty ja tehokas tukijärjestelmä. Tämä selkeys auttaa välttämään palvelujen aukkoja tai päällekkäisyyksiä, parantaa ammattilaisten välistä yhteistyötä ja varmistaa, että maahanmuuttajat saavat sopivinta ohjausta ja apua. Lisäksi selkeästi määritelty kehys mahdollistaa jatkuvan parantamisen, jolloin ammattilaiset voivat kehittää uusia taitoja ja sopeutua muuttuviin tarpeisiin. Näiden roolien ymmärtäminen edistää myös tiimin jäsenten keskinäistä tunnustusta ja kunnioitusta, mikä luo osallistavamman ja tehokkaamman työympäristön. Viime kädessä maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammattilaisten osaamisen ja koordinoinnin vahvistaminen johtaa parempaan integraatioprosessiin, maahanmuuttajien hyvinvoinnin parantumiseen ja yhtenäisempään yhteiskuntaan.
Toimintatavoite ja tulokset
• Keskustelupöydissä pyritään toteuttamaan monialaista tutkimusta ja syvällistä analyysia maahanmuuttajille tarjottavien palvelujen kannalta hyödyllisistä luvuista, jotta voidaan taata palvelujen johdonmukaisuus ja parantaa tukihanketta. • Ryhmäkeskustelun odotettu tulos olisi sopia mahdollisista muutoksista työhön, tarkistaa työkalujen sopivuus, arvioida odotukset ja lopuksi sopia yhdessä parhaasta työskentelytavasta. • *Voidaan käyttää jaottelua yleisiin ja erityisiin tavoitteisiin:* - ideoiden vertailu - käytettyjen työkalujen tarkistaminen - henkilökohtaisten odotusten arviointi - menettelytapahypoteesi
Lyhyt kuvaus / toiminnan laajuus / työkalut / käytännöt
• Toiminta koostuu kolmesta viiden hengen pöydästä, joissa pohditaan, mitä taitoja jokaisella maahanmuuttajien kanssa työskentelevällä ammattilaisella tulisi olla. Sitä voidaan käyttää vastaanottoprosessin parantamiseen käytettävissä olevilla välineillä. Osallistujat antavat mielipiteensä tai ideansa ammattilaisten tehtävistä. Osallistujat istuvat vuorotellen jokaisessa pöydässä, jotta jokainen ammatti voidaan käsitellä vuorotellen. Yksi osallistuja jää samaan pöytään, koska hänen tehtävänään on tehdä muistiinpanoja jokaisessa pöydässä sanotuista asioista, jotta uudet osallistujat saavat tietää, mitä on jo sanottu, ja voivat esittää omia ideoitaan. • Tämän avulla voit analysoida ammattilaisten taitoja ja parantaa niitä, jotta tiedät, mihin suuntaan olet menossa. Vertailu on erinomainen tapa tuoda esiin yksinkertaisimmat elementit, jotka saattaisivat jäädä piiloon.
Tietoa tekijöistä

- Alessandra Dal Pozzolo, Studio Progetto Soc. Coop.Soc.

Resurssit

- 1 tunti, 6 ammattilaisen kuvaukset, noin 15–20 osallistujaa, yksi iso huone tai erilliset pienet huoneet pöytien, tuolien ja pöytien sijoittamista varten, fläppitaulut, tussit. Halutessasi voit tarjota kahvia, teetä, virvokkeita ja keksejä tai vastaavia.

Suunnitelma ja aikataulu (jos sovellettavissa)

1. valmistele 3 tai 4 pöytää, joissa on 1 fläppitaulu (tai valkoinen paperipöytäliina) ja värillisiä tussikyniä
2. Jaa osallistujat 3 tai 4 pienryhmään, joissa on 4–5 henkilöä kussakin.
3. valitse jokaiselle pöydälle isäntä: henkilö, joka jää pöytään muiden poistuttua ja toivottaa tervetulleiksi muiden pöytien matkustajat seuraavalle keskustelukierrokselle. Hänen tehtävänään on myös jakaa lyhyesti edellisen keskustelun keskeiset havainnot, jotta muut voivat yhdistellä ja kehittää omien pöytiensä ideoita.
4. Jokaisella pöydällä on keskustelunaihe: meidän tapauksessamme se oli 2 maahanmuuttajien parissa työskentelevää ammattilaista, jotka oli löydettävä (kulttuurivälittäjä, vastaanottotyöntekijä, integraatiotyöntekijä, terveydenhuollon/terveysalan työntekijä, lakimies, kieltenopettaja).
5. Selitä World Cafè -menetelmän säännöt: teillä on tietty aika (10 minuuttia jokaiselle pöydälle/keskustelulle), jota on noudatettava; kun aika on kulunut, teidän on vaihdettava pöytää; jokainen mielipide, idea ja panos on oikea!
6. Ihmiset aloittavat keskustelut kussakin pöydässä kirjoittamalla vihjeitä/avainsanoja fläppitaululle/pöytäliinoille. 10 minuutin kuluttua fasilitaattori soittaa kelloa ja ryhmät vaihtavat pöytää. Kierros päättyy, kun kaikki ryhmät ovat käyneet kaikissa pöydissä.
7. Plenumissa kukin isäntä esittelee, mistä keskusteltiin ja mitkä olivat tulokset hänen pöydässään.
8. fasilitaattori voi lisätä kommentteja ja, meidän tapauksessamme, antaa määritelmän maahanmuuttajien kanssa työskentelevistä ammattilaisista.

