

GuideMe! Ποιοτικά Μέτρα Καθοδήγησης Ανέργων σε Περιβάλλον Ομάδας

Eva Leuprecht (abif, AT)

Karin Steiner (abif, AT)

Alessandro Carbone (Alfabeti, IT)

Mark Bayley (Norwich City College, GB)

Bernd-Joachim Ertelt (Bundesagentur für Arbeit, DE)

Radosveta Drakeva (Znanie, BG)

Lena Doppel (IOT, AT)



1. περιεχόμενο

1.	περιεχόμενο	1
2.	αφηρημένο	2
3.	εισαγωγή	2
4.	κατευθυντήριων γραμμών	6
5.	πρόγραμμα σπουδών	16
•	5.1 Διερεύνηση των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας και ανάλυση	16
	5.1.1 αναγκών των διαφορετικών ομάδων – στόχων	16
	5.1.2 Προσδιορισμός των στόχων, των ομάδων - στόχων και του περιεχομένου των σχεδιασμένων μέτρων κατάρτισης	22
	5.1.3 Βασικό περιεχόμενο επαγγελματικού προσανατολισμού και μέτρα ενεργοποίησης κατάρτισης	30
	5.1.4 Επικύρωση των άτυπων επίκτητων ικανοτήτων και διδακτική ανάλυση	35
•	5.2 Τομέας: Σχέδιο Προκήρυξης Αναδοχής Έργου Κατάρτισης	44
	5.2.1 Κριτήρια Αξιολόγησης	44
	5.2.2 Σχέδιο Κατάρτισης Προσανατολισμού	51
•	5.3 Η πολιτική για το προσωπικό, την ποιότητα και τα προσόντα που απαιτούνται από τους εκπαιδευτές	65
	5.3.1 Πολιτικές Προσωπικού	65
	5.3.2 Ικανότητες και Προσόντα των Εκπαιδευτών	72
•	5.4 Το υλικό του μαθήματος και η υποδομή	82
	5.4.1 Εκπαιδευτικό Υλικό Κατάρτισης	82
	5.4.2 Υποδομή	89
•	5.5 Μέτρα Εξασφάλισης της Ποιότητας σε Επίπεδο Συστήματος	98
	5.5.1 Συστήματα Ποιότητας των Εκπαιδευτικών Οργανισμών	98
	5.5.2 Ανάλυση των σχετικών εσωτερικών και εξωτερικών βασικών παραγόντων και των συγκεκριμένων προσδοκιών τους	104
	5.5.3 Ανταλλαγή και επικοινωνία ανάμεσα στους διαφορετικούς δράστες κατά τη διάρκεια του προγραμματισμού και της υλοποίησής	109
•	5.6 Η ποιότητα του Μαθήματος	116
	5.6.1 Επιλογή των συμμετεχόντων στη σειρά μαθημάτων και η πρόσβασή τους στο μάθημα	116
	5.6.2 Μεμονωμένες Προσδοκίες και Εκπαιδευτικοί Στόχοι	120
	5.6.3 Μεσολάβηση ως προς τις προσδοκίες και το σχεδιαζόμενο μάθημα ..	125
	5.6.4 Συμφωνίες μάθησης μεταξύ συμμετεχόντων και εκπαιδευτών	130
	5.6.5 Πρόληψη Διακοπής Φοίτησης	135
•	5.7 Ανατροφοδότηση & Αξιολόγηση	140
	5.7.1 Ανατροφοδότηση και Απεικόνιση	140
	5.7.2 Εσωτερική αξιολόγηση	148
	5.7.3 Εξωτερική αξιολόγηση	160
	5.7.4 Έλεγχος της Επιτυχίας & Επαγγελματική Αποκατάσταση	165
•	5.8 Ειδικό Λεξιλόγιο	174
•	5.9 Βιβλιογραφία	183

2. αφηρημένο

Το Έργο GuideMe! είναι ένα Έργο μεταφοράς τεχνογνωσίας, στο πλαίσιο των προγραμμάτων “Leonardo da Vinci Project” της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο στόχος του είναι να επεκτείνει τις ήδη αναπτυγμένες οδηγίες ποιότητας και να αναπτύξει ένα πρόγραμμα βελτίωσης των μέτρων ΕΠ-στο πλαίσιο του προηγούμενου προγράμματος QUINORA- σε «νέες» χώρες. Με τον τρόπο αυτό, θα θεμελιωθούν κοινά ευρωπαϊκά κριτήρια ποιότητας για τον ΕΠ και θα εφαρμοστούν σε νέες χώρες εταίρους (Τουρκία, Ελλάδα, Βουλγαρία, Λιθουανία και Πολωνία).

Στο πλαίσιο της διεθνοποίησης του Επαγγελματικού Προσανατολισμού των ατόμων που αναζητούν εργασία, οι οδηγίες ποιότητας και η Ευρωπαϊκή προοπτική του προηγούμενου προγράμματος QUINORA θα εδραιωθεί περαιτέρω.

Το Έργο (2005 – 2007, www.quinora.com) περιέχει 7 ενότητες ποιότητας και 22 συνολικά πεδία, που συμπληρώνονται με 48 βέλτιστες πρακτικές που μπορούν να εφαρμοστούν στην Ευρώπη.

Το GuideMe! θα μεταφερθεί στις νέες χώρες εταίρους με επιπλέον μεταφρασμένο υλικό στις νέες γλώσσες, και 16 επιπρόσθετες βέλτιστες πρακτικές σε επίπεδο χώρας.

Σε κάθε χώρα το Πρόγραμμα θα συζητηθεί σε τέσσερα εργαστήρια με μάντζερ που κατευθύνουν επιμορφωτικές δραστηριότητες ΕΠ σε ινστιτούτα επιμόρφωσης, με διαμορφωτές πολιτικών της αγοράς εργασίας και της εκπαίδευσης (πχ φορείς απασχόλησης σε χώρες της ΕΕ) καθώς επίσης και επιμορφωτές μέτρων ΕΠ.

3. εισαγωγή

Εισαγωγή στο διαδικτυακό εργαλείο εκμάθησης QUINORA

Οι κοινωνικοοικονομικές τάσεις και η αύξηση των ανεργίας, ενισχύει την ανάγκη βελτίωσης του παρεχόμενου επαγγελματικού προσανατολισμού, και ειδικότερα της επαγγελματικής καθοδήγησης και των μέσων ενεργοποίησής της στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες. Παρ’ όλα αυτά, τα κριτήρια ποιότητας, την παρούσα στιγμή, για τα μέσα του επαγγελματικού προσανατολισμού σε ομαδικό επίπεδο –σε περίπτωση που υπάρχουν σε μια χώρα- δεν έχουν ή έχουν ατελώς αναπτυχθεί μέχρι τώρα. Μόνο ένας περιορισμένος αριθμός διεθνών προγραμμάτων που στοχεύει στην βελτίωση του επαγγελματικού και επικεντρώνεται στην ποιότητα της κατάρτισης των συμβούλων επαγγελματικής σταδιοδρομίας έχει αναπτυχθεί. Εντούτοις, όσο παρουσιάζονται ελλείψεις που αφορούν στην ποιότητα των μέσων του επαγγελματικού προσανατολισμού, όχι μόνο εξαιτίας της απώλειας και της

έλλειψης κατάρτισης των εκπαιδευτών αλλά και εξαιτίας του ίδιου του συστήματος και της οργάνωσης, διαχείρισης και συντονισμού του, τόσο μεγαλύτερη γίνεται η ανάγκη βελτίωσης του παρεχόμενου επαγγελματικού προσανατολισμού. Το πρόγραμμα **QUINORA**, λοιπόν, στοχεύει στην ανάπτυξη ενός **Διεθνούς Προγράμματος Διασφάλισης Ποιότητας** (International Quality Assurance Programme) για τον επαγγελματικό προσανατολισμό και τα μέσα ενεργοποίησης του σε άτομα που αναζητούν εργασία σε επίπεδο συστήματος και στο επίπεδο οργάνωσης, διαχείρισης και συντονισμού του συστήματος. Από αυτήν την άποψη **τα προϊόντα του QUINORA είναι:**

- **Διεθνή πρότυπα ποιότητας** που αναπτύχθηκαν για το επίπεδο συστήματος στη βάση της έκθεσης σύνθεσης (τα πρότυπα είναι επίσης διαθέσιμα στις γλώσσες των συνεργαζόμενων χωρών)
- **Ένα διαδραστικό διαδικτυακό εργαλείο εκμάθησης** που αναπτύχθηκε με βάση των διεθνών προτύπων ποιότητας και την έκθεση σύνθεσης, ώστε να χρησιμοποιηθεί για να αντισταθμίσει αδυναμίες του επαγγελματικού προσανατολισμού και των προσδιορισμένων μέσων ενεργοποίησής του περιλαμβανομένων εκπαιδευτικών δράσεων κατάρτισης με ακριβείς οδηγίες, παραδείγματα και προτάσεις προσαρμοσμένες μεμονωμένα στις προσωπικές ελλείψεις και ανάγκες; Διαθέσιμο και στις γλώσσες των συνεργαζόμενων χωρών διαδικτυακά (www.quinora.com).

Αλλά το πρόγραμμα QUINORA **δεν** έχει σκοπό να αναπτύξει νέα πρότυπα ποιότητας σχετικά με την κατάρτιση των συμβούλων ή των εκπαιδευτών μιας και είναι αντικείμενο άλλων διαφόρων προγραμμάτων Leonardo. Στην πραγματικότητα στοχεύει στον προσδιορισμό των ήδη υπάρχουσών περιπτώσεων της καλύτερης πρακτικής και της εμπειρίας σε όλες τις συνεργαζόμενες χώρες και, βασιζόμενο σε αυτό, στην ανάπτυξη ενός πακέτου διεθνών προτύπων ποιότητας σε επίπεδο συστήματος και αφορά στη διαχείριση, δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες να αξιολογήσουν την ποιότητα των μέσων και να αντισταθμίσουν τις προσδιορισμένες ελλείψεις.

