



JAK
wykorzystać

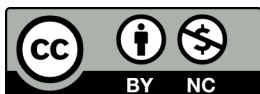
design
THINKING

w procesach integracji migrantów i uchodźców



Publikacja powstała w ramach projektu „What Design Thinking can do for the integration of migrants and refugees”, finansowanego ze środków Komisji Europejskiej.

Numer projektu: 2018-2-PL01-KA205-051544



Materiał wykorzystuje licencję Creative Commons Uznanie autorstwa – Użycie niekomercyjne 4.0



Uznanie autorstwa. Wolno kopiować, rozprowadzać, przedstawiać i wykonywać objęty prawem autorskim utwór oraz opracowane na jego podstawie utwory zależne pod warunkiem, że zostanie przywołane nazwisko autora pierwowzoru.



Użycie niekomercyjne. Wolno kopiować, rozprowadzać, przedstawiać i wykonywać objęty prawem autorskim utwór oraz opracowane na jego podstawie utwory zależne jedynie do celów niekomercyjnych.



Erasmus+

Publikacja sfinansowana z funduszy Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Publikacja została zrealizowana przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej. Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autorów i Komisja Europejska oraz Narodowa Agencja Programu Erasmus+ nie ponoszą odpowiedzialności za jej zawartość merytoryczną.

PUBLIKACJA BEZPŁATNA

ISBN-978-83-954974-0-7

Nakład 100 egzemplarzy

Katowice, 2019

JAK *design* wykorzystać **THINKING** w procesach integracji migrantów i uchodźców

Autorzy

Graceland:

Dominika Janik-Hornik, Renata Lipczak

VšĮ Eduplus:

Roman Šarpanov

Uniuersytet Vigo, Design Thinking Innovation and Research
Team (DESIRE):

Manuel José Fernández Iglesias, Iñigo Cuiñas, Manuel
Caeiro Rodríguez, Enrique Costa Montenegro, Perfecto
Mariño Espiñeira, Francisco Javier Díaz Otero, María del
Pino Díaz Pereira, Itz'iar Goicoechea Castaño

Tłumaczenie

Renata Lipczak (Graceland)

Projekt okładki, skład i przygotowanie do druku:

Karolina Brzuszek

Spis treści

01

str. 7

WPROWADZENIE

02

str. 9

DANE DOTYCZĄCE MIGRACJI

03

str. 17

DESIGN THINKING W PIGUŁCE

04

str. 23

STUDIA PRZYPADKÓW

05

str. 43

PODSUMOWANIE

06

str. 45

ŹRÓDŁA INSPIRACJI I PRZYDATNE LINKI



WPROWADZENIE

Publikacja „What design thinking can do for the integration of migrants and refugees” powstała w ramach projektu o tym samym tytule. Pomysł na realizację projektu zrodził się z potrzeby poszukiwania nowych narzędzi edukacyjnych i metod pracy z młodzieżą, jak również z potrzeby wzmacniania potencjału i efektywności działań realizowanych przez dwie młode organizacje pozarządowe: Fundację Graceland (Polska) oraz Eduplus (Litwa).

Design thinking, jako metoda tworzenia rozwiązań w oparciu o analizę i zrozumienie potrzeb użytkowników wydawała nam się szczególnie interesująca w kontekście realizowanych działań statutowych i misji naszych organizacji. Nasza działalność ma bowiem na celu wspieranie imigrantów w poprawie jakości ich życia, w tym w integracji z lokalnymi społecznościami. Do projektu – w roli eksperta – zaprosiliśmy Uniwersytet Vigo z Hiszpanii, który ma na swoim koncie wiele działań i publikacji dotyczących tematyki design thinking.

Projekt kierowany był bezpośrednio do pracowników organizacji partnerskich, ale w jego działania włączone były również również inne grupy docelowe: młodzież, migranci, pracownicy akademicy, inne organizacje zajmujące się sprawami migrantów, jednostki samorządowe, instytucje oświatowe, społeczności lokalne.

W ramach projektu zrealizowano:

- w Hiszpanii: intensywne szkolenie z metody design thinking przeprowadzone przez ekspertów Uniwersytetu Vigo,

- w Polsce i na Litwie: warsztaty z młodzieżą w celu wypracowania propozycji rozwiązań lokalnych problemów związanych z integracją migrantów i uchodźców w społecznościach lokalnych w oparciu o metodę design thinking; wypracowane rozwiązania zostały przetestowane z udziałem grup docelowych: imigrantów i uchodźców;
- we wszystkich krajach: 4 wydarzenia upowszechniające z udziałem ponad 100 uczestników krajowych i zagranicznych.

Projekt pozwolił również na wyposażenie mini-laboratoriów Fundacji Graceland oraz Eduplus w materiały i narzędzia niezbędne do prowadzenia warsztatów z wykorzystaniem metody design thinking.



Wyprodukowana w ramach projektu publikacja „What design thinking can do for the integration of migrants and refugees” może być wykorzystana zarówno przez nauczycieli i szkoleniowców jako przykład efektywnego wykorzystania metody design thinking w praktyce, jak i przez osoby

i instytucje zajmujące się imigrantami, które poszukują nowych metod działania.

Realizacja projektu miała istotny wpływ na intensyfikację współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi, samorządami oraz instytucjami edukacyjnymi. Dla Uniwersytetu Vigo jest to również istotny element realizacji „trzeciej misji” uczelni poprzez współpracę z trzecim sektorem.

Projekt pozwolił nie tylko na wzmocnienie potencjału, rozpoznawalności i międzynarodowej obecności instytucji partnerskich, ale również na rozwijanie sieci wsparcia wśród organizacji zajmujących się integracją migrantów i uchodźców.

Projekt był realizowany od grudnia 2018 do listopada 2019. Wierzymy, że mimo niewielkiej skali, projekt ma istotny wpływ na osiągnięcie celów zdefiniowanych w politykach europejskich w zakresie włączenia społecznego. Oddając naszą publikację w ręce czytelników, chcemy nie tylko promować design thinking jako innowacyjną metodę nauczania, ale również wspierać procesy integracji imigrantów w społecznościach lokalnych.



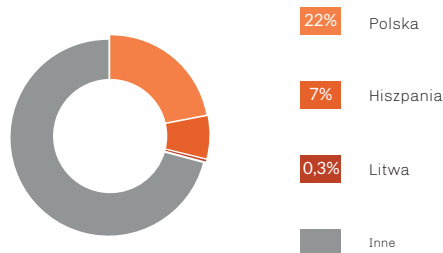
MIGRACJE

MIGRANCI W UNII EUROPEJSKIEJ

Migracje stanowią w ostatnich latach jeden z kluczowych czynników wpływających na zmiany w strukturze ludności w krajach Unii Europejskiej. Dotyczy to zarówno migracji pomiędzy krajami Unii Europejskiej jak i migracji do i z krajów trzecich. Wg Eurostat¹, w 2017r. łącznie 4,6 mln osób imigrowało do jednego z państw członkowskich Unii Europejskiej. Te dane obejmują przepływy zarówno wewnątrz UE – z jednego państwa do innego (2,1 mln osób), jak i przyływ imigrantów z krajów trzecich (2,5 mln. osób). Warto zauważyć, że ok. 1/5 wszystkich migracji (0,9 mln osób) dotyczy osób które migrują do państwa członkowskiego UE, którego obywatelstwo już posiadali, na przykład obywatele powracający lub obywatele urodzeni za granicą.

Przepływy pomiędzy krajami Unii Europejskiej związane są głównie z podejmowaniem pracy zarobkowej. Swobodny przepływ pracowników jest jedną z podstawowych zasad Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej. Obywatele państw Unii Europejskiej mają prawo podejmowania pracy w innym kraju członkowskim UE bez konieczności ubiegania się o pozwolenie na pracę i na takich samych zasadach jak obywatele danego kraju. Dotyczy to również dostępu do systemu opieki zdrowotnej, oraz wszelkich przywilejów socjalnych i podatkowych. Szacuje się, że 3,8% obywateli Unii Europejskiej w wieku produkcyjnym (20-64 lata) mieszka i pracuje w innym kraju niż ten, którego obywatelstwo posiada. Najbardziej mobilnymi

pracownikami są Rumuni – 1/5 (19,7%) obywateli tego kraju w wieku produkcyjnym pracuje za granicą (w innym kraju UE). W dalszej kolejności pracę za granicą podejmują Litwini (15%), Chorwaci (14%), Portugalczycy (13,9%), Łotysze (12,9%) oraz Bułgarzy (12,5%). Dla Polski ten procent wynosi 7,8%, dla Hiszpanii – 1,6%.



Liczba wydanych pierwszych zezwoleń na pobyt w krajach UE w 2017r. Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Eurostat.

W 2017r. w krajach Unii Europejskiej wydano 3,1 mln pierwszych zezwoleń na pobyt, z czego ponad 1/5 (683 tys. tj. 22%) w Polsce. Jest to również jeden z najwyższych wskaźników w stosunku do liczby ludności (18 zezwoleń na pobyt na 1000 mieszkańców), większy procent dotyczy jedynie małych krajów: Malty (23 zezwolenia na pobyt na 1000 mieszkańców) i Cypr (22 zezwolenia na pobyt na 1000 mieszkańców). Dużą liczbę zezwoleń wydały również: Niemcy (535 tys., 17%), Wielka Brytania (517 tys., 16%), Francja (250 tys., 8%), Hiszpania (231 tys., 7%), Włochy (187 tys. 7%) i Szwecja (130 tys., 4%),

¹ https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=imr_imm1ctz&lang=en

ale w przypadku tych krajów procent wydanych zezwoleń na pobyt w stosunku do liczby mieszkańców jest zdecydowanie mniejszy). Na Litwie w 2017r. wydano 10 207 (0,3%) zezwoleń, tj. 3,6 na 1000 mieszkańców.

Wydane zezwolenia na pobyt dotyczą przede wszystkim podejmowania pracy zarobkowej (32% wszystkich wydanych pozwoleń), łączenia rodzin (26%), podejmowania kształcenia (17%). Inne przyczyny, w tym ochrona międzynarodowa stanowią 24% wydanych zezwoleń.

Najwięcej zezwoleń na pobyt związany z pracą wydano w Polsce (597 tys.), co stanowi 87% wszystkich zezwoleń na pobyt wydanych w tym kraju i 59% zezwoleń na pobyt związany z pracą wydanych we wszystkich krajach Unii Europejskiej. Istotny udział zezwoleń związanych z podejmowaniem pracy w stosunku do zezwoleń wydanych z innych powodów odnotowano również na Litwie (74%), w Chorwacji (72%) i Słowenii (62%). Z kolei Hiszpania, podobnie jak Włochy i Belgia wydaje zezwolenia na pobyt głównie z powodów rodzinnych (Hiszpania 54%, Włochy 60%, Belgia 51% wszystkich wydanych zezwoleń). Krajami przyciągającymi najwięcej uczniów i studentów są Irlandia i Wielka Brytania (odpowiednia 58% i 35% zezwoleń na pobyt wydanych w związku z edukacją). W Austrii, Niemczech, Bułgarii i Holandii wydano najwięcej pozwoleń z „innych powodów”, przy czym należy podkreślić, że krajem mającym największy udział w przyznawaniu statusu uchodźcy, ochrony uzupełniającej lub zgody na pobyt ze względów humanitarnych są Niemcy (250 tys. wydanych zezwoleń, tj. 36% wszystkich zezwoleń na pobyt wydanych w UE).

Połowa wszystkich wydanych w Unii Europejskiej w 2017r. zezwoleń na pobyt dotyczyła obywateli 7 krajów: Ukrainy (z czego 88% procent w Polsce), Syrii (z czego 1/3 w Niemczech), Chin, Indii i Stanów Zjednoczonych (z czego odpowiednio 49%, 44% i 51% w Wielkiej Brytanii) Maroka (41% w Hiszpanii) oraz Afganistanu (61% w Niemczech).

Poniżej przedstawiono informacje dot. wydanych zezwoleń dla obywateli krajów trzecich na pobyt w krajach, z których pochodzą partnerzy projektu:

- Unia Europejska: 3 136 141 wydanych zezwoleń, w tym 661 874 (21,1%) dla obywateli Ukrainy, 223 170 (7,1%) dla obywateli Syrii, 193 002 (5,2%) dla obywateli Chin.
- Polska: 683 228 wydanych zezwoleń, w tym 585 439 (85,7%) dla obywateli Ukrainy, 42 756 (6,3%) dla obywateli Białorusi, 7 803 (1,1%) dla obywateli Mołdawii.
- Hiszpania: 231 153 wydane zezwolenia, w tym 44 644 (19,3%) dla obywateli Maroka, 14 658 (6,3%) dla obywateli Kolumbii, 14 185 (6,1%) dla obywateli Chin.
- Litwa: 10 207 wydanych zezwoleń, w tym 4 725 (46,3%) dla obywateli Ukrainy, 2 874 (28,2%) dla obywateli Białorusi, 720 (7,1%) dla obywateli Rosji.