Menetelmät ja viitteet (tausta)

- **World Café -menetelmä** on jäsennelty keskusteluprosessi, joka on suunniteltu edistämään avointa ja luovaa vuoropuhelua pienissä, vaihtuvissa ryhmissä. Sen kehittivät vuonna **1995 Juanita Brown ja David Isaacs** Yhdysvalloissa. Menetelmä syntyi spontaanisti, kun he järjestivät kotonaan kokoontumisen ja odottamattoman sateen vuoksi asettivat pienet keskustelupöydät, joihin oli katettu paperiset pöytäliinat, joihin vieraat voivat kirjoittaa ideoitaan. Tämä spontaani muoto inspiroi jäsenneltyä lähestymistapaa, josta tuli World Café.

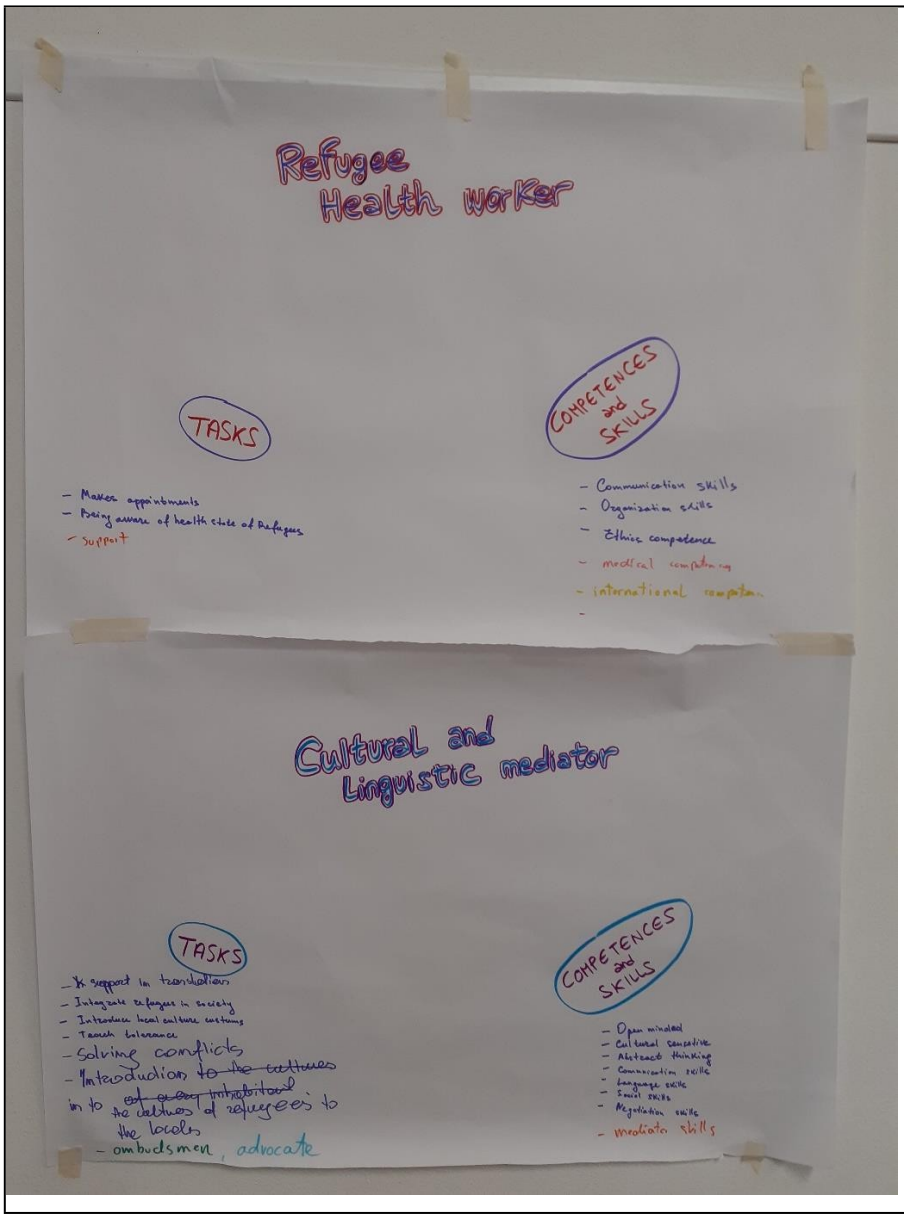
- Menetelmä perustuu **yhteistyöhön perustuvan vuoropuhelun, aktiivisen kuuntelemisen ja tiedon jakamisen** periaatteisiin. Osallistujat keskustelevat pienissä pöydissä tietystä aiheesta rajoitetun ajan, ennen kuin he siirtyvät toiseen pöytään. Yksi osallistuja jää pöytään yhteenvetämään keskeiset kohdat uusille osallistujille ja varmistamaan jatkuvuuden. Kierrosten lopussa kaikkien keskustelujen tulokset kootaan yhteen täysistunnossa.
- World Café on sittemmin otettu laajasti käyttöön eri aloilla, kuten liiketoiminnassa, koulutuksessa, yhteisökehityksessä ja päätöksenteossa, työkaluna, joka **edistää kollektiivista älykkyyttä, innovaatioita ja osallistavaa päätöksentekoa**.