Γιατί το πρόγραμμα QUINORA είναι αναγκαίο σε διεθνές επίπεδο?

Η διεθνοποίηση της αγοράς επαγγελματικού προσανατολισμού έχει ξεκινήσει, που σημαίνει ότι οι φορείς που εφαρμόζουν τα μέτρα προώθησης του επαγγελματικού προσανατολισμού (κυρίως δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης ή κοινωνικοί εταίροι), έχουν ξεκινήσει να εφαρμόζουν αυτά τα μέτρα διεθνώς, και φορείς κατάρτισης από όλη την Ευρώπη έχουν αρχίσει να συμμετέχουν στις διαδικασίες υποβολής προσφορών (απαντήσεις στις προκηρύξεις αναδοχής έργου) και στη διαχείριση των μέτρων διεθνώς. Το QUINORA προσφέρει μια απαραίτητη διασφάλιση ποιότητας προγράμματος, σύμφωνη με τα πρότυπα για τις χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης, μιας και πρέπει να είναι εγγυημένο το ίδιο επίπεδο ποιότητας των μέτρων επαγγελματικού προσανατολισμού σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες. Επίσης, το πρόγραμμα QUINORA επιχειρεί να προσφέρει μια πιο δυνατή, πιο αξιόπιστη και πιο

πιστή βάση για τις τεχνικές διασφάλισης ποιότητας σε σύγκριση με αυτές που υπήρχαν μέχρι πρόσφατα, μιας και το πρόγραμμα έχει αναπτυχθεί στη βάση των ήδη υπάρχουσών περιπτώσεων καλύτερης πρακτικής.

Η **πρωταρχική ομάδα στόχος** αποτελείται από όλα τα άτομα που περιλαμβάνονται στην οργάνωση, τη σύλληψη, τη διαχείριση και τη διεύθυνση του επαγγελματικού προσανατολισμού και των μέσων ενεργοποίησής του σε επίπεδο συστήματος και σε επίπεδο οργάνωσης, διαχείρισης και συντονισμού του συστήματος, όπου πραγματοποιείται η αλληλεπίδραση ανάμεσα στον εμπνευστή των μέτρων (π.χ. δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης) και των διευθυντών του επαγγελματικού προσανατολισμού στους φορείς κατάρτισης, καθώς και η αλληλεπίδραση ανάμεσα στους τελευταίους και τους εκπαιδευτές της επαγγελματικής κατάρτισης.

Το ηλεκτρονικό εργαλείο εκμάθησης QUINORA

Το παρόν στοιχείο ηλεκτρονικής μάθησης του προγράμματος QUINORA προσφέρει ένα ηλεκτρονικό βιβλίο που περιέχει πεδία ποιότητας και υποενότητες που αντιστοιχούν στις ανεπτυγμένες κατευθυντήριες οδηγίες ποιότητας. Κάθε ενότητα περιέχει τους στόχους της εκμάθησης, θεωρία βασισμένη σε συγκεκριμένα κατευθυντήρια οδηγία, ασκήσεις και μία διαδραστική εξέταση γνώσης. Οι καλύτερες πρακτικές αναφέρονται επίσης στις κατευθυντήριες οδηγίες ποιότητας και παρέχονται σε κάθε αντίστοιχη ενότητα. Τα περιεχόμενα της θεωρίας, οι ασκήσεις και οι καλύτερες πρακτικές, τα οποία μπορούν να μεταφορτωθούν και να εκτυπωθούν μεμονωμένα, μπορούν επίσης να δοθούν στους συμμετέχοντες ως εκπαιδευτικό υλικό κατά τη διάρκεια της πρόσωπο με πρόσωπο εργαστηριακής εκπαίδευσης που συνοδεύει τη φάση της ηλεκτρονικής εκμάθησης.

Το διαδικτυακό πρόγραμμα εκπαίδευσης απαρτίζεται από επτά διαφορετικούς τομείς (πεδία ποιότητας). Κάθε τομέας χωρίζεται και πάλι σε διαφορετικές ενότητες, έτσι ώστε να οργανωθεί το περιεχόμενο των πεδίων ποιότητας. Οι ενότητες επίσης αποτελούνται από *θεωρία και ασκήσεις* σε μορφή αρχείων pdf.

Τα *αρχεία θεωρίας* αναφέρονται σε συγκεκριμένη θεωρία που πρέπει να διαβάσει κανείς για να προετοιμαστεί για κάποια άσκηση. Αυτή η πτυχή του εργαλείου ηλεκτρονικής μάθησης στοχεύει στη μελέτη και στην ανασκόπηση των περιεχομένων της θεωρίας.

- Τα *αρχεία ασκήσεων* παρουσιάζουν ασκήσεις που μπορούν να γίνουν από τα άτομα μεμονωμένα ή στο πλαίσιο ομαδοσυνεργατικής μεθόδου. Οι πιθανές μορφές ασκήσεων μπορούν να πραγματοποιηθούν είτε με τη μέθοδο των πρόσωπο με πρόσωπο ασκήσεων και οι διαδραστικές διαδικτυακές ασκήσεις ενώ ο εκπαιδευτής είναι παρών.

Επιπλέον παρέχεται μια ηλεκτρονική βιβλιοθήκη QUINORA, η οποία περιέχει σημαντικές πηγές πληροφοριών που σχετίζονται με το πρόγραμμα (βιβλία, άρθρα σε βιβλία/περιοδικά, περιοδικά, μη δημοσιευμένα έγγραφα, διευθύνσεις ιστοσελίδων).

Περιεχόμενα του Προγράμματος Διασφάλισης Ποιότητας QUINORA

Κάθε τομέας αποτελείται από ένα «θεωρητικό μέρος» και ένα «μέρος ασκήσεων», πραγματεύεται ένα συγκεκριμένο θέμα Διασφάλισης Ποιότητας στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό και τα Μέσα/Μέτρα της καθοδήγησης της ομάδας. Οι κατευθυντήριες οδηγίες τα εργαλεία και τα κριτήρια ποιότητας που περιγράφονται σε κάθε τομέα περιγράφουν διάφορους τρόπους με τους οποίους οι φορείς κατάρτισης μπορούν να βοηθηθούν ώστε βάσει των δυνατοτήτων τους να επιτύχουν το στόχο της καλύτερης πρακτικής και της διασφάλισης υψηλής ποιότητας στα ακόλουθα θέματα:

1. Τομέας: Ανάλυση Απαιτήσεων και Αναγκών
2. Τομέας: Πολιτική Προσωπικού και Δεξιότητες Εκπαιδευτών
3. Τομέας: Υλικό και Υποδομές
4. Τομέας: Μέτρα Διασφάλισης Ποιότητας σε Επίπεδο Συστήματος
5. Τομέας: Ποιότητα στην Εκπαιδευτική Δράση
6. Τομέας: Ανατροφοδότηση και Αξιολόγηση

Τα όργανα (instruments) και τα κριτήρια ποιότητας

Τα παραδείγματα που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα **QUINORA** δείχνουν ότι η ποιότητα του επαγγελματικού προσανατολισμού που παρέχεται σε μια ομάδα δεν οριοθετείται απαραίτητα από τη σειρά μαθημάτων και μόνο. Χρειάζεται να διαμορφωθούν τα στάδια ποιότητας. Η χρηματοδότηση πρέπει να εξασφαλιστεί, οι δεξιότητες γνώσης των εκπαιδευτών πρέπει να βελτιωθούν, η πολιτική της αγοράς εργασίας πρέπει να ενσωματωθεί από τους φορείς κατάρτισης κ.ο.κ.. Επιπλέον, πρέπει να ενισχυθεί η *συνεργασία διαφορετικών* φορέων στην επαγγελματική κατάρτιση μέσα στα ιδρύματα κατάρτισης, όπως επίσης και με εξωτερικούς συνεργάτες, όπως για παράδειγμα οι Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης, τα γραφεία έυρεσης εργασίας, Το Υπουργείο Παιδείας, οι συντονιστές των εκπαιδευτικών δράσεων, οι εκπαιδευτές οι επιχειρήσεις και οι συμμετέχοντες στις εκπαιδευτικές δράσεις. Ο στόχος μιας συνεργασίας τόσο μεγάλης κλίμακας είναι να προωθήσει δίκτυα και συνεργασίες που συνοδεύουν τον επαγγελματικό προσανατολισμό από την ανάλυση των εκπαιδευτικών αναγκών κατάρτισης στα επόμενα στάδια (μεταφορά γνώσης). Αυτό σημαίνει ότι το περιεχόμενο του QUINORA δεν περιορίζεται σε αυτούς που παρέχουν την επαγγελματική κατάρτιση, οι οποίοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα κριτήρια, αλλά επιδρά και στο σύστημα συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης επίσης. Αυτό θα πει ότι τα πρότυπα ποιότητας στις εκπαιδευτικές δράσεις θα πρέπει να διαμορφωθούν από την αρχή. Επίσης αυτό συνεπάγεται την ευκολία της πρόσβασης *πριν την έναρξη ενός μέτρου*, συμπεριλαμβανομένης της ικανότητας να ανταποκριθεί στις ανάγκες μιας μεγάλης εύρους κλίμακας πελατών όπως επίσης και την παροχή συμβουλών *μετά τη λήξη ενός μέτρου*. Αυτή η διαδικασία θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες από τη μία πλευρά να έχουν πρόσβαση

στις δράσεις κατάρτισης και από την άλλη πλευρά στο να πραγματοποιήσουν αποτελεσματικά τις δεξιότητες στις οποίες εκπαιδεύτηκαν στις εκπαιδευτικές δράσεις.