Dane jw. dotyczą jedynie nowych (pierwszych) zezwoleń na pobyt wydanych w 2017r. Interesujące są jednak również dane statystyczne dot. wszystkich cudzoziemców przebywających w Unii Europejskiej, w tym Polsce, Litwie i Hiszpanii. Należy je jednak analizować mając na uwadze fakt, że wielu imigrantów, zwłaszcza pochodzących z krajów trzecich, wnioskuje o nadanie obywatelstwa kraju, w którym przebywają, niezwłocznie po uzyskaniu do tego prawa. Przykła-

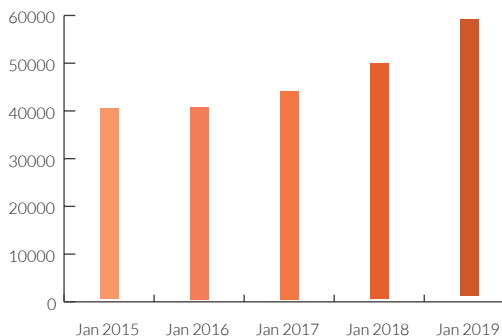
dowo, prawo dotyczące nabywania obywatelstwa polskiego jest dość liberalne, co powoduje, że obywatelstwo polskie uzyskuje co roku 4-4,5 tys. cudzoziemców. W całej Unii Europejskiej w 2017r. obywatelstwo jednego z krajów UE przyznano 825 tysiącom imigrantów.

Aktualnie liczba przebywających w Unii Europejskiej cudzoziemców nieposiadających obywatelstwa żadnego z krajów UE wynosi 22,3 mln osób (stan na 1 stycznia 2018r.), co stanowi 4,4% całej populacji Unii Europejskiej. Ponadto, 17,6 mln obywateli UE przebywa w innym kraju niż ten, którego obywatelstwo posiada. Najwięcej cudzoziemców (75%) przebywa w pięciu krajach Unii Europejskiej: w Niemczech (9,7 mln), Wielkiej Brytanii (6,3 mln), Włoszech (5,1 mln), Francji (4,7 mln) oraz Hiszpanii (4,6 mln). W Polsce w 2018r. przebywało jedynie 245 081 cudzoziemców (w tym 30 098 obywateli innego kraju UE i 208 574 obywateli krajów trzecich) co stanowi tylko 0,6% całej populacji. Jest to najmniejszy wśród krajów Unii Europejskiej, obok Bułgarii, odsetek cudzoziemców w odniesieniu do liczby ludności. Mniejszy niż 1% udział obywateli innego kraju w całkowitej liczbie ludności odnotowano jeszcze jedynie na Litwie (0,9%). Dla Hiszpanii odsetek ten wynosi 9,9%.

CUDZOZIEMCY NA LITWIE

Zgodnie z ogólnoeuropejską tendencją, liczba cudzoziemców na Litwie stale wzrasta. Jak wynika z danych statystycznych Urzędu ds. Migracji Republiki Litewskiej, na początku 2019 roku liczba cudzoziemców przebywających w kraju na podstawie zezwolenia na pobyt wynosiła około 58 tysięcy. To najwyższa liczba od czasu odrodzenia państwa litewskiego. Wykres

ukazuje 31-procentowy wzrost liczby cudzoziemców na Litwie w ciągu ostatnich 5 lat.



Liczba cudzoziemców mieszkających na Litwie w latach 2005-2019
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Departamentu ds. Migracji Republiki Litwy

Większość imigrantów pochodzi z krajów spoza Unii Europejskiej: 29% to obywatele Ukrainy, 21% Rosji, 21% Białorusi. Obywatele krajów UE i członkowie ich rodzin stanowią ok. 11% cudzoziemców na Litwie (pochodzą głównie z Łotwy, Rumunii, Polski, Niemiec, Włoch). Dane statystyczne wskazują też, że wielu imigrantów to powracający do kraju Litwini. W roku 2017 prawie połowa (48%) powracających migrantów przybyła z Wielkiej Brytanii. Duża ich część (ok. 24 %) powróciła z Norwegii, Irlandii i Niemiec.

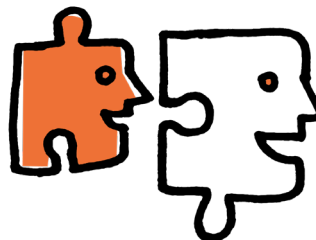
Migracje nie są na Litwie zjawiskiem nowym, nie zaczęły się wraz ze zmianami społecznymi na początku XXI wieku. 15 czerwca 1940 r. wojska sowieckie zajęły Litwę, a 14 czerwca 1941 r. rozpoczęły się masowe deportacje ludności litewskiej do odległych terytoriów Związku Radzieckiego. Litwa ustanowiła na nowo swoją państwowość 11 marca 1990 r. Po odzyskaniu niepodległości

migracje z Rosji, Białorusi, Ukrainy i innych krajów postsowieckich na Litwę nabrały charakteru migracji międzynarodowych. Liczba imigrantów wzrosła nieznacznie w okresie od 1990 do 2000 r.

Wśród czynników skłaniających migrantów do przybycia na Litwę wymienić można np. dostępność usług, dobrą opiekę zdrowotną, lepsze możliwości zatrudnienia, stabilność polityczną, a także niewielkie ryzyko katastrof naturalnych. Czynniki te można podzielić na ekonomiczne, społeczne, polityczne lub środowiskowe. Najczęściej migranci kierują się powodami ekonomicznymi; wielu z nich przybyło na Litwę z krajów o niższym poziomie życia lub z terenów nękanych konfliktami wojennymi, poszukując pracy i możliwości polepszenia warunków życiowych.

Większość migrantów ekonomicznych przybyła na Litwę z planami zapewnienia sobie lepszej, bezpieczniejszej przyszłości. Jak wynika z danych litewskiego Urzędu ds. Migracji, liczba Ukraińców żyjących na Litwie wzrosła o prawie 42 proc. w roku 2018, i teraz są oni najliczniejszą mniejszością narodową na Litwie. Powody szybkiego powiększania się społeczności ukraińskiej na Litwie najlepiej wyjaśnia ukraiński kryzys polityczny i ekonomiczny. Zdaniem ekspertów, do zwiększenia migracji z Ukrainy mogło się przyczynić zniesienie obowiązku wizowego przy wjeździe do krajów strefy Schengen, a także wdrożenie dyrektywy UE o delegowaniu pracowników, pozwalającej firmom z krajów trzecich delegować pracowników do krajów UE. Imigranci z Ukrainy przybywają więc na Litwę z perspektywą zarobienia pieniędzy i poprawienia swojej sytuacji w ojczyźnie.

Postawa Litwinów wobec sytuacji imigracyjnej nie zawsze jest pozytywna. Litwini boją się np., że imigranci odbiorą im miejsca pracy. Co więcej, zdarzają się twierdzenia, że imigracja powoduje wzrost przestępczości i sprzyja powstawaniu zjawisk takich jak subkultury związane z narkotykami, przemoc i korupcja. Mieszkańcy obawiają się także, że odmienne zwyczaje imigrantów mogą stać w sprzeczności ze sposobem życia Litwinów lub zdominować go całkowicie, a także wpłynąć negatywnie na historyczne dziedzictwo kraju i na wzajemne zaufanie w społeczeństwie.



Po przybyciu na Litwę imigranci mierzą się z wieloma wyzwaniami. Przede wszystkim jest to stres, obejmujący obszary emocjonalne, psychologiczne i fizyczne. Znalezienie się w nowym otoczeniu kulturowym prawie zawsze wiąże się z niedostępnością tego, co do tej pory było znajome; trzeba nauczyć się na nowo wszystkiego, od wyboru produktów żywnościowych po korzystanie ze środków transportu. Trzeba wyrobić sobie nowe nawyki. Różne normy kulturowe i wartości mogą

powodować również konflikt postaw wobec kwestii płci, różnorodności religijnej i etnicznej czy seksualności. W rezultacie cudzoziemcy mieszkający na Litwie mogą się czuć zagubieni, wyalienowani i zdezorientowani.

Co więcej, imigranci często podejmują prace związane z wysokim ryzykiem, wykonywane w nieodpowiednich warunkach. Wśród przyczyn można wymienić brak uregulowanego statusu prawnego, inny sposób pojmowania i wiedzy o zagrożeniach, niższy poziom wykształcenia. Z drugiej strony, cudzoziemcy przybywający na Litwę pochodzą z różnych stron świata i przynoszą lokalnym społecznościom nowe perspektywy, innowacje, pojęcia i doświadczenia. Co więcej, imigranci najczęściej sprowadzają się na Litwę w poszukiwaniu pracy, tak więc przyczyniają się do budowania i umacniania litewskiej gospodarki.

Przed litewskim rządem stoi wyzwanie opracowania nowych, innowacyjnych strategii wspierania imigrantów i pomagania im w przystosowaniu się do innych warunków życia. Należy zadbać m.in. o opiekę zdrowotną, integrację imigrantów na rynku pracy, edukację i zapewnienie dostępności mieszkań. Administracja państwowa powinna również oferować doradztwo dotyczące zarządzania finansami osobistymi, w zakresie planowania budżetu, założenia rachunku bankowego czy korzystania z kart debetowych i kredytowych. Ważne jest także, aby państwo chroniło imigrujące rodziny przed rozdzieleniem, oraz wspierało je w znalezieniu stałego zakwaterowania.

CUDZOZIEMCY W POLSCE

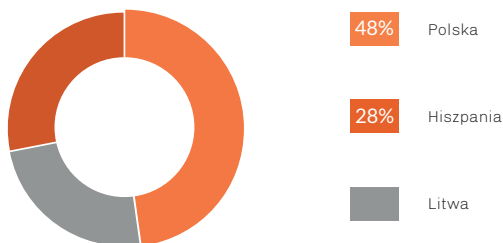
W Polsce sytuację migracyjną również dominuje napływ obywateli Ukrainy. Zdecydowana więk-

szość cudzoziemców przybywających do Polski z tego kraju wnioskuje o zezwolenie na pobyt umożliwiające podjęcie pracy zarobkowej. Dane statystyczne, które przytoczyliśmy w poprzedniej części dotyczą jednak jedynie osób, które mają zezwolenie na pobyt czasowy (do 3 lat), pobyt stały lub kartę długoterminowego rezydenta EU i nie uwzględniają osób przebywających w Polsce tymczasowo na podstawie wizy lub ruchu bezwizowego. Są to głównie pracownicy sezonowi, których liczba jest szacowana na ok 1 mln. Większość imigrantów przebywających w Polsce posiada kartę czasowego pobytu, co jednak nie jest równoznaczne z tym, że planują oni pozostanie w Polsce. Z badań przeprowadzonych na przełomie kwietnia i maja 2019 roku przez EWL S.A. oraz Studium Europy Wschodniej Uniwersytetu Warszawskiego² wynika, że aż 45% respondentów (pracowników z Ukrainy) planuje w najbliższym czasie wyjazd do innego kraju Unii Europejskiej. Jako kraj docelowy w większości przypadków wskazywano Niemcy które od 2020 planują otworzyć rynek pracy dla obywateli spoza Unii Europejskiej, ale zainteresowaniem cieszą się również inne kraje UE: Czechy, Szwecja, Holandia i Norwegia. Mimo że Polska jest bardzo atrakcyjnym kierunkiem migracji dla Ukraińców, głównie z uwagi na podobieństwo kultury i języka, wielu z nich, jako powody ewentualnej dalszej migracji do innego kraju wskazuje na nieuczciwość pracodawców, ciężkie warunki pracy, brak stabilności zatrudnienia czy dyskryminację z uwagi na pochodzenie. Te informacje potwierdzone zostały również w wywiadach, które przeprowadziliśmy (również z obywatelami innych krajów) dla potrzeb warsztatów realizowanych ramach projektu. Jednocześnie, badania przepro-

² Raport „Pracownik z Ukrainy - między Polską a Niemcami” <https://www.ewlhr.eu/wp-content/uploads/2019/06/EWL-RAPORT-2019-FINAL-WWW-LIGHT.pdf>

wadzone przez Komisję Europejską dla Eurobarometru³ wskazują, że prawie dwa razy więcej Polaków uważa, że imigracja jest w większym stopniu problemem (37% wskazań) niż szansą (19% wskazań) dla Polski.

Struktura cudzoziemców posiadających ważne dokumenty uprawniające do pobytu w Polsce przedstawia się następująco: niespełna 1/2 cudzoziemców stanowią obywatele Ukrainy (48%), nieco ponad 1/4 reprezentują obywatele 9 krajów Europy i Azji: Niemiec (6%), Białorusi (5%), Wietnamu i Rosji (po 3%) oraz Chin, Indii, Włoch, Francji i Wielkiej Brytanii (po 2%). Na pozostałą 1/4 składają się obywatele innych krajów.



Cudzoziemcy w Polsce w 2019

Źródło: Opracowanie na podstawie danych UDSC.