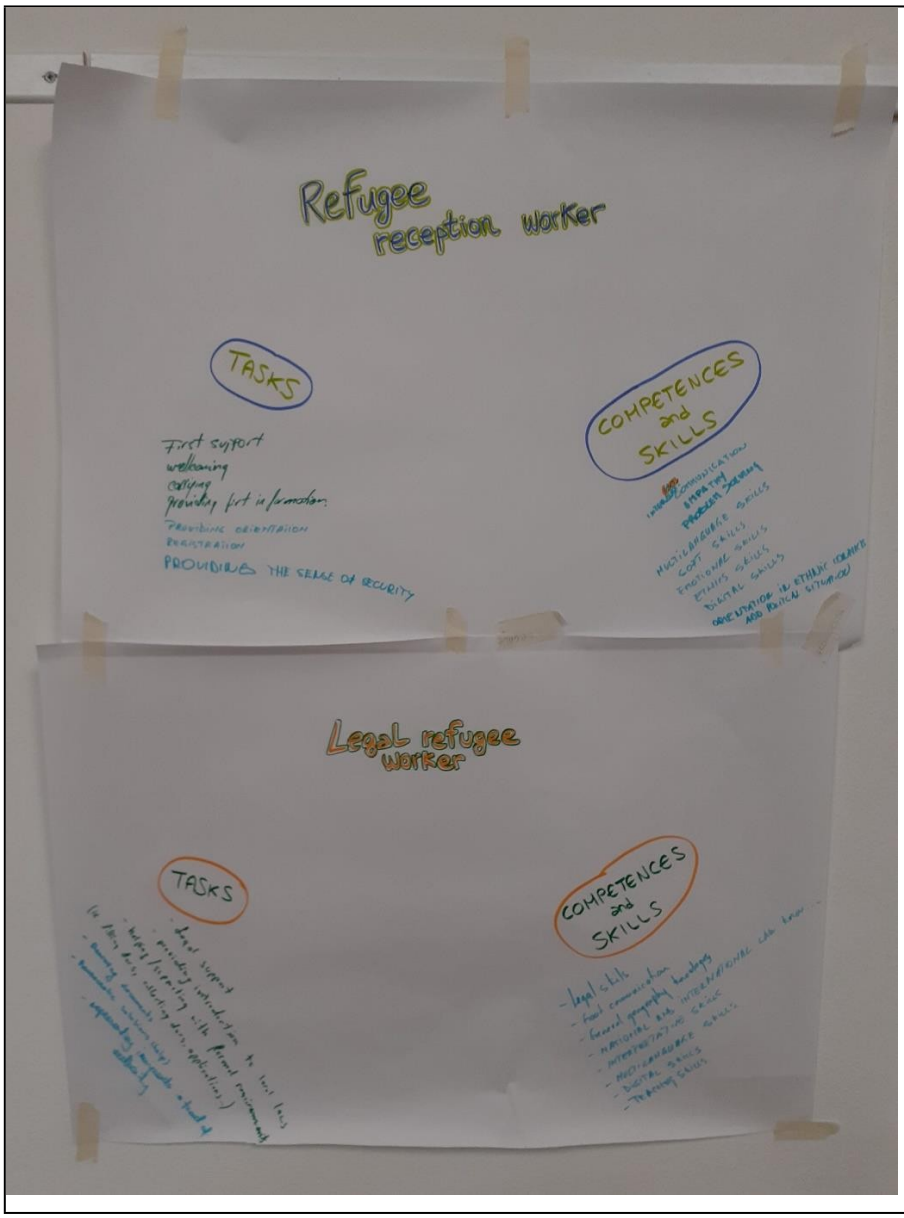
Budjetti (jos sovellettavissa)