Η ανάπτυξη του προγράμματος QUINORA κατέστη δυνατή λόγω της οικονομικής υποστήριξης του Προγράμματος Leonardo da Vinci της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και με συγχρηματοδότηση του Αυστριακού Υπουργείου Εργασίας και Οικονομίας όπως επίσης και της Αυστριακής Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης.

4. κατευθυντήριων γραμμών

GuideMe! – Μια Περίληψη

Το πρόγραμμα GuideMe! είναι μια καινοτόμος μεταφορά του προγράμματος μέσα στο πλαίσιο του «Προγράμματος Λεονάρντο ντα Βίντσι», που υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ο στόχος είναι να επεκταθούν οι ήδη αναπτυγμένες οδηγίες ποιότητας και το πρόγραμμα σπουδών, για **να βελτιωθεί η ποιότητα των μέτρων καθοδήγησης στο πλαίσιο του προηγούμενου προγράμματος QUINORA, στις «νέες» χώρες**. Επομένως δημιουργήθηκε ήδη ένα ίδρυμα για τα κοινά ποιοτικά κριτήρια της ΕΕ στην καθοδήγηση, στα πλαίσια του προγράμματος QUINORA, και θα μεταφερθεί τώρα σε περισσότερες περιοχές της Βουλγαρίας και της Αυστρίας (ήδη εταίροι του QUINORA) και στις νέες χώρες εταίρων : την Ελλάδα, τη Λιθουανία, την Τουρκία και την Πολωνία.

Σε απάντηση στη διεθνοποίηση για την καθοδήγηση των ατόμων που αναζητούν εργασία, τα ευρωπαϊκά ποιοτικά πρότυπα και η ευρωπαϊκή προοπτική του προηγούμενου προγράμματος QUINORA θα καθιερωθεί περαιτέρω. Το πρόγραμμα QUINORA (2005 - 2007, www.quinora.com) περιλαμβάνει ένα πρόγραμμα σπουδών με επτά ποιοτικές περιοχές και έναν συνολικό αριθμό 22 ενοτήτων, που συμπληρώνεται με 48 καλύτερες πρακτικές εφαρμόσιμες σε όλη την Ευρώπη. Το GuideMe! θα μεταφερθεί στις νέες χώρες των εταίρων με περαιτέρω μεταφρασμένα υλικά σε νέες γλώσσες, και σε 16 πρόσθετες χώρες-συγκεκριμένες καλύτερες πρακτικές. Επιπλέον, η πλατφόρμα του GuideMe! θα αποτελείται από μια πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης, που θα περιλαμβάνει λογοτεχνία, διαδικτυακούς συνδέσμους και δυνατότητα λήψης αρχείων στα θέματα της ποιότητας και της καθοδήγησης που παρέχονται από όλες τις συμμετέχουσες χώρες.

Σε κάθε χώρα, το πρόγραμμα σπουδών θα συζητηθεί μέσα σε τέσσερα διήμερα εργαστήρια, με τους υπεύθυνους των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων καθοδήγησης στα ινστιτούτα κατάρτισης, διάφορα άτομα που σχεδιάζουν την εργατική και εκπαιδευτική πολιτική (π.χ. γραφεία απασχόλησης στις χώρες της ΕΕ), και που **συμμετέχουν στις δραστηριότητες καθοδήγησης**, καθώς επίσης και **τους εκπαιδευτές των μέτρων καθοδήγησης**.

Το ακόλουθο έγγραφο περιγράφει τη βάση και των δύο προγραμμάτων, QUINORA και GuideMe! , συγκεκριμένα τις διεθνείς οδηγίες για τον επαγγελματικό προσανατολισμό και την ενεργοποίηση σε

επίπεδο ομάδας. Αυτές οι οδηγίες θα μπορούσαν επίσης να επιφέρουν μια ενδιαφέρουσα (συζήτηση) συνεισφορά στα σχετιζόμενα με την αγορά εργασίας μέτρα προσόντων ή στα περαιτέρω μέτρα εκπαίδευσης ενηλίκων.

Όλο αυτό δεν θα μπορούσε να γίνει – όπως συνηθίζεται – εστιάζοντας αποκλειστικά στις ικανότητες των εκπαιδευτών, στην ποιότητα της κατάρτισης ή την ποιοτική διαχείριση των ινστιτούτων κατάρτισης, αλλά λαμβάνοντας επίσης υπόψη την αλληλεπίδραση των συμμετεχόντων στον προγραμματισμό, στην πραγματοποίηση και την μετέπειτα επεξεργασία (την ανάλυση της ανατροφοδότησης, τον έλεγχο της επιτυχίας με τα μέσα καθορισμένων κριτηρίων), καθώς επίσης και σύμφωνα με την ενσωμάτωση των εμπειριών στον προγραμματισμό και την πραγματοποίηση των μελλοντικών μέτρων. Λεπτομερώς, σε επτά ποιοτικούς τομείς («ποιοτικές περιοχές») θα επικεντρωθεί η εργασία με τρόπο προσανατολισμένο στο περιεχόμενο:

1. Η ανάλυση της ζήτησης και της ανάγκης, οι στόχοι των μέτρων του επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησης
2. Οι οδηγίες υποβολής επίσημων προσφορών και σχεδίων κατάρτισης
3. Η πολιτική για το προσωπικό, την ποιότητα και τα προσόντα που απαιτούνται από τους εκπαιδευτές
4. Το υλικό του μαθήματος και η υποδομή
5. Τα γενικά μέτρα εξασφάλισης της ποιότητας, που περιλαμβάνουν διαφορετικούς παράγοντες σε επίπεδο συστήματος
6. Τα γενικά μέτρα εξασφάλισης της ποιότητας πριν και μετά από το μέτρο
7. Η ανατροφοδότηση και η αξιολόγηση

Η ποιοτική κατάσταση στις χώρες εταίρους του QUINORA και του Guide me!

Κατά τη διάρκεια της σύνταξης της συγκριτικής συνθετικής έκθεσης (δείτε το www.quinora.com) που τώρα επίσης συμπληρώθηκε με μια σύγκριση της ποιότητας στις νέες χώρες εταίρων (δείτε το www.guideme.at), προσδιορίστηκαν τα υπάρχοντα ποιοτικά πρότυπα, οι οδηγίες και τα προγράμματα. Μια πρώτη ανάλυση έδειξε ότι οι καταστάσεις για τα άτομα που αναζητούν εργασία, στον επαγγελματικό προσανατολισμό στις συμμετέχουσες χώρες, είναι πολύ ετερογενείς. Δίπλα στην παροχή συμβουλών ομάδας, που υιοθετείται πρώτιστα στην Αυστρία, η ατομική παροχή συμβουλών είναι η επικρατέστερη μέθοδος επαγγελματικού προσανατολισμού στις χώρες εταίρους του Guide me!. Και οι δύο μέθοδοι προσφέρονται από ιδιωτικά και δημόσια ινστιτούτα. Η κατάσταση, σχετικά με την εξασφάλιση της ποιότητας, είναι επίσης πολύ διαφορετική στις χώρες που συμμετέχουν. Στις χώρες εταίρους του QUINORA, τη Γερμανία, τη Μεγάλη Βρετανία, τη Σουηδία, και την Ελβετία, είναι ήδη σε ισχύ ιδιαίτερα περίτεχνες έννοιες εξασφάλισης της ποιότητας και έννοιες τυποποίησης. Στις χώρες εταίρους του Guide me! (την Αυστρία, τη Βουλγαρία, την Τουρκία, την Πολωνία, την Ελλάδα,