UCHODźCY

Mimo powszechnej obecności w mediach tematów dotyczących migrantów i uchodźców, wiele osób myli te pojęcia lub stosuje je wymiennie. Zgodnie z definicją wskazaną w Konwencji

Genewskiej w 1951r. uchodźca to osoba, która z obawy o swoje życie musi lub chce opuścić kraj swojego pochodzenia. Dotyczy to najczęściej prześladowań związanych z rasą, religijnymi lub politycznymi. W wielu przypadkach dotyczy to również osób, które opuszczają swój kraj z uwagi na wojnę domową lub innego rodzaju konflikty zbrojne.

W Polsce i na Litwie o problemach uchodźców zaczęto dyskutować w 2015r., kiedy wystąpił tzw. „kryzys migracyjny” a Komisja Europejska wydała rozporządzenie o obowiązkowej relokacji 120 000 uchodźców z Grecji i Włoch do wszystkich krajów Unii Europejskiej. Polska była jednym z krajów, obok Czech i Węgier, które odmówiły wykonania rozporządzenia, argumentując to względami bezpieczeństwa. Komisja Europejska zaskarżyła te trzy kraje do Unijnego Trybunału Sprawiedliwości w Luksemburgu, należy jednak podkreślić, że inne kraje Unii Europejskiej również nie wywiązały się w pełni z przyjęcia przydzielonych im kwot uchodźców, a samo rozporządzenie przestało obowiązywać w 2017r. Polskę i pozostałe kraje Grupy Wyszehradzkie poparły m.in. Austria i Włochy, co ostatecznie doprowadziło do zmiany polityki Unii Europejskiej odnośnie do przymusowej relokacji uchodźców. Na mocy wspomnianego rozporządzenia Polska miała przyjąć 5082 uchodźców, Litwa – 419, Hiszpania – 8113.

Wg stanu na dzień 1.01.2019r. w Polsce przebywa 1357 osób, którym przyznano status uchodźcy, 1993 osoby, którym przyznano ochronę uzupełniającą, 282 osoby, które posiadają zgodę na pobyt tolerowany, 1978 osób, które posiadają zgodę na pobyt ze względów humani-

³ źródło Eurobarometer 469 Integration of immigrants in the European Union, 2017

tarnych, 1 osoba, której udzielono azylu⁴. Wnioski o przyznanie ochrony międzynarodowej są jednak w większości rozpatrywane negatywnie lub postępowanie jest umarzane. W 2018 pozytywnie zaopiniowano jedynie niespełna 10% wniosków. Na Litwie procent pozytywnie zaopiniowanych wniosków przekracza 50%. Należy przy tym podkreślić, że ani Polska ani Litwa nie są krajami, w których uchodźcy chcą się osiedlać na stałe. W 2017r. Litwa przyjęła 468 uchodźców, z czego 83% wyemigrowało natychmiast po uzyskaniu oficjalnego statusu uchodźcy⁵.



PODSUMOWANIE

Rozdział zawiera jedynie wybrane informacje dotyczące migrantów i uchodźców w Unii Europejskiej, ze szczególnym uwzględnieniem krajów, z których pochodzą partnerzy projektu, tj. Polski i Litwy oraz – dla porównania – Hiszpanii. Naszym celem nie było przedstawienie dokładnych danych statystycznych dot. migracji, te bowiem są dostępne na stronach Eurostatu oraz w statystykach krajowych. Chcieliśmy zwrócić uwagę jedynie na najważniejsze trendy i wyzwania związane ze zwią-

szonym przepływem ludności w krajach, które nie mają w tym zakresie dużego doświadczenia.

Połączenie faktów, że Polska w 2017r. wydała największą wśród krajów Unii Europejskiej liczbę pozwoleń na pobyt (22%) przy jednoczesnym niewielkim udziale cudzoziemców w strukturze całej populacji (0,6%) zmusza do zadania pytania, czy obowiązujące prawo, struktury administracyjne i społeczeństwo są odpowiednio przygotowane do przyjmowania imigrantów. To samo, w proporcjonalnej skali, dotyczy Litwy (0,9% populacji).

Ponieważ z przytoczonych wyżej informacji, raportów i statystyk, jak również z doświadczeń Fundacji Graceland i Eduplus wynika, że w temacie obsługi i integracji cudzoziemców jesteśmy raczej na początku drogi, stąd pomysł, aby przykładów dobrych praktyk szukać w bardziej doświadczonych instytucjach i krajach. Wybór padł na Hiszpanię nie tylko dlatego, że Uniwersytet Vigo dysponuje ekspertami w zakresie stosowania metody design thinking, ale również dlatego, że Hiszpania jest krajem, którego mieszkańcy spośród wszystkich krajów Unii Europejskiej, są najbardziej przychylnie nastawieni do migrantów i uchodźców⁶.

4 2016-2018 BIULETYN statystyki UDSC
5 źródło: infomigrants.net

6 źródło Eurobarometer 469 Integration of immigrants in the European Union



DESIGN THINKING W PIGUŁCE

Świat pełen jest problemów wymagających rozwiązania. Fundamentalne znaczenie w dzisiejszych społeczeństwach mają innowacje, jednak same innowacje nie zbudują lepszego świata. Innowacyjne rozwiązania naszych problemów powinny spotkać się z akceptacją osób, do których są skierowane, a także spełniać wymóg trwałości oraz ekonomicznej i technologicznej wykonalności.

Design thinking (myślenie projektowe) uważa się za jedną z najlepszych metodologii pozwalających opracowywać innowacyjne rozwiązania wszelkich typów problemów, spełniającą jednocześnie oczekiwania współczesnego społeczeństwa. Design thinking zakłada analizowanie problemów, badanie alternatyw oraz tworzenie zupełnie nowych rozwiązań. Co więcej, skupia się na problemach rzeczywistych użytkowników, ułatwiając zrozumienie ich środowiska i kultury. Dzięki design thinking problemy świata stają się prostsze i łatwiej jest stawić im czoła.

Design thinking nie jest tylko narzędziem metodologicznym znajdującym użycie w nauczaniu lub w jakiejś konkretnej dziedzinie. Jest to metodologia stosowana przez wiodące firmy, takie jak Apple, Virgin czy Toyota, o udowodnionej skuteczności we wspieraniu innowacji w organizacjach. Jest to metodologia nastawiona na promowanie i rozwijanie innowacji zorientowanych na użytkownika, oferująca zbiór instrumentów pozwalających rozpoznać rzeczywiste wyzwania i problemy. W wyniku procesu, na który składają się empatia, definiowanie problemu, generowanie

pomysłów, szybkie prototypowanie i testowanie w środowisku użytkownika, dzięki innowacyjnym pomysłom powstają odpowiedzi na te wyzwania i problemy. W skrócie, design thinking to podejście, które dzięki wrażliwości projektantów oraz stosowanym przez nich metodom rozwiązywania problemów odpowiada na potrzeby rzeczywistych użytkowników, proponując rozwiązania trwałe, wykonalne technologicznie i opłacalne z komercyjnego punktu widzenia.

Design thinking oferuje narzędzia pozwalające na prowadzenie w sposób usystematyzowany procesu obserwacji i zrozumienia użytkownika (empatia), co pomaga zdefiniować problem. Następnie generuje się jak najwięcej pomysłów, aby na podstawie najbardziej odpowiednich zbudować prototypy. Wreszcie, prototypy testuje się w środowisku użytkownika, obserwując, czy korzysta on z danego rozwiązania w sposób zamierzony przez projektanta, czy też pojawiają się jakieś nieprzewidziane interakcje. Etap ten jest niezbędny do opracowania rozwiązania, które będzie można z powodzeniem przekazać końcowym użytkownikom. Projektanci przyszłości muszą mieć umiejętność wyjścia poza obszar swojej wiedzy technicznej i zrozumienia użytkowników, którzy będą korzystać z ich rozwiązań, tak aby te rozwiązania były dostosowane do użytkowników, a nie odwrotnie.

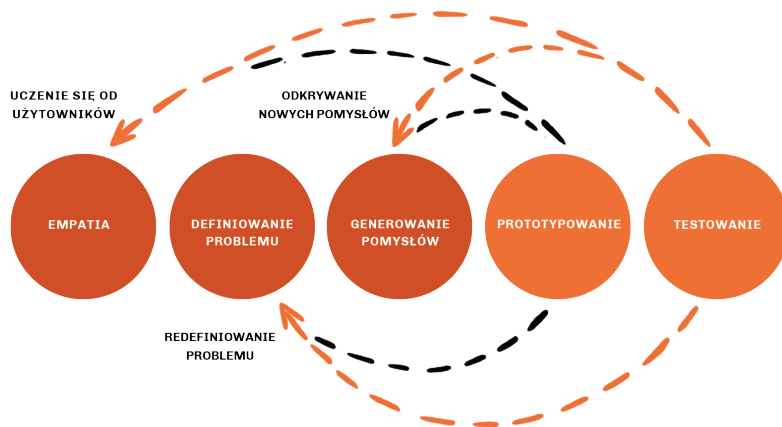
Początkowo metoda design thinking znalazła zastosowanie w dziedzinie wzornictwa, stamtąd przejęły je dziedziny inżynierii i zarządzania. Jed-

nakże podejście design thinking odgrywa coraz ważniejszą rolę we wszystkich obszarach nauk społecznych, ponieważ potrafi prowadzić do radykalnego poprawienia umiejętności rozwiązywania problemów, a także do rozwoju współpracy i efektywności w grupie. Wywodząc się z obszaru wzornictwa, design thinking daje się także zastosować do projektowania przestrzeni interakcji i środowisk społecznych. Dzięki temu przestrzenie te można dostosować do potrzeb społeczeństwa, które podlega ciągłym zmianom, i w którym fundamentalne znaczenie mają innowacje i orientacja na człowieka.

Oprócz zastosowań wymienionych powyżej, design thinking może też być pomocne pracownikom socjalnym oraz pracującym z młodzieżą, ponieważ wprowadza innowacyjne sposoby planowania działań oraz ułatwia wdrażanie i wykorzystywanie w pracy nowości technicznych.

Typowy proces Design Thinking składa się z pięciu etapów. Pierwsze dwa (empatia i definiowanie problemu) mają na celu pełne zrozumienie, ze wszystkich punktów widzenia, problemu wymagającego rozwiązania oraz użytkowników, których ten problem dotyczy. Podczas kolejnych dwóch etapów (generowanie pomysłów i budowanie prototypów) opracowuje się najbardziej odpowiednie rozwiązanie problemu, wybrane z szerokiego wachlarza możliwych rozwiązań. Ostatni etap (testowanie) służy zebraniu informacji i wskazówek służących opracowaniu finalnego rozwiązania.

Trzeba pamiętać o tym, że testowanie danego rozwiązania nie stanowi zakończenia procesu tworzenia nowego rozwiązania; jest nim komercjalizacja i ostateczne wdrożenie rozwiązania. Ten ostatni krok, jakkolwiek kluczowy, nie stanowi bezpośrednio elementu metodologii design thinking.



Rysunek: Etapy Design Thinking.
Źródło: Opracowanie własne.

Design thinking nie jest procesem liniowym. Jak widać na diagramie, czasem konieczny jest powrót do wcześniejszego etapu i weryfikacja już przeprowadzonych działań. Przechodząc ponownie przez etap definiowania problemu, generowania pomysłów, prototypowania i testowania możemy natrafić na nowe informacje, zyskać większą świadomość problemu lub wpaść na nowe pomysły opracowania alternatywnych rozwiązań. Nie jest to wada systemu, ale jego zaleta, dzięki której jesteśmy stale otwarci na nowe doświadczenia i wiedzę, które mogą przyczynić się do osiągnięcia lepszego rezultatu.

W poniższych akapitach przedstawiono skrótowo poszczególne etapy design thinking.

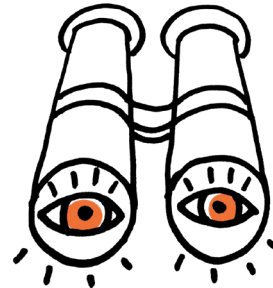
EMPATIA

W trakcie etapu empatii obserwujemy zachowanie badanych osób oraz ich interakcje w środowisku, w którym się znajdują. Zespół obserwuje użytkowników i rozmawia z nimi; pyta o wszystko, co ma jakikolwiek związek z tematem (dlaczego? kiedy?). Gromadzenie informacji pozwala wczuć się w sytuację użytkownika. Dodatkowo prowadzi się konsultacje z ekspertami oraz poszerza badania, stosując wszelkie dostępne środki (obserwacja, literatura, informacje w Internecie, ankiety itp.).

Empatia w design thinking odnosi się do zrozumienia użytkownika jako osoby (rzeczywistej lub wymagowanej), a nie jako ogólnego wzorca lub kategorii statystycznej. Użytkownik przedstawiony jest jako konkretna esencja swoich słabości, problemów, oczekiwań i doświadczeń. Nie jest już wzorcem, ale prawdziwą osobą: Andrzejem, Martą, Adą lub Leonem.