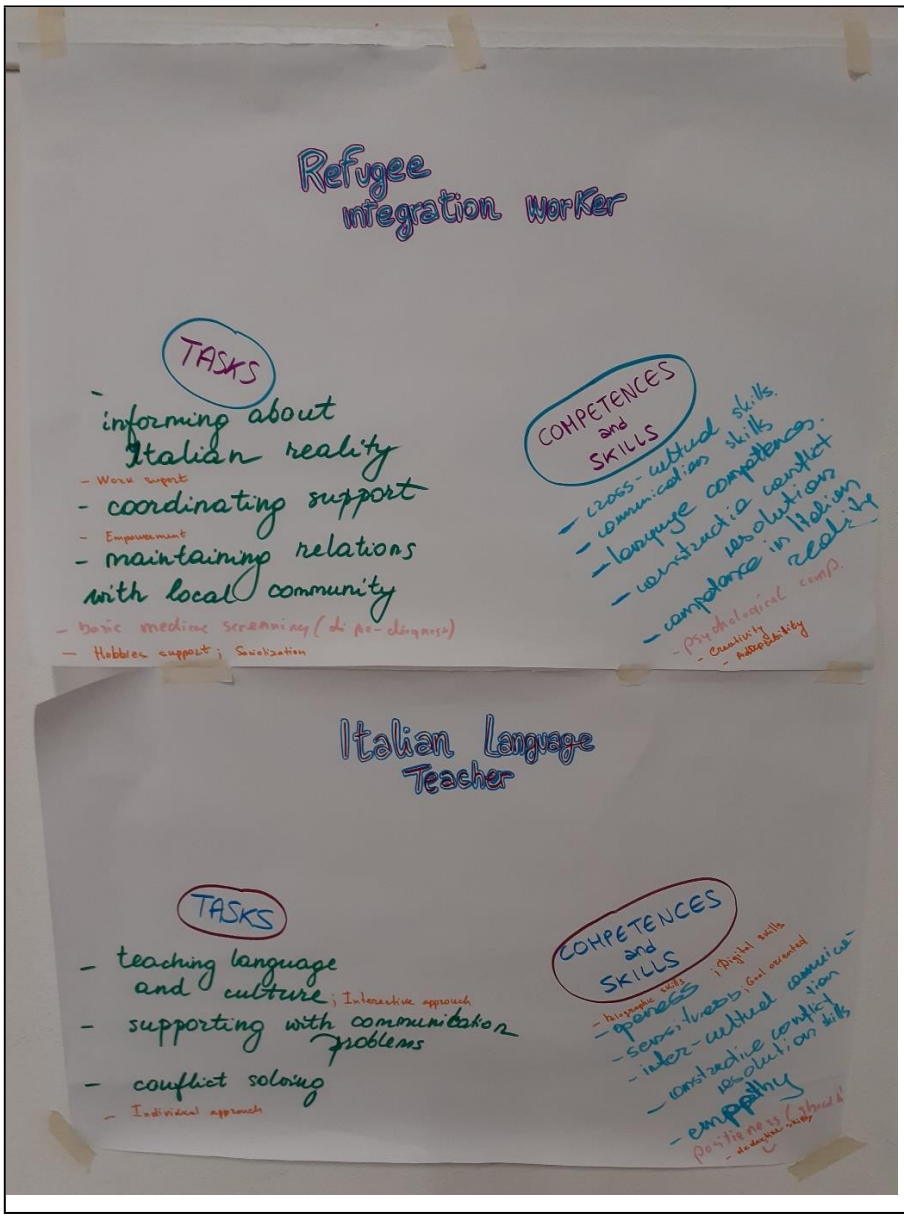
- Paperitavarat: fläppitaulu tai pöytäliinat, tussit (noin 15 euroa)