τη Λιθουανία) υπάρχουν μεγάλες διαφορές σχετικά με την εφαρμογή των στρατηγικών διαχείρισης ποιότητας και εξασφάλισης στην καθοδήγηση, και επίσης σχετικά με τα προσόντα των εκπαιδευτών. Σήμερα, οι περισσότερες από τις χώρες που συμμετέχουν, καθιέρωσαν ήδη τα υποχρεωτικά επίσημα προσόντα των συμβούλων / εκπαιδευτών, ενώ η πλειοψηφία απαιτεί επίσης την επαγγελματική εμπειρία έξω από τον τομέα του επαγγελματικού προσανατολισμού, καθώς επίσης και κοινωνικές και προσωπικές ικανότητες. Σε πολλές περιπτώσεις υπάρχουν ήδη τα περισσότερο ή λιγότερο λεπτομερή συστήματα πιστοποίησης της ποιότητας, στις χώρες που απαιτούν επίσημα προσόντα για τους εκπαιδευτές και τους συμβούλους. Σε μερικές χώρες, όπως στην Πολωνία και τη Λιθουανία, καθιερώθηκαν πρόσφατα τα πρότυπα ποιότητας στην καθοδήγηση σε μια νομική βάση. Η Ελλάδα καθιέρωσε επίσης πρότυπα ποιότητας, τα οποία εφαρμόζονται ήδη στον τομέα της επαγγελματικής κατάρτισης αλλά όχι στα μέτρα καθοδήγησης. Στην Αυστρία υπάρχουν διαφορετικά πρότυπα ποιότητας, καθώς διάφορα ινστιτούτα παροχής επαγγελματικών συμβουλών ανέπτυξαν τα δικά τους πρότυπα ποιότητας, αλλά δεν έχουν καθιερωθεί ακόμα συνεπή ποιοτικά πρότυπα. Αυτό ισχύει επίσης για την Τουρκία, όπου η Αρχή των Επαγγελματικών Προσόντων καθιερώνει αυτήν την περίοδο τα πρότυπα ποιότητας, και για την επαγγελματική κατάρτιση και για την καθοδήγηση. Αν και η ποιοτική κατάσταση στις χώρες εταιρών είναι πολύ ετερογενής, θα μπορούσαν να προσδιοριστούν μερικές ομοιότητες: Κατ' αρχάς, οι εθνικές δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης στις χώρες των εταιρών διαδραματίζουν έναν πολύ σημαντικό ρόλο ως ιδρυτές και προμηθευτές των μέτρων καθοδήγησης. Παρέχουν καθοδήγηση άμεσα στα τοπικά και περιφερειακά κέντρα τους και γραφεία, και επιπλέον, καλούν για την κατάθεση επίσημων προσφορών για τα μέτρα (ειδικά τα μέτρα κατάρτισης). Δεύτερον, όλο και περισσότερα πανεπιστήμια προσφέρουν προγράμματα μελέτης εξειδικευμένα στην επαγγελματική παροχή συμβουλών (και την κατάρτιση) σε προπτυχιακό (στη Λιθουανία, στην Ελλάδα, και στην Τουρκία) ή μεταπτυχιακό επίπεδο (στην Πολωνία). Τρίτον, η συνεργασία και η επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών διοργανωτών καθοδήγησης και των προμηθευτών είναι συχνά δύσκολη και ανεπαρκής, ενώ αυτό ισχύει επίσης για την επικοινωνία μεταξύ των ιδρυτών της καθοδήγησης και των ινστιτούτων που την εφαρμόζουν (και τα ινστιτούτα που την εφαρμόζουν και οι εκπαιδευτές). Τέταρτο, η τακτική (εσωτερική καθώς και εξωτερική) αξιολόγηση δεν πραγματοποιείται ή δεν πραγματοποιείται ανεπαρκώς σε αρκετές χώρες εταιρών. Τέλος, η (συνεχής) προσαρμογή των αγορών καθοδήγησης στις τάσεις και οι ανάγκες των εθνικών αγορών εργασίας, είναι ακόμα μια σημαντική πρόκληση στις περισσότερες χώρες εταιρών.

Τα Υπάρχοντα Ελλείμματα στην Ανάπτυξη της Ποιότητας

Τα υπάρχοντα πρότυπα εφαρμόζονται είτε σε διοικητικό επίπεδο (στους προμηθευτές της καθοδήγησης) είτε στους ίδιους τους εκπαιδευτές. Αν και τα πρότυπα ποιότητας εφαρμόζονται πολύ σπάνια σε ολόκληρο το σύστημα (συμπεριλαμβανομένων όλων των διαφορετικών ενδιαφερομένων

και εντολέων) του επαγγελματικού προσανατολισμού/της παροχής συμβουλών. Μέχρι τώρα, η εστίαση ήταν μάλλον σε μεμονωμένα μέρη του συστήματος ποιότητας, όπως οι ικανότητες και οι δυνατότητες των επαγγελματικών εκπαιδευτών / συμβούλων, στις δραστηριότητες της υπηρεσίας / των εκπαιδευτικών ινστιτούτων ή στις λεπτομερείς απαιτήσεις για την προκήρυξη κατάθεσης επίσημων προσφορών, που καλούν για την κατάθεση επίσημων προσφορών για τα μέτρα καθοδήγησης (όπως τα εθνικά γραφεία αγοράς εργασίας, τις Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης). Αυτό που μέχρι τώρα διέφυγε της προσοχής, αλλά είναι εξίσου σημαντικό για την ποιότητα ενός μέτρου, όπως οι ικανότητες του εκπαιδευτή, είναι η αλληλεπίδραση των εμπλεκόμενων εντολέων. Για αυτόν το λόγο, δίπλα στο κίνητρο, τα προσόντα και τις ικανότητες των εκπαιδευτών, η αλληλεπίδραση των εντολέων στον προγραμματισμό και την υλοποίηση αλλά και στην μετέπειτα επεξεργασία (στην ανάλυση της ανατροφοδότησης, στον έλεγχο της επιτυχίας με τα μέσα των προκαθορισμένων κριτηρίων) καθώς επίσης και σύμφωνα με την ενσωμάτωση των εμπειριών στον προγραμματισμό και την υλοποίηση των μελλοντικών ή ακόλουθων μέτρων, είναι αποφασιστικές για την ποιότητα της συνολικής διαδικασίας.

Οι Οδηγίες για την Ανάπτυξη της Ποιότητας σε Επαγγελματικές Καταρτίσεις και Καταρτίσεις Ενεργοποίησης

Με βάση αυτήν την ανάλυση της παρούσας κατάστασης, οι διεθνείς οδηγίες ποιότητας για τον επαγγελματικό προσανατολισμό και τις καταρτίσεις ενεργοποίησης, που εστιάζουν συγκεκριμένα στη διαχείριση και στο επίπεδο συστημάτων των παραγόντων της αγοράς εργασίας, έχουν αναπτυχθεί κατά τη διάρκεια δύο συναντήσεων του προγράμματος QUINORA. Στην συνέχεια θα περιγραφούν οι απαραίτητες πτυχές των αναγνωρισμένων περιοχών ποιότητας, που θα δουλευτούν εντατικά από το Guide me!:

1^η Περιοχή ποιότητας: Ανάλυση της ζήτησης και των αναγκών

Η ανάλυση της ζήτησης και των αναγκών, αποτελούν τη βάση για τη σύλληψη και την υλοποίηση των μέτρων του επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησης. Οι αναλύσεις της ζήτησης βασίζονται σε μια περιεκτική εποπτεία των τρεχουσών και συνεχών αλλαγών στην αγορά εργασίας. Οι τοπικές, οι περιφερειακές, και οι παγκόσμιες εξελίξεις, οι εξαρτήσεις και οι αλληλεπιδράσεις πρέπει να περιληφθούν στην εποπτεία. Μπορεί να υποθεθεί, ότι μόνο μια εξέταση επικεντρωμένη στον στόχο των συνθηκών της αγοράς εργασίας, μπορεί να οδηγήσει σε καλώς ληφθέντα ποιοτικά μέτρα. Μόνο μια ενσωμάτωση των τρεχόντων συνθηκών της αγοράς εργασίας θα καταστήσει πιθανή την καθιέρωση των ηθικά ορθών μέτρων για τους συμμετέχοντες.

Επιπλέον στη ζήτηση αγοράς εργασίας και τις συνθήκες της αγοράς εργασίας, οι - συχνά ετερογενής - ανάγκες των συμμετεχόντων πρέπει να ενσωματωθούν στη σύλληψη ενός μέτρου. Η ποικιλομορφία

των συμμετεχόντων πρέπει να προσδιοριστεί εγκαίρως, και οι επαγόμενες ανάγκες και τα ενδιαφέροντα πρέπει να ενσωματωθούν αναλόγως στη σύλληψη. Ο ορισμός του περιεχομένου, των στόχων και της ομάδας-στόχου είναι ένα αποτέλεσμα της ανάλυσης της ζήτησης και των αναγκών. Κατά γενικό κανόνα ο στόχος του ανώτερου μέτρου θα χρησιμεύσει ως μια κατευθυντήρια αρχή. Η κύρια εστίαση βρίσκεται συνήθως στην ένταξη των συμμετεχόντων στην αγορά εργασίας και στην παροχή των περαιτέρω προσόντων, προκειμένου να αποτραπεί η μακροπρόθεσμη ανεργία. Δίπλα σε μια ποικιλία συγκεκριμένων θεμάτων, το βασικό περιεχόμενο θα πρέπει να περιλαμβάνεται σε κάθε περίπτωση. Επιπλέον, θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται η καριέρα της διδασκαλίας και οι ικανότητες διαχείρισης - της ζωής.

2^η Περιοχή ποιότητας: Οι οδηγίες για την υποβολή Επίσημων Προσφορών και ο Σχεδιασμός της Κατάρτισης

Ακολουθώντας τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς της δημόσιας υποβολής επίσημων προσφορών, οι δημόσιες συμβαλλόμενες υπηρεσίες καθορίζουν τα λεπτομερή και υποχρεωτικά κριτήρια ποιότητας. Οι οδηγίες για τις επίσημες προσφορές δημιουργούν μια βάση για την σοφή, από την πλευρά του περιεχομένου, παρουσίαση των μέτρων.

Οι οδηγίες για τις επίσημες προσφορές είναι μια υποχρεωτική βάση για τη δομημένη αξιολόγηση των παρουσιασμένων εννοιών και για την ανάθεση των συμβάσεων. Τα σαφώς δομημένα κριτήρια υποβολής επίσημων προσφορών, αποτελούν επίσης τη βάση για την εποπτεία και την τελική αξιολόγηση των μέτρων. Σε αυτόν τον βαθμό τα κριτήρια υποβολής επίσημων προσφορών καθοδηγούν ολόκληρη τη διαδικασία των μέτρων. Η ανάπτυξη των κριτηρίων και των οδηγιών για τον προγραμματισμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση των μέτρων κατάρτισης, είναι μια διαδικασία εξασφάλισης ποιότητας στα μέτρα επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησης. Για να αξιολογηθεί η εφαρμογή των διατυπωμένων κριτηρίων - που υλοποιούνται σε ένα συγκεκριμένο σχέδιο κατάρτισης - στις παρουσιασμένες προσφορές, τα συμβαλλόμενα μέρη - η ομάδα του προγραμματισμού, το εκτελεστικό κομμάτι (οι εκπαιδευτές) καθώς επίσης και η επιτροπή αξιολόγησης - πρέπει να εξασφαλίσουν ότι υπάρχει μια καθολική κατανόηση της ποιότητας και των στόχων της ιδέας.