Ostatecznym celem tego etapu jest zdobycie dużego zasobu informacji o problemie, który mamy rozwiązać, oraz o rzeczywistych ludziach, dla których mamy opracować innowacyjne rozwiązania.

Podstawowym narzędziem jest wywiad. Dobrą strategią w empatii jest ćwiczenie się w aktywnym słuchaniu. Nie jest trudno przyjąć na siebie rolę zwierciadła; trzeba powtarzać innymi słowami wypowiedzi rozmówcy, aby pokazać mu, że jesteśmy zaangażowani w rozmowę i naprawę staramy się zinternalizować jego myśli. Dążymy do głębokiego zrozumienia, dlaczego ktoś zachowuje się w jakiś dany sposób.



Immersja (zanurzenie) w zorientowanym na użytkownika kontekście oznacza zastosowanie empatii i obserwacji do uchwycenia i zapisania wszelkich aspektów danego problemu, do zidentyfikowania wszelkich możliwych punktów widzenia. Innymi słowy, dzięki immersji zdobywamy wiedzę o problemie w najszerszym możliwym zakresie, traktując jako źródła informacji wszystkich i wszystko, co ma z nim jakikolwiek związek. Podejście to różni się radykalnie od wymyślenia rozwiązania, lub od wyszukania informacji w Google.

DEFINIOWANIE PROBLEMU

Etap definiowania problemu jest bardzo istotny: to teraz, na podstawie wiedzy uzyskanej podczas etapu empatii, członkowie zespołu starają się zdefiniować rzeczywiste potrzeby końcowego użytkownika. W bieżącym etapie strukturyzujemy się i organizujemy wiedzę z etapu empatii, decydując, co jest ważne, co istotne, a co nie ma związku z tematem. Zadawanie dodatkowych pytań pomoże wprowadzić pewien porządek w naszym zbiorze notatek, zapisów, dowodów itd. Poza tym, sam proces syntezy może okazać się inspirujący i rzucić nowe światło na nasz problem.

Strategia działania na tym etapie polega na przyjęciu punktu widzenia, z którego w końcu wygenerujemy innowacyjny pomysł, który rozwiąże nasz problem. Z tego punktu widzenia staramy się odpowiedzieć na pytania takie jak: Co by się stało, gdyby...? Jak moglibyśmy...? Ten etap zostaje zakończony, gdy wypracujemy wyraźną definicję problemu, który mamy rozwiązać. Ważne jest jednak, aby punkt widzenia określony był na tyle elastycznie, aby można było rozważyć także inne rozwiązania.

GENEROWANIE POMYSŁÓW

Gdy już udało nam się ustalić, jaki konkretnie problem wymaga rozwiązania, a potrzeby i motywacje naszych użytkowników mamy już zidentyfikowane i ustrukturyzowane, staramy się wygenerować jak najwięcej pomysłów na spełnienie tych potrzeb i na rozwiązanie problemu. Podstawowym narzędziem jest tutaj proces burzy mózgów – brainstorming.

Im więcej wygenerujemy pomysłów na możliwe rozwiązania, tym lepiej pójdzie nam realizacja

kolejnych etapów, więc proces ten powinien mieć formę prawdziwej burzy mózgów, gdzie w szybkim tempie (np. 100/min) produkuje się pomysły, łączy je, rozszerza albo zawęża. Pomysły muszą być różne i kreatywne, musimy też pamiętać, aby na tym etapie jeszcze ich nie oceniać. Proces powinien być na tyle inspirujący, aby w efekcie wygenerować dużą liczbę rozwiązań, z których będzie można wybrać najlepszy lub stworzyć kombinację kilku propozycji. Kończąc ten etap, zespół musi przyjąć realistyczną postawę i wybrać jedno lub dwa najlepsze rozwiązania.



PROTOTYPOWANIE

Budowanie prototypu to w design thinking bardzo szybki i dynamiczny proces. W tym kontekście prototyp jest głównie narzędziem do zdobywania wiedzy. Ma on być niedoskonały, ułatwiając ocenę pomysłów oraz pozwalając na wprowadzanie w razie potrzeby natychmiastowych i radykalnych zmian. Prototyp może być np. szkicem, lub kartonowym pudełkiem, które po drobnym upiększeniu będzie przypominać jakies urządze-

nie. Może być to także krótki filmik lub storyboard. Celem prototypowania jest szybka wizualizacja rozwiązania i stworzenie modelu, z którym użytkownicy mogą wejść w interakcję i przekazać nam informację zwrotną. Poprawia się dzięki temu komunikacja, można wcześniej wykryć i poprawić podstawowe błędy oraz zyskać nowe inspiracje.

TESTOWANIE

Testowanie prototypu polega na zaprezentowaniu go użytkownikom oraz wysłuchaniu ich reakcji i opinii. Co ważne, nie należy prototypu objaśniać, ponieważ najbardziej zależy nam na spostrzeżeniach i uwagach ze strony tych osób, którym chcemy zaoferować konkretne rozwiązanie. Testowanie pozwoli nam sprawdzić, czy prototyp spełnia oczekiwania rzeczywistych użytkowników, i które jego cechy należy poprawić. Mamy szansę dowiedzieć się, jak użytkownicy naprawdę postrzegają proponowane im rozwiązanie.

PODSUMOWANIE

Design thinking jest metodą identyfikowania i rozwiązywania problemów, która łączy w sobie empatię dla kontekstu problemu, kreatywność w wysuwaniu spostrzeżeń i proponowaniu rozwiązań, oraz racjonalne podejście w analizowaniu rozwiązań i dopasowywaniu ich do kontekstu.

Design thinking zdobyło popularność we współczesnym wzornictwie i inżynierii, a także w obszarze biznesu i zarządzania. Zaczyna także zyskiwać znaczenie w środowisku humanistycznym i społecznym – głównie dlatego, że dzięki znajomości procesu i metod stosowanych w generowaniu pomysłów, oraz dzięki zrozumieniu, w jaki sposób projektanci podchodzą do rozwiązywania

problemów, praktycy działający w jakimkolwiek obszarze mogą rozwinąć swoje umiejętności rozwiązywania problemów i udoskonalać innowacje zorientowane na użytkownika.

Design thinking sprzyja rozwijaniu myślenia dywergencyjnego, tzn. unikającego schematów i stereotypów, podążającego w różnych kierunkach, wieloaspektowego, pozwalającego dojść do nowych koncepcji i rozwiązań. Myślenie dywergencyjne umożliwia zbadanie rozwiązań i metod, które mogą wydawać się nielogiczne i niespotykane, a zatem także sprzyja generowaniu nieschematycznych pomysłów, czyli możliwych rozwiązań, których nie podlegają samoograniczeniom czy konwencjom.

Z drugiej strony, design thinking silnie wspiera koncepcję projektowania zorientowanego na użytkownika, gdzie na każdym etapie procesu projektowania i opracowania produktu lub usługi uwzględnia się potrzeby, pragnienia i ograniczenia użytkownika. Rozwiązania zorientowane na użytkownika optymalizuje się pod kątem użytkownika końcowego, przy czym najbardziej istotny jest zawsze sposób, w jaki użytkownik potrzebuje lub chce korzystać z danego produktu lub usługi, nie będąc zmuszonym do zmiany swoich zachowań.



STUDIA PRZYPADKÓW

Planując przebieg procesu design thinking staraliśmy się pamiętać przede wszystkim o tym, że w jego centrum stoi człowiek. Główne wyzwanie wybrane dla potrzeb przeprowadzenia procesu jest ściśle powiązane z działaniami statutowymi organizacji pozarządowych Graceland i Eduplus i zostało sformułowane jako poszukiwanie metod wsparcia procesów integracji imigrantów i uchodźców w społecznościach lokalnych.

Jednocześnie, mieliśmy na uwadze fakt, że podstawowym celem naszego projektu w ramach programu Erasmus+ było wyposażenie pracowników młodzieżowych w odpowiedni zestaw narzędzi i umiejętność pracy metodą design thinking. Podczas pracy staraliśmy się więc wykorzystywać różne narzędzia i metody kreatywne, nie tylko dla urozmaicenia procesu, ale również po to, aby w maksymalny sposób wykorzystać w praktyce wiedzę zdobytą podczas szkolenia na Uniwersytecie Vigo.

W każdym kraju zorganizowano po trzy warsztaty z udziałem dwóch, trzech lub czterech zespołów, co pozwoliło na uzyskanie ponad 20 prototypów. Do publikacji wybraliśmy najciekawsze z nich.

OPIS ZESPOŁÓW

Polska: W warsztatach wzięła udział młodzież szkolna w wieku 13-16 lat (15 osób) oraz przedstawiciele społeczności lokalnych w wieku 28-67 lat, w tym cudzoziemcy (5 osób).

Litwa: Dwa warsztaty zorganizowano dla grup młodzieży szkolnej w wieku 17-19 lat (10 osób),

w trzecim wzięli udział pracownicy młodzieżowi z 8 krajów w wieku 19-49 lat (24 osoby).

WARUNKI PRACY

MIEJSCE

Warsztaty przeprowadzono w Fundacji Graceland w nowo utworzonym laboratorium design thinking, w Inkubatorze Przedsiębiorczości w Szawłach, gdzie ma siedzibę Eduplus oraz w ośrodku kultury miasta Szadów.

MATERIAŁY

W Polsce wykorzystano bloczki post-it, długopisy, pisaki, kredki, ołówki, nożyczki, klej, taśma klejąca, sznurki, klipsy, spinacze, kartony, styropian, bibuła, pudełka, kolorowe magazyny, nieaktualne ulotki i broszury reklamowe, bloki do flipchartu, kartki A4. Przydatne były również klocki drewniane, klocki LEGO i karty IDEO. Na Litwie do budowy prototypów w większym stopniu wykorzystano klocki LEGO. Poza tym korzystano ze standardowych materiałów biurowych i galanterii papierowej, wykorzystano również różnego rodzaju materiały reklamowe (gadżety), które zwykle bezużytecznie zalegają w biurze (smycze, opaski, notesy, balony, zabawki antystresowe, opakowania, i in.)

PRZESTRZEŃ

Stoły ustawiono w formie warsztatowej, 3-4 stanowiska do pracy grupowej.

CZAS

W Polsce każda sesja warsztatowa trwała 6 godzin. Warsztaty na Litwie trwały od 1 do 5 dni.

PERSONY

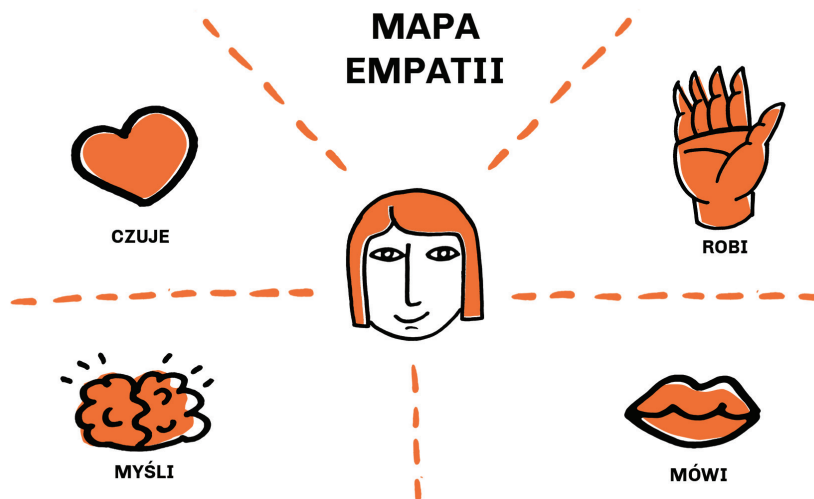
Dla potrzeb warsztatów wybraliśmy osoby z różnych krajów, w różnym wieku, z różnymi historiami i motywacjami. Naszymi rozmówcami byli:

W Polsce: Oksana z Ukrainy, pomoc domowa (65 lat); Rebecca z Włoch, nauczycielka/trenerka (30 lat); Jaejoong z Korei Południowej, menadżer w korporacji (38 lat); Hông (Hanka) z Wietnamu, uczennica gimnazjum (16 lat); Vitor z Brazyli, nauczyciel tańca (24 lata).

Na Litwie: Oksana z Estonii, przedsiębiorca (45 lat); Ekaterina z Estonii, prawniczka; Olga z Łotwy, gospodyni domowa (46 lat); Daria z Ukrainy, pomoc domowa (44 lata), Maksim z Ukrainy, pracownik budowlany (32 lata), Natalia z Ukrainy, kasjerka (24 lata); oraz uczniowie szkół podstawowych i średnich: Simona

z Norwegii (13 lat), Andrey z Ukrainy (14 lat), Agne z Wielkiej Brytanii (12 lat).