Menestymisen kriteerit
• **Osallistujien suullinen palaute ja ryhmäkeskustelu**: Istunnon lopussa voidaan järjestää lyhyt yhteinen keskustelu, jossa osallistujat jakavat tärkeimmät havainnot ja ajatuksensa kokemuksesta. Ohjaaja voi esittää ohjaavia kysymyksiä, kuten *Mikä oli mielestäsi arvokkainta?*, *Mitä voitaisiin parantaa?* tai *Miten tämä vaikuttaa mielestäsi työhösi?* • **Arviointikysely** aktiviteetin lopussa, saatavana sekä kirjallisena että verkkotyökaluna (esim. Google Forms), jossa on monivalintakysymyksiä yleisen tyytyväisyyden, keskustelujen selkeyden, aiheiden relevanssin ja istunnon koetun vaikutuksen arvioimiseksi.
Tiimi
• Facilitator ja, jos mahdollista, maahanmuuttajien kanssa työskentelevät ammattilaiset, jotka voivat paremmin selittää tehtävänsä ja roolinsa: Kulttuurivälittäjä on henkilö, jolla on erinomaiset kielitaidot ja ymmärrys henkilön kulttuuritaustasta ja joka tietää parhaan tavan lähestyä häntä. Kulttuurivälittäjän rooli on osata kommunikoida sujuvasti sosiokulttuurisen kielellisen välityksen avulla ja edistää henkilön integraatiota ja suhteiden muodostumista yhdistämällä hänen oma kulttuurinsa ja isäntämaan kulttuurin. Vastaanotto- ja integraatioalan toimijat omaavat käytännön, byrokraattisia ja joskus psykologisia tukitaitoja, joiden avulla he voivat palauttaa henkilön itsenäisyyden arvot. Heidän tehtävänään on luoda mahdollisuuksia, joissa henkilö voi saada käyttöönsä itsenäistymiseen tarvittavat välineet, ja heillä on käytännön tukirooli. Oikeudellisella toimijalla on oltava taidot, joiden avulla hän voi hyödyntää henkilön tunnustettuun asemaan liittyviä oikeuksia ja tukea maahanmuuttajia oikeudellisella tasolla. Hän seuraa maahanmuuttajan koko vastaanottoprosessia ja pystyy antamaan oikeita ohjeita. Terveydenhuollon työntekijällä on terapeuttisia tukitaitoja ja hän osaa havainnoida tarpeita. Olisi hyödyllistä, jos tällä henkilöllä olisi antropologinen tausta, jotta hän voisi olla vuorovaikutuksessa empatian avulla. Joidenkin terveydellisten tilanteiden hoitoon liittyy vahva kulttuurinen komponentti. Opettajilla on pedagogisia ja motivoivia taitoja, heidän on osattava selittää ja luoda rauhallinen ilmapiiri. Heillä on ryhmänjohtamistaitoja ja he osaavat olla mukana toiminnassa.
Viestintä ja raportointi
• Flipchart-taulut, joissa on kuvaus maahanmuuttajien kanssa työskentelevien ammattilaisten tehtävistä ja osaamisesta
Liitteet

VIETATO FUMARE


Refugee Health worker
TASKS
- Makes appointments
- Being aware of health state of Refugees
- Support
COMPETENCES and SKILLS
- Communication skills
- Organization skills
- Ethics competence
- medical competence
- international competen...
Cultural and Linguistic mediator
TASKS
- support in translations
- Integrate refugees in society
- Introduce local culture customs
- Teach tolerance
- Solving conflicts
- Introduction to the cultures in to ~~of every inhabitant~~ the cultures of refugees to the locals
- ombudsmen, advocate
COMPETENCES and SKILLS
- Open minded
- Cultural sensitive
- Abstract thinking
- Communication skills
- Language skills
- Social skills
- Negotiation skills
- mediator skills


Refugee reception worker
TASKS
COMPETENCES and SKILLS
Legal refugee worker
TASKS
COMPETENCES and SKILLS


Refugee integration worker
TASKS
- informing about Italian reality
- coordinating support
- maintaining relations with local community
COMPETENCES and SKILLS
Italian Language Teacher
TASKS
- teaching language and culture
- supporting with communication problems
- conflict solving
COMPETENCES and SKILLS