3^η Περιοχή ποιότητας: Η Πολιτική για το Προσωπικό, η Ποιότητα και τα προσόντα που απαιτούνται από τους εκπαιδευτές

Αυτή η ποιοτική περιοχή εστιάζει σε μια από τις πιο ουσιαστικές πλευρές των μέτρων της αγοράς εργασίας. Η ποιότητα των μέτρων κατάρτισης εξαρτάται πολύ από τα προσόντα και τις ικανότητες των εκπαιδευτών. Τα προσόντα των εκπαιδευτών καθορίζονται από την επίσημη εκπαίδευση, καθώς επίσης και από τις ανεπίσημα αποκτηθείσες ικανότητες. Είναι η εργασία των ινστιτούτων κατάρτισης να ορίζουν συστηματικά και να αναπτύσσουν συνεχώς ποιοτικά πρότυπα και κριτήρια, που

σχετίζονται με το προσωπικό. Αυτό είναι ένα δύσκολο έργο: Δεν υπάρχει κανένας οριστικός τυποποιημένος σχηματισμός για τους εκπαιδευτές, στα πεδία του επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησης. Οι εκπαιδευτές που διαθέτουν γνώσεις από ετερογενή εκπαιδευτικά υπόβαθρα, απασχολούνται συνήθως με μερική απασχόληση, με διαφορετικές συμβάσεις απασχόλησης και συχνά με περισσότερα από ένα ινστιτούτα κατάρτισης.

Η απασχόληση είναι ασυνεχής, η πληρωμή είναι μικρή συγκριτικά με την προσπάθεια και το ποσό της εργασίας, συμπεριλαμβανομένου του ότι η προετοιμασία και η μετέπειτα επεξεργασία σχεδόν ποτέ δεν πληρώνεται. Η διαρκής και η ειδική περαιτέρω εκπαίδευση δεν προσφέρεται θεσμικά. Είναι δύσκολο να καθιερωθεί ο προσδιορισμός των στόχων και των προσδοκιών των ινστιτούτων κατάρτισης και των εντεταλμένων γραφείων. Στην πολιτική προσωπικού τους, τα ινστιτούτα κατάρτισης πρέπει επίσης να είναι υπεύθυνα για την ύπαρξη επαρκούς διοικητικού και εμπορικού προσωπικού. Τα διοικητικά και οργανωτικά ζητήματα δεν θα πρέπει να τοποθετούνται στην ευθύνη των εκπαιδευτών. Ήδη, κατά τη διάρκεια της σύλληψης και του προγραμματισμού, τα ινστιτούτα κατάρτισης πρέπει να διαθέτουν μια σαφή εικόνα του προσωπικού. Είναι επομένως η ευθύνη των εντεταλμένων γραφείων να ελέγξουν την κατάσταση του προσωπικού - σύμφωνα με την περιγραφή του μέτρου - και να διατυπώσουν, εάν είναι απαραίτητο, εγκαίρως τις σαφείς απαιτήσεις (π.χ. σχετικά με τα προσόντα και τις ικανότητες).

4^η Περιοχή ποιότητας: Το Υλικό των Μαθημάτων και η Υποδομή

Το υλικό του μαθήματος πρέπει να ταιριάζει με τους στόχους του μαθήματος και την ομάδα-στόχο. Κάτι που θεωρείται ως αυτονόητο, αλλά συχνά θέτει δύσκολες προκλήσεις: Οι συμμετέχοντες στα μέτρα είναι συχνά πολύ ετερογενείς, όσον αφορά το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό υπόβαθρό τους. Για τη σύνταξη του υλικού του μαθήματος πρέπει να δοθούν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τους στόχους και την ομάδα-στόχο του μέτρου. Είναι απαραίτητο να είναι γνωστό το γλωσσικό επίπεδο (συμπεριλαμβανομένου του επιπέδου μόρφωσης, τις δεξιότητες ανάγνωσης και άλλες) πριν την προετοιμασία περιπλοκών κειμένων. Η γλώσσα θα πρέπει να είναι σαφής και χωρίς ειδική ή ξένη ορολογία και στερεότυπα.

Ενώ οι συμμετέχοντες της «ελεύθερης εκπαίδευσης ενηλίκων» (= με πελάτες που πληρώνουν), συχνά αποφασίζουν για την εγγραφή τους βάσει της διαθέσιμης υποδομής και των υπηρεσιών, οι συμμετέχοντες των μαθημάτων που σχετίζονται με την αγορά εργασίας συνήθως στερούνται αυτές τις πληροφορίες. Η συμμετοχή είναι λίγο πολύ υποχρεωτική και συνδέεται με την παραλαβή των οικονομικών επιχορηγήσεων.

Δεδομένου ότι η υποδομή μπορεί να επηρεάσει το κίνητρο των συμμετεχόντων και επίσης τον γνωστικό τους προσανατολισμό, πρέπει να της δοθεί ικανοποιητική προσοχή.

Σε κάθε περίπτωση, το ινστιτούτο κατάρτισης πρέπει να είναι ικανό να παρέχει υποδομή, σύμφωνα με τα τρέχοντα πρότυπα και κανονισμούς υγείας και ασφάλειας. Σχετικά με τον τεχνικό εξοπλισμό (π.χ. ICT) πρέπει να εγγυηθεί ότι ο εξοπλισμός εκπληρώνει τις τρέχουσες ανάγκες και πρότυπα. Πρέπει να εγγυηθεί ότι οι εκπαιδευτές είναι επίσης ενημερωμένοι για τις εξελίξεις. Πρέπει να είναι σίγουρο, ότι οι συμμετέχοντες προετοιμάζονται για την ένταξη στην κανονική αγορά εργασίας με την παροχή όλων απαραίτητων και ενημερωμένων γνωστικών υποδομών.

5^η Περιοχή ποιότητας: Εξασφάλιση της Ποιότητας σε Επίπεδο Συστήματος

Η εξασφάλιση της ποιότητας είναι μια πρόκληση που αφορά ένα ολόκληρο ινστιτούτο και απεικονίζεται σε κάθε μέρος του. Στο επίπεδο συστήματος τα ινστιτούτα κατάρτισης έχουν (ή πρέπει να έχουν) συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας (ΔΠ) και Εξασφάλισης Ποιότητας (ΕΠ). Κανονικά αυτές είναι πιστοποιήσεις από τους κανόνες ISO, τα πρότυπα EQFM, ΟΔΠ¹ ή τα πρότυπα ποιότητας που αναπτύχθηκαν συγκεκριμένα για το πεδίο της περαιτέρω εκπαίδευσης όπως CERTQUA, LQW, eduQua ή παρόμοια. Η ύπαρξη μόνο τέτοιων συστημάτων ΔΠ δεν αποτελεί εγγύηση ότι τα υλοποιούμενα μέτρα είναι υψηλής ποιότητας. Τα συστήματα ΔΠ εφαρμόζονται συχνά με μεγάλη προσπάθεια και κόστος, αλλά δεν δημιουργούν από μόνα τους ένα ινστιτούτο – η ευρεία αντίληψη της ποιότητας δεν εγγυάται την αύξηση της ποιότητας του μέτρου. Τα ινστιτούτα συχνά δίνουν τις βιβλιοθήκες με τα έγγραφα των διαδικασιών ΔΠ, αλλά στις περισσότερες περιπτώσεις αυτά τα έγγραφα δεν λαμβάνουν (ικανοποιητική) περαιτέρω προσοχή και δεν εφαρμόζονται στην καθημερινή εργασία. Τα εφαρμοσμένα συστήματα ΔΠ πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνούν την ευρεία κατανόηση του ινστιτούτου για την ποιότητα, που σημαίνει την εμπλοκή όλων των ανθρώπων που λαμβάνουν μέρος στην διαδικασία. Θα πρέπει να είναι σαφές για όλους όσους εμπλέκονται, ποια είναι η αντίληψη του ινστιτούτου για την ποιότητα, ποια κριτήρια σχετίζονται με την υλοποίηση αυτής της κατανόησης, ποιες διαδικασίες έχουν οριστεί για να την πραγματοποιήσουν και πως η κατανόηση αυτή συνεχώς αναπτύσσεται.

Τα συστήματα ΔΠ και ΕΠ υπονοούν δύο πλευρές: Αφ' ενός πρόκειται για τον έλεγχο της ποιότητας των ινστιτούτων, και αφ' ετέρου για την περαιτέρω ανάπτυξη της ποιότητας. Τα συστήματα ΔΠ και ΕΠ χρειάζεται να γίνουν ένα αναπόσπαστο κομμάτι της στρατηγικής των ινστιτούτων. Η ίδια βασική κατανόηση της ποιότητας, από όλα τα πρόσωπα που εμπλέκονται, πρέπει να εξασφαλιστεί κατά τη διάρκεια όλων των σχετικών φάσεων της διαδικασίας.