Wstępna lista pytań dla potrzeb przygotowania opisów person została ustalona wspólnie przez partnerów projektu, ale każdy zespół badaczy mógł ją dowolnie rozwijać, w zależności od potrzeb. Oprócz zanotowania najistotniejszych informacji staraliśmy się wyłonić cechy, które określają naszych rozmówców (insights). Były one ważne na etapie definiowania wyzwań. Dla zapewnienia anonimowości imiona person zostały zmienione. Wywiady dla potrzeb krótkich, jednodniowych procesów prowadzonych w Polsce zostały przeprowadzone wcześniej, przed warsztatami, przez dwuosobowe zespoły badaczy. Na Litwie etap empatii był prowadzony częściowo również w ramach warsztatów, a do zdefiniowania potrzeb użytkowników wykorzystano mapy empatii oraz moodboardy.



Rysunek: Mapa empatii. Źródło: Opracowanie własne.

W kolejnych paragrafach opiszemy szczegółowo sześć wybranych procesów, trzy zrealizowane w Polsce i trzy na Litwie. Niemniej, zestawiając najważniejsze informacje nt. ich przebiegu procesu chcieliśmy raz jeszcze podkreślić jego elastyczność.



Teoria design thinking rekomenduje takie konstruowanie zespołów projektowych, aby zapewnić udział osób z różną wiedzą, doświadczeniem, stylem myślenia, osobowością, itp. Taka różnorodność wyzwala kreatywność i ułatwia wypracowanie nieschematycznych pomysłów, co jednak nie oznacza, że jest to niezbędny warunek przeprowadzenia i skuteczności procesu. Niektóre z naszych zespołów były zbudowane były z osób o podobnych doświadczeniach (np. uczniowie jednej klasy), co nie przeszkodziło w zaprojektowaniu wartościowych rozwiązań. Ważniejsze niż skład i doświadczenia zespołu wydawały nam się maksymalne zaangażowanie, dyspozycyjność i entuzjazm ze strony każdego z jego członków.

Podobnie ma się rzecz z przestrzenią, w której odbywa się proces. Dysponowanie własnym, odpowiednio wyposażonym laboratorium design thinking jest sytuacją idealną i znacznie ułatwia prowadzenie procesu, niemniej, można go prowadzić również w innych warunkach, wykorzystując „przypadkowe” materiały, np. stare ulotki, kolorowe magazyny, zbędne pudełka.

Jednocześnie wydaje się, że dla powodzenia procesu szczególnie ważne jest odpowiednie jego przygotowanie przez moderatorów: zdefiniowanie celu, opracowanie agendy, ustalenie formuły i zasad pracy z zespołem oraz dyscyplina czasowa.



SESJA NR 1 POLSKA

Opis sytuacji: Rynek usług domowych, w tym głównie sprzątania, opieki nad dziećmi i opieki nad osobami starszymi jest w Polsce zdominowany przez pracownice z Ukrainy. Nie dotarliśmy do wiarygodnych danych statystycznych dotyczących legalności ich zatrudnienia, jednak z informacji i opinii dostępnych w Internecie oraz z przeprowadzonych rozmów wynika, że w większości przypadków podejmują one pracę bez rejestracji. Oksana, z którą przeprowadziliśmy wywiad dla potrzeb naszych warsztatów wydaje się reprezentatywnym przykładem Ukrainki zatrudnionej do wykonywania prac domowych. Może z wyjątkiem jej sytuacji mieszkaniowej, bowiem Oksana opiekuje się starszymi osobami i mieszka ze swoimi pracodawcami, a wiele jej rodaczek wynajmuje wspólne mieszkanie i pracuje w kilku domach. Celem warsztatu było opracowanie rozwiązań mających na celu ułatwienie integracji pracowników z Ukrainy ze społecznościami lokalnymi.

Zespół projektowy: młodzież szkolna w wieku 15-16 lat (11 osób) oraz przedstawiciele społeczności lokalnych w wieku 32-61 lat (4 osoby). Uczestników podzielono na 3 pięcioosobowe grupy.

Miejsce: Fundacja Graceland, laboratorium design thinking, czas trwania warsztatu: 6 godzin, w tym wprowadzenie 30 min., empatia i diagnoza 2 godz., generowanie pomysłów 1 godz., prototypowanie i testowanie 1 godz. 30 min, podsumowanie 15 min., przerwy i energizery 45 min.

EMPATIA

W przykładach polskich wywiady dla potrzeb stworzenia person przeprowadzono przed warsztatami. W książce prezentujemy ich wypowiedzi, przedstawiają one bowiem „z pierwszej ręki” obraz sytuacji migrantów w Polsce, przekazany w sposób bardziej osobisty i często różniący się od tego, który wynika z oficjalnych statystyk czy informacji prezentowanych w mediach.

OKSANA



Pochodzi z Ukrainy. Ma 65 lat. Pracuje jako pomoc domowa. Przebywa w Polsce legalnie ale nie ma oficjalnej umowy o pracę. Mieszka ze swoimi pracodawcami. Nie ma rodziny w Polsce.

Co się Pani podoba w Polsce? – Polska to piękny kraj. Żyje się tu wygodnie, dużo rzeczy zostało sfinansowanych przez Unię Europejską. Jest bezpiecznie.

Praca? – Pracy jest w Polsce dużo, ale jak się ma 65 lat, to ciężko o legalną umowę. Wszystkie moje znajome pracują na czarno, sprzątają, opiekują się dziećmi albo starszymi osobami. Można więcej zarobić, ale jest problem, jak się zachoruje. Wtedy trzeba wracać na Ukrainę. Polacy mówią, że nie stać ich na legalne zatrudnienie pomocy domowych, bo to za wysokie koszty.

Życie? – W Polsce jest drogo, coraz drożej. Mieszkam tutaj od 6 lat, w tym czasie bardzo wzrosły ceny chleba, masła, owoców. Ludzie są życzliwi i pomocni, ale nie wszyscy. Szybko się niecierpliwą i narzekają na Ukraińców.

A przecież bez nas nie miałby tutaj kto pracować. A już najgorsi są polscy pogranicznicy. Czasem na granicy trzeba czekać 20 godzin. Kontrolują wszystko i są niegrzeczni. Poza rodziną, u której pracuję, raczej nie spotykam się z innymi ludźmi. Tęsknię za moją rodziną i sąsiadami.

Język. – Nie mówię po polsku. Dużo rozumiem, ale mówię tylko po ukraińsku. Moi pracodawcy prawie wszystko rozumieją. Chyba pamiętają ze szkoły, bo kiedyś nauka rosyjskiego była w Polsce obowiązkowa.

Jak spędza Pani czas wolny? – Oglądam seriale. Najbardziej lubię „Barwy szczęścia”. Teraz mają puścić w TVP nasz ukraiński serial „Kriepostnaja” [pol. „Zniewolona”]. – Na pewno też będę oglądać. Lubię też oglądać programy taneczne.

Marzenia? – Żeby w Ukrainie żyło się kiedyś lepiej. Tak jak w Polsce. I żeby moje dzieci miały dobrą pracę.

Na podstawie analizy wywiadu młodzież przygotowała mapę empatii obejmującą 4 sekcje: sekcję „mówi”, gdzie przepisano zdania z wywiadów, sekcję „robi”, w której opisano typowy dzień naszej osoby, sekcję „myśli”, gdzie podjęto próby rozszyfrowania myśli, jakie kryją się za zdaniami wypowiedzianymi przez Oksanę i sekcję „czuje”, w której znalazło się miejsce również na emocje uczestników procesu.

DEFINIOWANIE PROBLEMU

Na podstawie wywiadu i stworzonych map empatii młodzież sformułowała następujące wyzwanie szczegółowe:

Jak moglibyśmy pomóc Oksanie poznać więcej sąsiadów, żeby nie musiała spędzać całego wolnego czasu na oglądaniu seriali?

GENEROWANIE POMYSŁÓW

Do generowania pomysłów wykorzystano najbardziej powszechną metodę burzy mózgów, z użyciem karteczek samoprzylepnych. Uczestnikom procesu przedstawiono najważniejsze zasady:

1. liczy się ilość a nie jakość pomysłów
2. pomysły nie podlegają ocenie ani przez pomysłodawcę ani przez pozostałych członków zespołu,
3. spisujemy wszystkie, nawet najbardziej szalone i nieprawdopodobne pomysły,
4. rozwijamy pomysły budując na skojarzeniach,
5. przy tym wszystkim dbamy o to, żeby prowadzić tylko jedną konwersację naraz.



W tym procesie wygenerowano łącznie 128 pomysłów, z czego Zespół 1 wygenerował 28 pomysłów, Zespół 2 – 58 pomysłów, a Zespół 3 – 42 pomysły. Następnie zespoły przystąpiły do wyłonienia 3 najbardziej wartościowych pomysłów. Każdy z uczestników dysponował trzema głosami, które mógł przyznać jednej lub rozdysponować pomiędzy dwie albo trzy propozycje.

PROTOTYPOWANIE

Dla potrzeb prototypowania każdy zespół musiał się zdecydować na jeden pomysł i ten etap wiązał się już z refleksją nt. czasochłonności, kosztochłonności czy realności wdrożenia poszczególnych pomysłów. W efekcie, zespoły wybrały trzy propozycje:

1. uruchomienie banku wiedzy i umiejętności
2. nauka języka w formule tandem: język za język
3. organizacja warsztatów gotowania i robótek ręcznych,

które następnie przedstawiły w formie prototypów: moodboardu, scenki oraz instalacji. Każdy zespół zaprezentował swój prototyp przed pozostałymi zespołami.

TESTOWANIE

Dla potrzeb testowania użyliśmy kart oceny potencjału pomysłu, gdzie na dwóch skalach od 0 do 10 każdy uczestnik warsztatów ocenił dany pomysł od „nieprzydatne” do „funkcjonalne” oraz od „nudne” do „wow!”

Dla Fundacji Graceland jako organizatora warsztatu najbardziej zaskakujący był fakt, że wszystkie zaproponowane przez uczestników warsztatów formy integracji migrantów stanowią element naszej oferty edukacyjnej, z której regularnie korzystają zarówno migranci jak i społeczności lokalne. Trzeba teraz tylko znaleźć sposób, jak zachęcić Oksanę i inne osoby w podobnej sytuacji do korzystania z niej.



SESJA NR 2 POLSKA

Opis sytuacji: Polskie prawo nie zawiera żadnych przepisów dotyczących podejścia do dzieci migrantów w systemie szkolnym. Dotyczy to zarówno nauki języka polskiego i działań mających na celu ich integrację z rówieśnikami polskimi, ale również zajęć wyrównawczych, kryteriów oceniania, warunków przystępowania do egzaminów, itp. Sytuacja dzieci migrantów jest tym trudniejsza, że w większości przypadków nie mają one wpływu na wybór miejsca, w którym mieszkają. Przyjazd do innego kraju wiąże się dla nich koniecznością adaptacji do nowego środowiska, nierzadko wbrew ich woli. W takiej sytuacji znalazła się Hông (Hanka) z Wietnamu, z którą przeprowadziliśmy wywiad dla potrzeb naszych warsztatów. Zadaniem zespołu projektowego było znalezienie rozwiązań mających na celu lepszą integrację dzieci z pochodzeniem migracyjnym, uczących się w śląskich szkołach.

Zespół projektowy: młodzież szkolna w wieku 13-15 lat (15 osób). Uczestników podzielono na 3 pięcioosobowe grupy.

Miejsce: Fundacja Graceland, laboratorium design thinking, czas trwania warsztatu: 6 godzin, w tym wprowadzenie 30 min., empatia i diagnoza 2 godz., generowanie pomysłów 1 godz., prototypowanie i testowanie 1 godz. 30 min., podsumowanie 15 min., przerwy i energizery 45 min.

EMPATIA



HÔNG (HANKA)

Pochodzi z Wietnamu, ma 16 lat, jest uczennicą 3 klasy gimnazjum. Mieszka w Polsce od 5 lat z rodzicami i młodszym rodzeństwem.

Dlaczego Polska? – To nie był mój wybór. Najpierw przyjechał tutaj mój tata, potem mama. Przez 4 lata mieszkałam w Wietnamie z młodszym bratem i z dziadkami. W końcu ściągnęli nas tutaj. Najmłodsza siostra urodziła się już w Polsce.

Jak Ci się żyje w Polsce? – Mieszkam tutaj już 5 lat, ale moje serce zostało w Wietnamie. Bardzo tęsknię z moimi przyjaciółmi. Oczywiście cieszę się, że jesteśmy tutaj wszyscy razem, z mamą, tatą i rodzeństwem, ale czuję się bardzo samotna i nie potrafię odnaleźć się w szkole. W szkole podstawowej koleżdy i koleżanki z klasy trochę mi dokuczali, bo wyglądałam inaczej niż wszyscy. Ale potem się przyzwyczaili. Teraz mam dwie przyjaciółki, jedną z Ukrainy, drugą z Gruzji. Z nimi najlepiej się rozumiem, ale kiedy ich nie ma w szkole, to na przerwach zwykle siedzę sama. Na początku było mi bardzo ciężko, język polski jest bardzo trudny, nie rozumiałam, co mówią do mnie koleżdy i nauczyciele. Moje młodsze rodzeństwo mówi o wiele lepiej niż ja. Mój brat już prawie nie pamięta, jak jest w Wietnamie, moja siostra nigdy tam nawet nie była. – W Polsce używam imienia Hanka. Wielu Wietnamczyków, którzy mieszkają w Polsce używa europejskich imion. Tak jest łatwiej, bo nasze imiona bardzo trudno wymówić.

Ulubiona potrawa? W domu prowadzimy wietnamską kuchnię – jemy głównie zupy, pierożki,

wieprzowinę i różne potrawy z ryżem i makaronem. W Polsce można kupić wszystkie potrzebne składniki. Ale lubię też polską kuchnię, najbardziej placki ziemniaczane.

Co Ci się podoba w Polsce? – Tutaj jest więcej możliwości pracy niż w Wietnamie. Można też dużo podróżować. Blisko stąd do Europy zachodniej.

Co Cię dziwi w Polsce? – Najbardziej jest mi smutno, kiedy Polacy odnoszą się agresywnie do moich rodziców. W Wietnamie osoby starsze są otaczane bardzo dużym szacunkiem, w Polsce w ogóle nie jest to przestrzegane. Moi rodzice nie mają polskich znajomych. Spotykają się głównie z innymi Wietnamczykami, jest ich tutaj całkiem sporo. W Wietnamie mamy chyba więcej świąt, tradycji i zwyczajów i obchodzimy je z większą starannością i uwagą. W Polsce zaskoczyła mnie też pogoda. Najgorszy jest listopad, kiedy cały czas pada, wieje wiatr i jest bardzo ciemno. W Wietnamie mamy porę deszczową, ale deszcze są inne i nie jest tak zimno.

Jak spędzasz czas wolny? – Lubię czytać, interesuję się historią. Trochę też gram w gry na telefonie, czasem zabiera mi to więcej czasu, niż bym chciała [śmiech]. Czasem pomagam rodzicom w restauracji. Chciałabym zacząć pisać bloga o tradycjach wietnamskich, życiu w Polsce i w ogóle [śmiech].

Kim chciałabyś zostać w przyszłości? – Chciałabym pójść na studia i zostać lekarzem albo psychologiem. Lubię pomagać ludziom. Rodzice mówią, że kiedyś wszyscy wrócimy do Wietnamu, ale ja nie wiem, czy chcę.

DEFINIOWANIE PROBLEMU

Na podstawie przeprowadzonego wywiadu uczestnicy przystąpili do sformułowania wyzwania projektowego. Na tym etapie procesu ważne

było, aby uczestnicy skupili się na określeniu rzeczywistych potrzeb użytkownika (a nie wyobrażeń zespołu projektowego) i na wskazaniu celu działania (po co?). W efekcie udało się sformułować następujące wyzwanie projektowe:

Jak moglibyśmy pomóc Hance zintegrować się z kolegami z klasy, żeby nie czuła się samotna na przerwach?



GENEROWANIE POMYSŁÓW

W fazie generowania pomysłów zachęcaliśmy uczestników do wykorzystania różnych form burzy mózgów: tradycyjnej (mówionej), pisanej i rysowanej. To połączenie pozwoliło na wygenerowanie łącznie 63 pomysłów, poczynsz od „typowych” wydarzeń integracyjnych (wspólnych imprez, wyjść i zabaw) poprzez propozycje prowadzenia szkoleń i spotkań informacyjnych dla uczniów polskich, aż do pomysłów wychodzących poza teren szkoły, np. wspólne spędzanie czasu (weekendów, wakacji) całymi rodzinami. Osta-

tecznie wszystkie zespoły postanowiły rozwijać pomysł zatrudnienia w szkole asystentek/asystentów międzykulturowych.

PROTOTYPOWANIE

W fazie generowania pomysłów pojawiły się kolejne pytania dotyczące cech, jakie powinien posiadać asystent międzykulturowy: jego kompetencji, wykształcenia, doświadczenia, zakresu zadań oraz sposobów współpracy z nauczycielami i innymi uczniami. Rolą moderatorów było przypominanie zespołom o wyzwaniu, które zostało zdefiniowane, uczestnicy warsztatów mieli bowiem tendencję do proponowania pomysłów, które mocno wykraczały poza potrzeby zdefiniowane wcześniej dla Hanki. Do przygotowania i prezentacji prototypów uczniowie najchętniej wykorzystywali scenki (odgrywanie ról).

TESTOWANIE

Ponieważ wszystkie zespoły pracowały nad jednym wyzwaniem, do etapu testowania zaproszono nauczycieli ze szkoły, do której uczęszczają uczniowie. Pomysł otrzymał maksymalną liczbę punktów w kryteriach „funkcjonalne” i „wow”.

Zaproponowany przez uczniów pomysł zatrudnienia asystentów międzykulturowych jest wzorowany na rozwiązaniach stosowanych w innych krajach europejskich. Korzystają z niego również polskie szkoły, w szczególności w dużych miastach i te, do których uczęszcza dużo dzieci z pochodzeniem migracyjnym. Doświadczenia tych szkół wskazują, że jest to wyjątkowo skuteczna forma wsparcia zarówno dzieci jak i ich rodzin oraz całej społeczności szkolnej. W naszej ocenie pomysł ma ogromny potencjał do wdrożenia jako rozwiązanie systemowe.



SESJA NR 3 POLSKA

Opis sytuacji: Wraz ze wzrostem liczby migrantów rośnie liczba organizacji, które oferują pomoc związaną z legalizacją pobytu, zatrudnieniem lub załatwieniem innych istotnych spraw związanych z funkcjonowaniem w nowym miejscu. Wynika to m. in. z faktu, że system usług publicznych nie jest w pełni dostosowany do obsługi cudzoziemców. Wielu migrantów przyznaje, że korzystanie z urzędów, banków, placówek służby zdrowia, itp. jest dla nich trudnym doświadczeniem, zarówno z uwagi na brak odpowiednich informacji i obsługi w języku angielskim jak i z uwagi na niezrozumiałe i często niespójne przepisy. Swymi spostrzeżeniami podzieliła się z nami Rebecca, Włoszka, która mieszka w Polsce od 10 lat.

Zespół projektowy: młodzież szkolna w wieku 15-16 lat (10 osób) oraz przedstawiciele społeczności lokalnych w wieku 28-67 lat (5 osób). Uczestników podzielono na 3 pięcioosobowe grupy.

Miejsce: Fundacja Graceland, laboratorium design thinking, czas trwania warsztatu: 6 godzin, w tym wprowadzenie 30 min., empatia i diagnoza 2 godz., generowanie pomysłów 1 godz., prototypowanie i testowanie 1 godz. 30 min, podsumowanie 15 min., przerwy i energizery 45 min.

EMPATIA



REBECCA

Włoszka. Ma 30 lat, męża Polaka, dwoje dzieci w wieku 4 i 6 lat. Uczy włoskiego w prywatnej szkole językowej.

Jak Ci się żyje w Polsce? – Polacy są bardzo mili. Lubią Włochów. Ale Arabów to już nie bardzo. Im ktoś ma ciemniejszą skórę, tym życie w Polsce jest trudniejsze. Nie mówią też „dzień dobry”. To dziwne. Wchodzisz do sklepu albo do windy a tu cisza. Młodzi są inni. Otwarceni. Znają języki, zwłaszcza angielski. Lubią się bawić. Przeszkadza mi trochę zanieczyszczone powietrze. Zimą trudno tu oddychać. Moje dzieci często chorują. Nie lubię też śniegu i mrozu. Za to latem jest super. I dużo się dzieje.

Co Cię w Polsce dziwi? – Poczta. Idziesz odebrać paczkę, a możesz wrócić z książką kucharską, kalendarzem i zniczami. Te znicze na cmentarzach to też zresztą dziwna rzecz, palą się przez cały rok. Ale może tylko dlatego to zauważam, bo mieszkamy niedaleko cmentarza. Co jeszcze? – Nie mogę oglądać filmów w polskiej telewizji. Zupełnie nie rozumiem, dlaczego wszystkie role czyta jedna osoba. To jest okropnie denerwujące. Nie rozumiem też, jak można pić cappuccino po obiedzie. Cappuccino pije się na śniadanie. Po obiedzie już tylko mocne espresso, które pomaga w trawieniu.

Język – Język polski jest bardzo trudny, na początku było ciężko, z mężem rozmawialiśmy tylko po angielsku. Teraz używamy różnych języków, zależy, o czym rozmawiamy. Ale do dzieci mówię tylko po włosku. A Piotr po polsku. Ciężko załatwia się sprawy w urzędach. Albo w przychodni. Do dentysty chodzimy prywatnie, bo przez NFZ długo trzeba czekać na wizytę.

Plany na przyszłość? – Nie wiem, czy zostanę w Polsce. Ale do Włoch nie chcę wracać. Zobaczymy, na razie jakoś się tu urządziliśmy. Pomaga nam mama Piotra, przy dwójce małych dzieci to

bardzo ważne. Ciężko jest tutaj kupić albo wynająć mieszkanie. Bank nie chce nam dać kredytu, mówi, że nie mamy zdolności kredytowej. To dlatego że mamy dzieci, nasze dochody podzielili na cztery i mówią, że zarabiamy za mało, żeby wziąć kredyt na 25 lat. Może też dlatego, że Piotr nie ma stałej pracy, tylko zlecenia. Masakra. Nie wiem, jak Polacy to robią, że kupują mieszkania. Tu wszystko jest drogie, a przecież zarobki są okropnie niskie. Chciałabym kiedyś założyć swoją własną szkołę językową. Albo szkołę gotowania. Albo galerię sztuki.

Cechy/styl życia – W pracy lubię być przygotowana na każdą lekcję. Lubię uczyć. Polacy uczą się szybko. Dziewczyny przychodzą, bo zakochały się w jakimś Włochu i chcą się nauczyć języka. Zupełnie nie rozumiem, co one w nich widzą [śmiej]. Są zmotywowane na początku, potem już trochę mniej. Albo się odkochują i przestają przychodzić na lekcje.

Co masz zawsze przy sobie? – Telefon i szminkę.

Hobby? – Gotowanie. Nie uprawiam żadnego sportu. Dużo osób biega, chodzi na siłownię. Ja nie lubię. Wolę umówić się ze znajomymi na pizzę i na plotki [śmiej]. Oczywiście pizzę przygotowujemy sami. Uwielbiam też słuchać muzyki i chodzić do kina (tam przynajmniej nie puszczają filmów z lektorem). Na Netflixie też oglądam, ale to nie to samo.

DEFINIOWANIE PROBLEMU

Na tym warsztacie do zdefiniowania problemu wykorzystaliśmy matrycę propozycji wartości (Value Proposition Canvas). Uczestnicy podzielili dane zebrane w wywiadzie na trzy kategorie: potrzeby, problemy i korzyści. Na ich podstawie zdefiniowano następnie szczegółowe wyzwania projektowe, tj.:

Jak moglibyśmy pomóc Rebecce załatwić sprawę w banku, urzędzie i u lekarza, żeby było to przyjemne jak robienie pizzy z przyjaciółmi?

GENEROWANIE POMYSŁÓW

Fazę generowania pomysłów zdominowała dyskusja dotycząca nieznamomości lub niewystarczającej znajomości języka angielskiego przez pracowników sfery budżetowej. Najwięcej propozycji dotyczyło doskonalenia kompetencji językowych, ale pojawiły się również rozwiązania proponujące całościową reformę systemu i zmianę polityki migracyjnej.



PROTOTYPOWANIE

Do etapu prototypowania wybrano trzy rozwiązania:

1. obowiązkowe szkolenia językowe i międzykulturowe dla pracowników urzędów
2. certyfikacja „Migrant-Friendly”
3. aplikacja wirtualny asystent migranta

Prototypy przedstawiono w formie scenek, makiet lub moodboardów.

TESTOWANIE:

Uczestnicy procesu jednogłownie zdecydowali, że wszystkie trzy rozwiązania mogłyby funkcjonować równocześnie, co miałyby korzystać przełożenie zarówno na dostępność i jakość usług jak i na skuteczność „załatwienia” danej sprawy. Najwyżej oceniono pomysł wdrożenia systemu certyfikacji dla placówek usług publicznych (z możliwością rozszerzenia na inne placówki usługowe, na przykład sklepy czy restauracje) pod roboczą nazwą „Migrant-Friendly”. Placówki przyjazne migrantom i spełniające odpowiednie kryteria i mogłyby wnioskować o przyznanie pewnego rodzaju „znaku jakości”, którym następnie można byłoby oznakować wejście do lokalu czy stronę internetową.



SESJA NR 4 LITWA

Opis sytuacji: Z krajów byłego Związku Radzieckiego (np. Białorusi i Ukrainy) coraz liczniej przybywają na Litwę migranci i uchodźcy, zamieszkując w większych i mniejszych miastach. Spodziewane jest nasilenie napływu całych rodzin z dziećmi, zamierzających osiedlić się na Litwie. Przybysze staną przed koniecznością zaadaptowania się do nowej sytuacji i zintegrowania się z miejscową społecznością, często bez znajomości języka i lokalnych zwyczajów. Podczas tej sesji DT wyszliśmy od pytania: "Jak miejscowa młodzież może udzielić wsparcia młodzieży przybyłej z Ukrainy i innych krajów (dzieci pracowników migrujących powracających z Norwegii, Hiszpanii, Wielkiej Brytanii itd.) oraz ułatwić jej integrację z lokalną społecznością?"