6^η Περιοχή ποιότητας: Εξασφάλιση της Ποιότητας κατά τη διάρκεια του Μαθήματος

Ανακεφαλαιώνοντας, η ποιότητα ενός μέτρου καθορίζεται από τη σύλληψη του σωστού μέτρου για τη σωστή ομάδα-στόχο, στο πλαίσιο της παροχής επαρκών και σωστών πόρων και υποδομής, καθώς

¹ΟΔΠ (Ολική Διαχείριση Ποιότητας) αναπτύχθηκε αρχικά στις ΗΠΑ το 1940 και έχει ως στόχο την ίδρυση ελέγχου ποιότητας, ως το αντικειμενικό σύστημα ενός οργανισμού / μιας εταιρίας .

επίσης και της μεταφοράς γνώσης του σωστού περιεχομένου, από το καταρτισμένο και ικανό προσωπικό. Και ο επίτροπος και ο ανάδοχος είναι υπεύθυνοι για αυτό. Αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη πρέπει να φέρουν την ίση ευθύνη ότι η ποιότητα – που συνήθως καθορίζεται από τη σύλληψη και τις ανάγκες - μπορεί να πραγματοποιηθεί. Π.χ. ο εντολέας πρέπει να διαθέσει όλη τη σχετική πληροφορία για τη σειρά μαθημάτων, για να προετοιμάσει επαρκώς τους μελλοντικούς συμμετέχοντες. Ο ανάδοχος από την άλλη πλευρά, πρέπει να παρέχει στους εκπαιδευτές όλες τις σχετικές πληροφορίες (υπόβαθρο), και να τους δώσει τη δυνατότητα να ζητήσουν πιο αναλυτικές πληροφορίες εάν κριθεί απαραίτητο

7^η Περιοχή ποιότητας: Ανατροφοδότηση και Αξιολόγηση

Τα κριτήρια και ο συνδετικός παράγοντας για την αξιολόγηση και την ανατροφοδότηση καθορίζονται λίγο πολύ στην διαδικασία του ποιοτικού κύκλου (προγραμματισμός- υλοποίηση - και ανάλυση και συλλογισμός του μέτρου). Είναι ευθύνη των ινστιτούτων κατάρτισης να παρέχουν σαφείς κανονισμούς σχετικά με τα συστήματα ανατροφοδότησης για τους εκπαιδευτές και τους συμμετέχοντες. Η ανατροφοδότηση και ο συλλογισμός της ολοκληρωμένης εργασίας για τη συμμετοχή σε ένα μέτρο, πρέπει να ανατεθούν στα ινστιτούτα.

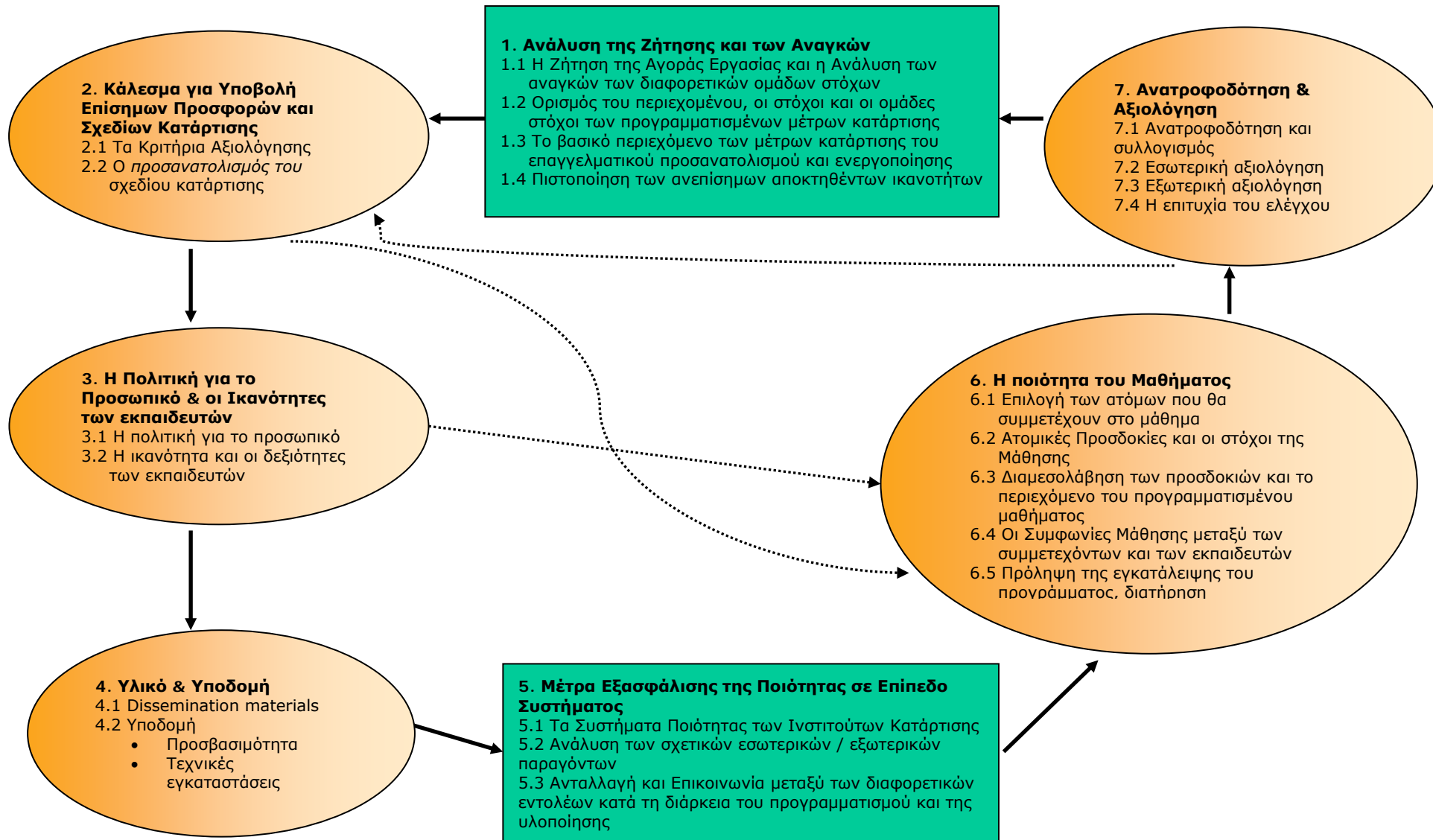
Επιπλέον, κάθε ινστιτούτο κατάρτισης θα πρέπει να αξιολογεί συνεχώς τις υπηρεσίες του εσωτερικά και εξωτερικά. Η εσωτερική αξιολόγηση έχει ως στόχο να απεικονίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία ενός μέτρου σε μια αναφορά, που μπορεί αργότερα να χρησιμοποιηθεί σαν βάση για την εξωτερική αξιολόγηση. Οι εξωτερικές αξιολογήσεις πραγματοποιούνται από εξωτερικούς εμπειρογνώμονες. Ο στόχος μιας εξωτερικής αξιολόγησης είναι να προσδιοριστούν οι στρατηγικές για τη βελτίωση της ποιότητας στην ενδιαφερόμενη περιοχή, με την βοήθεια των εμπειρογνομώνων. Κατά κανόνα η εξωτερική αξιολόγηση προγραμματίζει για την υλοποίηση των προτάσεων για τη βελτίωση και τη γενική ανατροφοδότηση κατά τη διάρκεια της ακόλουθης δράσης. Οι εξωτερικοί ειδικοί πρέπει να είναι ελεύθεροι στις ικανότητές τους και ελεύθεροι να ενεργούν όπως κρίνουν απαραίτητο. Στο βαθμό αυτό η επιλογή και η ανάπτυξη αυτών των εμπειρογνομώνων είναι μια κρίσιμη διαδικασία. Οι ειδικοί θα πρέπει να διαθέτουν διάφορες ικανότητες (π.χ. γνώση της αξιολόγησης και της βασικής επιστημονικής έρευνας, τη σχετική τεχνογνωσία της αγοράς εργασίας και τις ικανότητες κατάρτισης). Βάσει της πείρας τους και των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης, μπορούν να δοθούν συστάσεις και να ληφθούν αποφάσεις.

Η Περαιτέρω Πρόοδος του Προγράμματος

Με βάση αυτές τις διατυπωμένες περιοχές ποιότητας, αναπτύχθηκε μέσα στο QUINORA ένα εργαλείο ηλεκτρονικής μάθησης. Το εργαλείο περιέχει μια συλλογή των καλύτερων πρακτικών και βοηθάει οργανισμούς στην βαθμιαία υλοποίηση ποιοτικών προτύπων. Παρέχει επίσης μια διεισδυτική ματιά στην ποιοτική ανάπτυξη των πρακτικών διαδικασιών των χωρών που συμμετέχουν στο QUINORA. Η

ηλεκτρονική βιβλιοθήκη παρέχει τις πρόσθετες πληροφορίες για την ποιότητα στον επαγγελματικό προσανατολισμό. Και το εργαλείο ηλεκτρονικής μάθησης και η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη εξετάστηκαν μέσα σε διάφορα εργαστήρια για τους εντολείς της αγοράς εργασίας, τους αρχηγούς ομάδας, ή τους διευθυντές κατάρτισης των ίδιων των εκπαιδευτικών ινστιτούτων (που αξιολογήθηκαν επίσης). Τα τέσσερα εργαστήρια επέτρεψαν την ανταλλαγή εμπειριών και τη συζήτηση. Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης, οι πολυάριθμοι συμμετέχοντες των εργαστηρίων και ενδιαφερόμενοι έδωσαν θετική ανατροφοδότηση. Επομένως, το πρόγραμμα σπουδών του QUINORA θα πρέπει να μεταφερθεί σε άλλες περιοχές και χώρες, που είναι τώρα ο κύριος σκοπός του Guide me!. Το Guide me! θα θέσει επίσης τη βάση για ένα κοινό σύστημα κριτηρίων ποιότητας της ΕΕ στην καθοδήγηση ομάδων, που θα απευθύνεται άμεσα στο επίπεδο των επαγγελματιών της καθοδήγησης και θα περιλαμβάνει την εμπειρία τους.