Zespół projektowy: Młodzież z gminy Szadów, uczniowie szkół średnich w wieku 17-19 lat. Młodzież mieszkająca w niewielkim mieście.

Miejsce: Sesja odbyła się w ośrodku gminnym w Szadowie. Czas trwania: 4 godziny. Liczba uczestników: 10

Zanim uczestnicy przystąpili do poszukiwania odpowiedzi na zadane pytanie, otrzymali wprowadzenie do teorii design thinking oraz wykonali na rozgrzewkę ćwiczenie pod nazwą "Co dzień rano", podczas którego analizowali codzienne poranne czynności swoich kolegów/koleżanek i proponowali sposoby ich usprawnienia. Dzięki temu w krótkim czasie młodzież miała możliwość zapoznać się z filozofią metody design thinking.

EMPATIA

Do udziału w tej fazie warsztatów zaproszono troje uczniów szkoły podstawowej pochodzących z innych krajów. Byli to:



Simona z Norwegii, 13 lat. Urodziła się w Norwegii, dokąd wyemigrowali wcześniej jej rodzice. Teraz powróciła z nimi na Litwę. Słabo mówi po litewsku. Ma młodszego brata.



Andrey z Ukrainy, 14 lat. Słabo rozumie litewski. Chodzi do szkoły dla mniejszości narodowych w Szawlach. Lubi grać w piłkę i czytać książki.



Agne z Wielkiej Brytanii, 12 lat. Jej rodzice byli imigrantami w Anglii, mieszkała tam z nimi przez 6 lat. Chodzi do szóstej klasy, ma trudności z nauką języka litewskiego.

Zespół projektowy zdefiniował dodatkowe pytania, które miały na celu zidentyfikowanie potrzeb młodych migrantów:

- Jakie pierwsze wrażenie zrobiło na Tobie miasto?
- Co lubieś/aś robić, gdy mieszkałeś/aś za granicą? Dlaczego właśnie to?
- Co lubisz robić w czasie wolnym?
- Jakie zajęcia byłyby Twoim zdaniem najbardziej atrakcyjne dla dzieci i młodzieży?

Na tej podstawie zostały opracowane moodboardy, które były wykorzystane w kolejnych etapach procesu.

DEFINIOWANIE PROBLEMU

Na tym etapie młodzież omawiała powody, dla których migranci przyjeżdżają z innych krajów na Litwę w celu osiedlenia się, oraz dlaczego jako miejsce zamieszkania wybierają mniejsze miasta. Omówiono także udzielone odpowiedzi dotyczące tego, jak migranci postrzegają miejscową społeczność oraz jak widzą w niej miejsce swoje i swoich dzieci. W efekcie tych dyskusji sformułowano szczegółowe wyzwanie:

Jakiej pomocy możemy udzielić młodym ludziom przybywającym tu z rodzicami, aby mogli się lepiej zintegrować z lokalną społecznością i pocuć się częścią nowego środowiska?

GENEROWANIE POMYSŁÓW

Uczestnicy przez 20 minut generowali pomysły metodą burzy mózgów, stosując technikę Co jeśli (What if). Zgłosili 31 pomysłów i wybrali jeden do opracowania jako prototyp. Wybrany pomysł dotyczył adaptacji już istniejących usług do potrzeb nowo przybyłych osób.

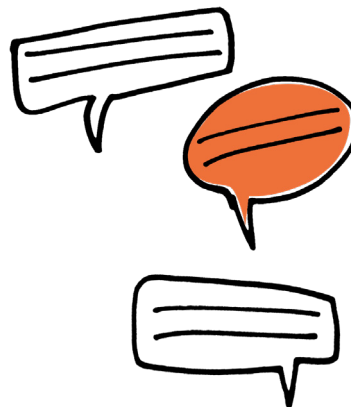
PROTOTYPOWANIE

Prototyp opracowano przy użyciu klocków LEGO oraz metodologii LEGO Serious Play. Po tym, jak objaśniono uczestnikom proces LEGO Serious Play, zbudowali oni indywidualnie swoje modele, a następnie opracowali wspólnie jeden model reprezentujący całą społeczność i opisali jego funkcje.

Dzięki wyjściu od pracy indywidualnej można było dostrzec, jak każdy z uczestników rozumie potrzeby migrantów i uchodźców oraz jakie widzi możliwości dopasowania rozwiązań do lokalnej rzeczywistości.

OPRACOWANE MODELE

- Organizacja sobotnich spotkań przy grach planszowych, w których mogłyby uczestniczyć dzieci migrantów
- Uzyskanie wsparcia władz samorządowych w celu organizacji wydarzeń o charakterze międzykulturowym, w których mogłyby wziąć udział całe rodziny, aby się poznać i spędzać wspólnie czas



TESTOWANIE

Rozwiązanie przedstawiono członkom społeczności lokalnej z prośbą o opinię oraz ewentualne uwagi. Ogólnie pomysł spotkał się z aprobatą, wskazano jedynie konieczność uwzględnienia

różnic kulturowych podczas organizacji wydarzenia, tak aby zapewnić wszystkim uczestnikom poczucie komfortu i uniknąć nieporozumień na tle odmienności kulturowej.

Młodzież zdecydowała się na zorganizowanie spontanicznego integracyjnego spotkania przy grach planszowych. Salę udostępni ośrodek kultury gminy Szadów. Ustalono, że na każdych dwóch litewskich uczestników spotkania powinna przypadać co najmniej jedna osoba z pochodzeniem migracyjnym.



SESJA NR 5 LITWA

Opis sytuacji: Kryzys na wschodzie Ukrainy skłonił wiele rodzin do opuszczenia domu i poszukiwania nowego miejsca do życia. Na Litwę przyjeżdża za pracą coraz więcej mężczyzn w średnim wieku, na razie bez rodzin. Jedynie kwestią czasu jest, kiedy zaczną sprowadzać swoje żony i dzieci. Zebrałiśmy grupę litewskiej młodzieży, aby zastanowiła się, co w takich warunkach można zrobić dla młodych ludzi, którzy wkrótce tu przybędą, i jak ułatwić im integrację.

Zespół projektowy: Młodzież, uczniowie szkół średnich w wieku 17-18 lat.

Miejsce: Sesja design thinking odbyła się w Inkubatorze Przedsiębiorczości w Szawlach. Czas trwania: 5 dni. Liczba uczestników: 8. Wykorzystane materiały: karteczki samoprzylepne, flamastry, zestawy LEGO Serious Play.

EMPATIA

Dla potrzeb tego warsztatu przeprowadzono wywiady z trzema migrantami z Ukrainy, którzy przyjechali na Litwę do pracy, ale ich rodziny zostały w kraju. Pytano o powody przyjazdu, zainteresowania, sposób spędzania wolnego czasu, myśli i odczucia, styl życia, oczekiwania, cele, wyzwania i marzenia. Na tej podstawie przygotowano mapy empatii, które posłużyły do zdefiniowania wyzwania. Naszymi personami byli:



Daria, pomoc domowa, 44 lata. Pochodzi z Tarnopola, gdzie została męża i dwie córki. Nie zna litewskiego. Z osobami, u których pracuje, porozumiewa się po rosyjsku. W wolnym czasie lubi chodzić na spacer.



Maksim, pracownik budowlany, 32 lata. Nie mówi po litewsku. Ma żonę i dziecko. Lubi grać w gry komputerowe.



Natalia, kasjerka, 24 lata. Lubi czytać książki i spędzać czas ze znajomymi, ale nie ma litewskich przyjaciół, tylko dwie koleżanki, Ukrainki. Mieszka sama, nie ma partnera ani dzieci. Na Ukrainie mieszka jej mama i dwie siostry. Od dwóch miesięcy uczęszcza na kurs języka litewskiego.

DEFINIOWANIE PROBLEMU

Oprócz wywiadów z migrantami, dla potrzeb tego warsztatu przeprowadzono również symulację z udziałem zespołów projektowych. Poproszono uczestników, aby zastanowili się w sensie ogólnym, jakie są ulubione zajęcia młodzieży. Następnie poproszono ich, aby wyobrazili sobie siebie samych jako migrantów żyjących w obcym kraju – co wtedy chcieliby robić? Dokąd chodzić? Z kim się spotykać? Po krótkiej dyskusji młodzież zdefiniowała najbardziej popularne zajęcia.

W kolejnym kroku poproszono uczestników, aby zastanowili się, co w ich mieście może robić młodzież przybyła z innych krajów, oraz żeby podali przykłady takich zajęć. Wśród odpowiedzi znalazły się: uprawianie sportu, spotkania z przyjaciółmi, imprezy towarzyskie itp., jednak przykłady te stanowią wynik własnego postrzegania problemu.

Postawiono więc przed uczestnikami zadanie: dowiedzieć się od przyjaciół i kolegów szkolnych narodowości innej niż litewska, jakie mieli zajęcia po przybyciu na nowe miejsce.

Okazało się, że niezależnie od celu przyjazdu, wieku i sytuacji życiowej, najważniejsze bariery stanowiły dla nich niewystarczająca znajomość języka oraz brak zajęć społeczno-towarzyskich.

W tym kontekście zespół projektowy sformułował następujące pytanie HMW (Jak moglibyśmy...):

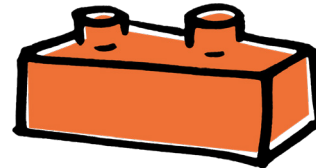
Jak moglibyśmy ułatwić migrantom integrację włączając ich do społeczności lokalnej młodzieży, tak aby mogli szybciej przyswajać język oraz spędzać czas w ciekawy sposób?

GENEROWANIE POMYSŁÓW

Dwie grupy otrzymały zadanie wygenerowania pięćdziesięciu pomysłów w 30 minut. Wyzwanie było duże, ale okazało się inspirujące i w efekcie skłoniło uczestników do myślenia w sposób niestandardowy. Niektóre zaproponowane pomysły, pozornie szalone, mogą okazać się wykonalne. Ich zakres był szeroki, od typowych takich jak organizacja wieczorków lub spotkań przy międzykulturowym posiłku, do mieszkania przez miesiąc w jednym namiocie w celu wzajemnego poznania osób i kultur.

Metodą wielokrotnego głosowania (N/3) uczestnicy wybrali pomysł do przetestowania. Sama metoda pozwoliła im zawęzić liczbę pomysłów z początkowej liczby N (w naszym przypadku 50) dzięki zastosowaniu różnych kryteriów takich jak: szybkość efektu, czasochłonność, kosztochłonność itd.

Jako pomysł do przetestowania uczestnicy postanowili utworzyć stronę społecznościową, gdzie młodzi migranci znajdowaliby informacje o lokalnych wydarzeniach, w których mogliby wziąć udział. Strona ma jednak nie tylko informować o aktualnych wydarzeniach, ale również umożliwiać umówienie się na wspólne wyjście z inną osobą, zaproponowanie pomocy w dotarciu na miejsce, zakupieniu biletu, tłumaczeniach, itp. Strona miałaby funkcjonować w języku angielskim, a także w innych wersjach językowych: np. rosyjskiej i ukraińskiej.



PROTOTYPOWANIE

Do opracowania prototypu młodzież wykorzystała metodologię LEGO Serious Play. Najpierw, w ramach zapoznania się z metodą, uczestnicy wykonali trzy ćwiczenia wprowadzające, podczas których nauczyli się budować konstrukcje z kloc-

ków LEGO, nadawać im znaczenie i posługiwać się nimi do tworzenia narracji.

W kolejnym etapie uczestnicy budowali modele swoich pomysłów. Początkowo mieli za zadanie zbudować model swojego własnego pomysłu, aby pokazać, jak w ich wyobrażeniu rozwiązanie powinno funkcjonować. Mieli 12 minut na zbudowanie swojego modelu oraz czas na zaprezentowanie go reszcie grupy.

Następnie zespół opracował wspólny model, tworząc kombinację modeli indywidualnych. Nie chodziło jednak tylko o ich połączenie, ale o wybranie z każdego modelu najważniejszych i najbardziej wartościowych elementów.

TESTOWANIE:

Pierwszą informację zwrotną zespół projektowy otrzymał od kierownika projektu w Inkubatorze Przedsiębiorczości, jednostce, która prowadzi różne programy skierowane do społeczności lokalnej, w tym także adresowane do migrantów. Doświadczenie w zakresie pracy z tą konkretną grupą docelową pozwoliło mu na wskazanie, które elementy wspólnie opracowanego modelu mają szansę sprawdzić się we wdrożeniu. Uruchomienie portalu będzie wymagało również współpracy z urzędem miasta, instytucjami kultury, szkołami i innymi organizacjami oferującymi aktywności kulturalne. Dużym wyzwaniem będzie również promocja portalu i zbudowanie bazy aktywnych użytkowników, ale to już temat na odrębny warsztat.



SESJA NR 6 LITWA

Opis sytuacji: W litewskim systemie edukacji wszystkie dzieci podlegają obowiązkowi nauki, bez względu na rodzaj dysfunkcji lub stopień niepełnosprawności. Oznacza to, że każde publiczne przedszkole i szkoła ogólnodostępna ma obowiązek przyjęcia dziecka z dysfunkcjami, niepełnosprawnego lub zagrożonego wykluczeniem społecznym i objęcia go pomocą psychologiczno-pedagogiczną. Uczniowie niepełnosprawni w stopniu umiarkowanym, znacznym lub głębokim uczą się w specjalnie do tego przystosowanych placówkach, ale dzieci z niepełnosprawnością w stopniu lekkim uczęszczają do „zwykłych” klas w szkołach ogólnodostępnych, czasem szkoła organizuje dla nich jedynie klasy integracyjne. Należy również podkreślić, że w szkołach ogólnodostępnych nie organizuje się oddziałów specjalnych dla dzieci i młodzieży niedostosowanych społecznie i zagrożonych wykluczeniem społecznym. Sytuacja ucznia z dysfunkcjami lub niepełnosprawnością staje się jeszcze trudniejsza, jeżeli ma on pochodzenie migracyjne.

W tej sesji design thinking podjęliśmy wyzwanie związane z uruchomieniem szkoły prywatnej dla dzieci z dysfunkcjami, która będzie przyjazna również dla obcokrajowców, w tym mniejszości rosyjskojęzycznej. Program szkoły ma stanowić uzupełnienie kształcenia oferowanego przez publiczne placówki edukacyjne.

Zespół projektowy: pracownicy młodzieżowi z 8 krajów w wieku 19-49 lat; liczba uczestników: 24; liczba zespołów roboczych: 4;

Przestrzeń: Inkubator przedsiębiorczości w Szawlach, Laboratorium DT Eduplus; czas trwania: 5 dni x 1,5 godziny; etapy empatii i definiowania problemy zajęły dwa dni, po jednym dniu poświęcono na generowanie pomysłów i prototypowanie, ostatni dzień poświęcono testowaniu i podsumowaniu rezultatów.

EMPATIA

Naszymi rozmówczyniami były matki dzieci z niepełnosprawnościami, które planują otworzyć szkołę przyjazną dla dzieci rosyjskojęzycznych: **Oksana** z Estonii, przedsiębiorca (45 lat); **Ekaterina** z Litwy, prawniczka (35 lat); **Olga** z Łotwy, gospodyni domowa (46 lat). Niektóre dane, takie jak imiona czy rodzaj niepełnosprawności zostały zmienione lub częściowo ukryte, aby zapewnić prywatność.

Wywiady skonstruowano w oparciu o podstawową listę pytań:

- Jaka jest sytuacja szkół specjalnych na Litwie? Jak wygląda to w Twoim mieście?
- Jak przebiega integracja dzieci ze specjalnymi potrzebami w szkołach ogólnodostępnych?
- Jakie są szczególne potrzeby migrantów i mniejszości narodowych w tym zakresie?
- Jakie szczególne cechy i potrzeby wyróżniają mniejszość rosyjskojęzyczną?
- Z czego wynika potrzeba założenia nowej szkoły? Czy chcesz podzielić się swoim osobistym doświadczeniem?
- Kto stanowi grupę docelową?

W tej fazie zespół projektowy zapoznał się również ze wstępnymi pomysłami dotyczącymi powstania szkoły: jej założeniami, filozofią, strategią rozwoju. Przedstawiono również najważniejsze procedury: wymagania prawne, przepisy dotyczące bezpieczeństwa, kwalifikacje nauczycieli i inne.

DEFINIOWANIE PROBLEMU

Na tym etapie uczestnicy przeprowadzili szczegółową analizę zebranych informacji, wykorzystując do tego bloczki post-it. Informacje podzielono na kilka obszarów tematycznych: środowisko uczenia się, metody nauczania, regulacje prawne, finansowanie, oczekiwania rodziców, kwalifikacje nauczycieli oraz wymagania dotyczące zatrudnionego personelu administracyjnego i pomocniczego.

Pogrupowanie tych informacji pomogło uczestnikom procesu lepiej poznać litewski system edukacji, w tym sposób organizacji szkół specjalnych i zrozumieć sytuację osób z pochodzeniem migracyjnym.

Dyskusja zakończyła się wyborem pytania HMW (Jak moglibyśmy...)

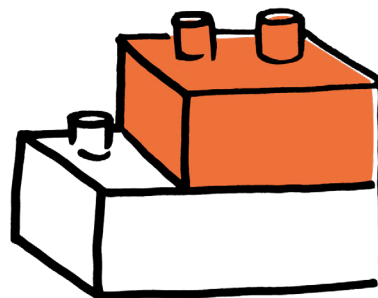
Jak moglibyśmy pomóc rodzinom spoza społeczności litewskiej, z dziećmi ze specjalnymi potrzebami, tak aby mogły otrzymać kształcenie najlepszej jakości, uzupełniające obowiązkowy system edukacji?

Ponieważ uczestnicy procesu pochodzili z różnych krajów, nie obyło się bez porównań. Najgorętsza dyskusja dotyczyła faktu, czy konieczne jest tworzenie niepublicznej placówki edukacyjnej, czy nie powinno się raczej reformować istniejącego publicznego systemu kształcenia spe-

cialnego. Część uczestników wybrała pracę nad tym drugim wyzwaniem.

GENEROWANIE POMYSŁÓW

Na tym etapie zespoły otrzymały zadanie wygenerowania co najmniej 50 pomysłów w 30 minut. Następnie każdy zespół wybrał pięć pomysłów, które jego zdaniem były najbardziej odpowiednie, uwzględniając przy tym kryteria innowacyjności, czasochłonności i kosztochłonności. Wszystkie pomysły musiały być powiązane z tematem włączenia społecznego, zarówno w kontekście potrzeb wynikających z niepełnosprawności jak i tych związanych z pochodzeniem migracyjnym uczniów. W efekcie do fazy prototypowania wybrano cztery różne pomysły. Dotyczyły one nie tylko procesu kształcenia ale również strategii marketingowej oraz relacji i komunikacji pomiędzy społecznościami rosyjsko – i litewskojęzycznymi.



PROTOTYPOWANIE

Do zwizualizowania pomysłów wykorzystano metodę LEGO Serious Play. Podobnie jak w poprzedniej sesji, w ramach zapoznania się z metodą, uczestnicy wykonali trzy ćwiczenia wprowadzające, podczas których nauczyli się budować konstrukcje z klocków LEGO, nadawać im znaczenie i posługiwać się nimi do tworzenia narracji. W kolejnym etapie opracowano cztery modele 3D, obrazujące wybrane pomysły. Proces tworzenia prototypów składał się z dwóch etapów: punktem wyjścia były modele indywidualne, które pozwoliły uczestnikom na przedstawienie własnego sposobu rozumienia tematu. Następnie każda grupa zbudowała wspólny model, stanowiący połączenie wizji indywidualnych. Pozwoliło to na ponowne przeanalizowanie i wyeksponowanie najważniejszych i najciekawszych elementów każdego pomysłu. Pomysły dotyczyły zarówno niezbędnej infrastruktury (pokoje sensoryczne, pokoje muzyczne, klasy kreatywne), otoczenia (mini-ZOO), rodzaju zajęć (warsztaty STEM) jak i sposobu komunikacji i promocji (z naciskiem na media społecznościowe).

TESTOWANIE

Do etapu testowania zaproszono członków społeczności lokalnej. Z ogromnym zainteresowaniem i aprobatą spotkał się sam pomysł uruchomienia szkoły dla dzieci ze specjalnymi potrzebami. Ze zrozumieniem przyjęto koncepcje związane z wyeksponowaniem potrzeb migrantów, w tym mniejszości rosyjskojęzycznych. Oceniający przekazali dodatkowe pomysły, które można będzie wykorzystać w strategii promocji i komunikacji. Raport z przebiegu procesu został przekazany również do urzędu miasta.



PODSUMOWANIE

Niniejsza publikacja nie jest podręcznikiem do nauki pracy metodą design thinking. Na rynku istnieje bowiem wiele podręczników, wskazówek i samouczków, które szczegółowo opisują ten proces (informacje na temat najciekawszych pozycji książkowych oraz przydatne linki zamieszczamy na ostatniej stronie). Książka nie zawiera również gotowych rozwiązań stanowiących odpowiedź na problemy związane z integracją imigrantów w Polsce i na Litwie, choć mamy nadzieję, że zaproponowane rozwiązania będą stanowiły inspirację dla innych organizacji i społeczności opiekujących się czy współpracujących z migrantami.

Wydając tę publikację chcieliśmy przede wszystkim pokazać, że design thinking nie wymaga posiadania specjalistycznej wiedzy i znajomości skomplikowanych narzędzi. Aby zastosować design thinking w praktyce wystarczy znajomość podstawowych kroków i chęć eksperymentowania. Istotą metody jest to, aby nowych pomysłów i rozwiązań nie szukać na samym początku procesu, równie ważne jest bowiem poprawne zdefiniowanie wyzwania przy wykorzystaniu empatii – obserwacji, słuchania i odczuwania. Etap generowania pomysłów kładzie z kolei nacisk na ilość, bez względu na ich jakość, co wyzwala kreatywność i pracę zespołową. Siła design thinking tkwi również w elastyczności procesu i możliwości powrotu w każdej chwili do któregoś z poprzednich etapów.

Prostota metody powoduje, że design thinking można skutecznie stosować nie tylko w dużych projektach. Proces design thinking lub jego elementy można wykorzystać również do rozwiązywania problemów w skali lokalnej. Nasze doświadczenia udowodniły, że metoda sprawdza się również w małych zespołach i organizacjach, klasach szkolnych oraz grupach nieformalnych.





ŹRÓDŁA INSPIRACJI I PRZYDATNE LINKI

STRONY INTERNETOWE Z OPISEM PROCESU DESIGN THINKING I PRZYDATNE NARZĘDZIA:

<https://www.designkit.org>

<https://servicedesigntools.org>

<https://dschool.stanford.edu>

<https://www.ideo.com>

PUBLIKACJE:

Zmiana przez design: jak design thinking zmienia organizacje i pobudza innowacyjność, Tim Brown Pstryk. Jak zmieniać, żeby zmienić, Dan Heath, Chip Heath

Design Driven Innovation: Changing the Rules of Competition by Radically Innovating What Things Mean, Roberto Verganti

DANE STATYSTYCZNE DOTYCZĄCE MIGRACJI:

<https://ec.europa.eu/eurostat>

<https://www.infomigrants.net/en/>

Special Eurobarometer 469 Report Integration of immigrants in the European Union, 2017

<https://udsc.gov.pl> 2016-2018 BIULETYN statystyki UDSC

www.migracija.lt



Publikacja „Jak wykorzystać design thinking w procesach integracji migrantów i uchodźców” powstała w ramach projektu o tym samym tytule, finansowanego ze środków programu Erasmus+. Pomyśl na realizację projektu zrodził się z potrzeby poszukiwania nowych narzędzi edukacyjnych i metod pracy z młodzieżą, oraz z potrzeby wzmacniania potencjału i efektywności działań realizowanych przez organizacje pozarządowe z Polski i Litwy: Fundację Graceland oraz VŠĮ Eduplus.

Design thinking jako metoda tworzenia rozwiązań na podstawie analizy potrzeb użytkowników wydawała nam się szczególnie interesująca w kontekście realizowanych działań statutowych i misji naszych organizacji. Nasza działalność ma bowiem na celu wspieranie imigrantów w poprawie jakości ich życia, w tym w integracji z lokalnymi społecznościami. Do projektu w roli eksperta zaprosiliśmy Uniwersytet Vígo z Hiszpanii, który ma na swoim koncie wiele działań i publikacji dotyczących tematyki design thinking.

Nasza publikacja nie jest jednak podręcznikiem do nauki pracy metodą design thinking. Na rynku dostępnych jest wiele podręczników, skryptów i samouczków, które szczegółowo opisują ten proces. Książka nie zawiera również gotowych rozwiązań stanowiących odpowiedź na problemy związane z integracją imigrantów w Polsce i na Litwie, choć mamy nadzieję, że zaproponowane rozwiązania będą stanowiły inspirację dla innych organizacji i społeczności opiekujących się migrantami.

Wydając tę publikację chcieliśmy przede wszystkim pokazać, że design thinking nie wymaga posiadania specjalistycznej wiedzy i skomplikowanych technik. Aby zastosować design thinking w praktyce, wystarczy znajomość podstawowych narzędzi i chęć eksperymentowania. Prostota metody powoduje, że design thinking można skutecznie stosować nie tylko w dużych projektach, ale także do rozwiązywania problemów w skali lokalnej. Nasze doświadczenia udowodniły, że metoda sprawdza się również w małych zespołach i organizacjach oraz grupach nieformalnych.



Erasmus+