Οι εταίροι θα παρουσιάσουν αρχικά μερικές νέες καλύτερες πρακτικές που αναπτύχθηκαν στη χώρα τους, οι οποίες γίνονται μέρος της νέας ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης, μαζί με δέκα παλιές καλύτερες πρακτικές, που είναι όλες μεταφρασμένες στις γλώσσες των νέων εταίρων (διαθέσιμες στον ιστοχώρο του προγράμματος www.guideme.at και σε ένα CD-ROM που θα δημιουργηθεί). Οι ενότητες των ασκήσεων και της θεωρίας, που αναπτύχθηκαν στο QUINORA, θα είναι επίσης διαθέσιμες στην ιστοσελίδα. Μέσω τεσσάρων διήμερων εργαστηρίων, που θα πραγματοποιηθούν σε διαφορετικές περιοχές σε κάθε χώρα εταίρου, τα νέα υλικά θα συζητηθούν και θα αξιοποιηθούν μεταξύ της ομάδας-στόχου (τους διευθυντές της καθοδήγησης και των ινστιτούτων κατάρτισης, τους διάφορους σχεδιαστές της πολιτικής της αγοράς εργασίας και της εκπαίδευσης, όπως γραφεία απασχόλησης, καθώς επίσης και τους εκπαιδευτές των μέτρων καθοδήγησης). Τέλος, θα αξιολογηθούν οι δραστηριότητες αξιοποίησης και διάδοσης, καθώς επίσης και η συνεργασία μεταξύ των εταίρων του προγράμματος.



5. πρόγραμμα σπουδών

5.1 Διερεύνηση των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας και ανάλυση

5.1.1 αναγκών των διαφορετικών ομάδων – στόχων

5.1.1.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Τα μέτρα κατάρτισης θα πρέπει να προγραμματιστούν σύμφωνα με μια υπάρχουσα ανάγκη. Για αυτόν τον λόγο η ανάλυση των αναγκών εκπαίδευσης θα πρέπει να πραγματοποιηθεί σε σχέση με τα ακόλουθα:²

- **Τις τοπικές και εθνικές ανάγκες της αγοράς εργασίας**
- **Ειδικές ομάδες - στόχους (ή/και)**
- **Μια προσδιορισμένη ανάγκη στα πλαίσια ενός βιομηχανικού τομέα ή ορισμένων επιχειρήσεων.**

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης αναγκών (διερεύνηση των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας όπως επίσης και των αναγκών των ομάδων στόχων) θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν ώστε να αναπτυχθούν εκπαιδευτικές δράσεις (σειρές μαθημάτων) που θα παρέχουν πρόσβαση σε διαφορετικούς ή νέους τομείς απασχόλησης για τα άτομα.

Ποιος θα πραγματοποιήσει την ανάλυση των αναγκών εκπαίδευσης;

Η ανάλυση των αναγκών εκπαίδευσης θα πρέπει να πραγματοποιηθεί από κοινού από τους πολιτικά εμπιστευμένους σχετικούς οργανισμούς και την αγορά απασχόλησης (όπως οι Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης (Ο.Α.Ε.Δ.)³⁴ και από τους αρμόδιους για την παροχή του επαγγελματικού προσανατολισμού⁵.

- Η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης είναι συχνά ο πρωταρχικός δημόσιος οργανισμός αγοράς εργασίας υπεύθυνος για την εφαρμογή πολιτικής στην αγορά εργασίας μέσω των δημοσίων υπηρεσιών. Είναι στην ευθύνη της να παρατηρεί τα δεδομένα της περιφερειακής ή της τοπικής αγοράς εργασίας και να ερευνά τις μελετές τακτικά. Πληροφορίες (για την οικονομία, την τεχνολογία, τα νομικά κ.λ.π. τάσεις και προκλήσεις) συλλέγονται συνήθως μέσω επαφών στο περιβάλλον της Δημόσιας

² Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p.20.

³ Δεν πρέπει εντούτοις να αντιμετωπιστεί ως πάροχος προκαθορισμένων λειτουργιών, και ειδικά η λειτουργία ανταλλαγής εργασίας, αλλά ως ένα εύκαμπτο όργανο οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης σε εθνικό επίπεδο.

⁴Επίσης τα περιφερειακά/τοπικά κέντρα εργασίας μπορούν να διευθύνουν την ανάλυση αναγκών.

⁵ Κάποιοι από τους παρόχους του επαγγελματικού προσανατολισμού αναθέτουν σε τρίτους την ανάλυση αναγκών.

Υπηρεσίας Απασχόλησης (π.χ. εργατικά συνδικάτα, εργοδότες, επιχειρήσεις, δημόσια διοίκηση, δίκτυα, Ομάδες Στόχοι της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης, επαγγελματικές οργανώσεις κ.λ.π.).

- Οι οργανισμοί εκπαίδευσης επίσης διευθύνουν την ανάλυση αναγκών. Γενικά, ο ανταγωνισμός ανάμεσα σε αυτούς που παρέχουν εκπαίδευση (κατάρτισης) είναι πολύ υψηλός. Προκειμένου να αναπτύξει μια υψηλά αξιόπιστη θέση, ο οργανισμός εκπαίδευσης πρέπει να στηρίξει τις προσφορές κατάρτισης στις δυνατότητες του οργανισμού. Επιπλέον είναι σημαντικό η ανάλυση των αναγκών εκπαίδευσης να συνδέεται με την αποστολή του οργανισμού και τους γενικότερους στόχους του. Ο οργανισμός κατάρτισης πρέπει συνεχώς να παρακολουθεί τα δεδομένα της περιφερειακής αγοράς εργασίας και την αξιολόγηση των προηγούμενων μαθημάτων. Έρευνες και τα άλλα συλλεχθέντα στοιχεία πρέπει να αξιολογούνται όσον αφορά στους κινδύνους και τις ευκαιρίες της αγοράς εργασίας για τα άτομα.⁶

Η ανάλυση

1. Διερεύνηση των αναγκών της αγοράς εργασίας

Η διερεύνηση των αναγκών της αγοράς εργασίας είναι μια ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης στην οποία βρίσκεται η περιφερειακή και εθνική αγορά εργασίας. Αυτό μπορεί να διασφαλιστεί μόνο από σταθερό ουσιαστικό έλεγχο. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην ανάλυση των απαιτήσεων της περιφερειακής αγοράς εργασίας, μιας και οι έρευνες έδειξαν ότι οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες/εργαζόμενους δείχνουν απροθυμία να μετακινηθούν.

Η ανάλυση απαιτήσεων της αγοράς εργασίας θα πρέπει να καλύπτει ποσοτικές και ποιοτικές περιγραφές και αναλύσεις των σχετικών επιχειρήσεων, βιομηχανιών, ομίλων, τομέων που βρίσκονται στο περιφερειακό/τοπικό περιβάλλον του σχεδιαζόμενου μέτρου και είναι πιθανό να απορροφήσουν εργαζομένους.

"Η πρόβλεψη της αγοράς εργασίας είναι αναπόφευκτη. Η μόνη πραγματική ερώτηση είναι πώς αυτό θα έπρεπε να γίνει."⁷

Ποιες είναι οι **κοινές μέθοδοι** για την ανάλυση απαιτήσεων της αγοράς εργασίας;⁸

⁶ Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p.20.

⁷ Βλ.: Markowitsch, Jörg / Plaimauer, Claudia / Humpl, Stefan / Lassnigg, Lorenz (2005): Forschungsgestützte Ansätze der Antizipation: Qualifikationsbedarfsanalysen in Österreich, in: Lassnigg, Lorenz / Markowitsch, Jörg (Hg.) (2005): Qualität durch Vorausschau. Antizipationsmechanismen und Qualitätssicherung in der österreichischen Berufsbildung, Innsbruck-Wien, Studienverlag, p. 92.

⁸ Βλ.: Markowitsch, Jörg / Plaimauer, Claudia / Humpl, Stefan / Lassnigg, Lorenz (2005): Forschungsgestützte Ansätze der Antizipation: Qualifikationsbedarfsanalysen in Österreich, in: Lassnigg, Lorenz / Markowitsch, Jörg (Hg.) (2005): Qualität durch Vorausschau. Antizipationsmechanismen und Qualitätssicherung in der österreichischen Berufsbildung, Innsbruck-Wien, Studienverlag, p. 80.

- Μακροοικονομικές μελέτες πρόβλεψης και προγνώσεις: να προβλέψει την προσφορά και τη ζήτηση στην αγορά εργασίας
- Έρευνες των επιχειρήσεων: να προβλέψουν τη ζήτηση προσόντων σε διαφορετικούς κλάδους
- Έρευνες των εργαζομένων και των υπαλλήλων: ανάλυση των απαιτούμενων προσόντων σύμφωνα με τους εργαζόμενους και τους υπαλλήλους
- Μέθοδοι - Delphi: να αναγνωρίσουν μελλοντικές τάσεις (εκτίμηση από την πλευρά των εμπειρογνομόνων)
- Ανάπτυξη σεναρίων: να αναπτύξουν επιλογές δράσης
- Ανάλυση των εργασιακών κενών
- Αξιολόγηση της προηγούμενης εκπαίδευσης
- Συστηματική επικοινωνία με τους προηγούμενους συμμετέχοντες του οργανισμού, τις εταιρείες, τα εργατικά συνδικάτα, τις δημόσιες διοικήσεις κ.λ.π.

Συνίσταται δύο ή τρεις μέθοδοι, που αναφέρθηκαν παραπάνω, να συνδυαστούν, ώστε να επιτευχθούν τα καλύτερα αποτελέσματα.

Πιθανές Ερωτήσεις Καθοδήγησης:

- Μπορεί να προσδιοριστεί μια δομική αλλαγή;
- Υπάρχει ανάγκη για την απόκτηση «νέων ικανοτήτων και προσόντων»;

Ανάλυση: Η συνεχιζόμενη ποσοτική και ποιοτική ανάλυση της δομής απασχόλησης και των αναλογιών στο σχετικό περιφερειακό/τοπικό περιβάλλον και πέρα από αυτήν, μια επαρκής ανάλυση του εκπαιδευτικού επιπέδου του απασχολούμενου πληθυσμού στα συγκεκριμένα περίχωρα.

Πιθανές Ερωτήσεις Καθοδήγησης:

- Πώς διαμορφώνεται η περιφερειακή/τοπική δομή απασχόλησης;
- Πώς μπορεί να περιγραφεί η τοπική/περιφερειακή κατάσταση (Κατάσταση απασχόλησης, διακύμανση των εργαζομένων, διανομή με βάση την ηλικία και το φύλο, εργαζόμενα άτομα με μεταναστευτικό υπόβαθρο, επίσημο επίπεδο προσόντων...);

- Ποιες είναι οι πιθανότητες απασχόλησης για τις γυναίκες/για τους άνδρες, για τους μετανάστες, για τους αποφοίτους πανεπιστημίων/για άτομα επιπέδου της βασικής υποχρεωτικής εκπαίδευσης, κ.λ.π.;
- Υπάρχουν δυνατότητες απασχόλησης ειδικά προσαρμοσμένες σε διαφορετικά επίπεδα μόρφωσης και τυπικών προσόντων;
- Ποιες είναι οι διαδικασίες πρόσληψης (π.χ. διαδικασίες συνέντευξης) στο περιφερειακό/τοπικό περιβάλλον, και ειδικά επιχειρήσεις/βιομηχανίες/τομείς (επίσημες διαδικασίες αιτήσεων, ανεπίσημες σε αντίθεση με επίσημες πηγές);

Ανάλυση: Εκτός της γενικής ποιοτικής ανάλυσης των δυνατοτήτων απασχόλησης στο περιφερειακό/τοπικό περιβάλλον μια ανάλυση αναγκών θα πρέπει να περιλαμβάνει συνεντεύξεις με αντιπροσώπους επιχειρήσεων, πιθανούς εργοδότες (διευθυντές ανθρωπίνου δυναμικού, διευθύνοντες συμβούλους,...)

Πιθανές Ερωτήσεις Καθοδήγησης:

- Ποιά είναι τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα και ικανότητες;
- Υπάρχουν κάποιες ειδικές απαιτήσεις;
- Υπάρχουν κάποια προσόντα/ικανότητες – «παγίδες»;
- Πώς θα μπορούσε να περιγραφεί ο «καταλληλότερος» υπάλληλος;
- Ποιες είναι οι ειδικές καταστάσεις/περιστάσεις των επιχειρήσεων;
- Είναι κατάλληλα τα εναλλακτικά – ευέλικτα – μοντέλα εργασίας ως προς τον χρόνο;
- Είναι διαθέσιμες κάποιες περεταίρω (κατ'οίκον) εκπαιδευτικές δράσεις ή γενικά μέτρα για σειρά εκπαιδευτικών μαθημάτων;

Τελική εκτίμηση ή αποτέλεσμα της ανάλυσης αναγκών: Πώς μπορούν να περιγραφούν γενικές αναπτυξιακές τάσεις της αγοράς εργασίας και είναι δυνατόν να αντληθούν από αυτό τα μέτρα κατάρτισης μέσα στα πλαίσια των προγραμμάτων επαγγελματικού προσανατολισμού/συμβουλευτικής και αυτών της ενεργοποίησης απασχόλησης;

2. Ανάλυση των Ομάδων - Στόχων:

Αμέσως μετά τη συνεχή παρακολούθηση της αγοράς εργασίας, πρέπει να πραγματοποιηθεί η ανάλυση των διαφορετικών **αναγκών των ατόμων** που ανήκουν στις ομάδες - στόχους.

Πρέπει να αναγνωρισθούν οι διαφορετικές ομάδες συμμετεχόντων, έτσι ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρισθούν και να πλησιάσουν τις προκαθορισμένες ομάδες - στόχους μέσω συγκεκριμένων μέτρων. Θα υποθέσουμε ότι τα άτομα που προσπαθούν να επανεισαχθούν στην αγορά εργασίας μετά από μια περίοδο αναμονής έρχονται αντιμέτωπα με διαφορετικές αξιώσεις

και απαιτήσεις π.χ. τα νέα άτομα με μια γενικά δύσκολη κατάσταση διαβίωσης προετοιμάζονται να ενσωματωθούν με τη βοήθεια διαφόρων μέτρων κατάρτισης. Επίσης οι απαιτήσεις για τα μακροχρόνια άνεργα άτομα πιθανόν να είναι διαφορετικές από αυτές των ατόμων που έχουν παραμείνει άνεργοι μόνο για ένα σχετικά μικρό χρονικό διάστημα. Επιπλέον, υπάρχει μια διαφορά ανάμεσα στα άτομα που παρακολουθούν γενικά προγράμματα επαγγελματικού προσανατολισμού και τα άτομα που συγκεντρώνουν προσόντα και προετοιμάζονται για την πρώτη τους είσοδο στην αγορά εργασίας. Υπάρχει, επίσης, διαφορά στις απαιτήσεις από τα πιο ηλικιωμένα άτομα, τα άτομα με μεταναστευτικό υπόβαθρο, τα άτομα με μαθησιακές δυσκολίες και τα άτομα που στερούνται εκπαίδευσης κ.λ.π.

Πιθανές Ερωτήσεις Καθοδήγησης:

- Ποιοι θα παρακολουθήσουν τις εκπαιδευτικές δράσεις (σειρές μαθημάτων) και ποιες ειδικές ανάγκες έχουν οι συμμετέχοντες;

Οι ακόλουθες απόψεις θα πρέπει να περιέχονται στη διερεύνηση των ομάδων στόχων:⁹

- Τυπικά προσόντα εισόδου στην αγορά εργασίας
- Προηγούμενη εργασιακή εμπειρία και εμπειρίες διαβίωσης
- Προφίλ/προσωπικότητα των αιτούντων (μαζί με τη δουλειά για την οποία φιλοδοξούν και τις απαιτήσεις/ικανότητες που χρειάζονται για αυτήν)
- Καθορισμός της χρηματοδότησης (για τον μεμονωμένο συμμετέχοντα και/ή τον εκπαιδευτικό οργανισμό)

Η ανάλυση αναγκών και απαιτήσεων είναι η βάση για τον προσδιορισμό και την ανάπτυξη των μέτρων κατάρτισης και εκπαίδευσης. Είναι το προαπαιτούμενο, προκειμένου να γίνει επιτυχώς η σύνδεση μεταξύ των ομάδων στόχων και της αγοράς εργασίας. Βασικά θα πρέπει να θεωρηθεί ότι,

"Σε μια ταχύτατα μεταβαλλόμενη αγορά εργασίας, η συμβουλευτική για τον προσανατολισμό και την απασχόληση έχουν να παίξουν τους ακόλουθους κρίσιμους ρόλους: Μπορούν να βοηθήσουν τα άτομα να αναπτύξουν δεξιότητες και ικανότητες για αυτοαξιολόγηση, αναζήτηση πληροφοριών και λήψη αποφάσεων τις οποίες χρειάζονται για να αντιμετωπίσουν επιτυχώς την πολυπλοκότητα του κόσμου της εργασίας και για να είναι πραγματικοί παίκτες στη δια βίου μάθηση. και παρέχουν διαμορφωτές πολιτικής και επαγγελματίες με τα εφόδια να συμπληρώσουν κενές εργασιακές θέσεις και θέσεις

⁹ Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p.20.

*κατάρτισης πιο αποτελεσματικά σε ένα περιβάλλον ενεργής πολιτικής της αγοράς εργασίας”.*¹⁰

Ο συνεχής έλεγχος της κατάστασης και των μεταβολών της αγοράς εργασίας όπως επίσης και οι ανάγκες των συμμετεχόντων θα πρέπει να θεωρείται η βάση για περαιτέρω δράσεις και ενέργειες.

Συμπεράσματα που οδηγούν στην αναγνώριση των αναγκών είναι μέρος των εγγράφων/πληροφοριών που αναπτύσσονται και γράφονται για ένα μέτρο κατάρτισης. Τα δεδομένα θα πρέπει να παρουσιάζονται και να είναι διαθέσιμα στους συμμετέχοντες ή σε άλλες ενδιαφερόμενες ομάδες.¹¹

5.1.1.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Ο εκπαιδευτικός οργανισμός σας αναγνωρίζει τις ανάγκες του από μόνος του; Εάν ναι, πώς το κάνει αυτό;
2. Εάν ο εκπαιδευτικός οργανισμός δεν αναγνωρίζει τις ανάγκες από μόνος του, ποιος διεύθυνε την ανάλυση αναγκών ;Έκανε ο εκπαιδευτικός οργανισμός κάποια επιπλέον έρευνα;

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Προσδιορίστε τρεις κοινές μεθόδους της ανάλυσης αναγκών της αγοράς εργασίας. Συζητήστε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των μεθόδων αυτών.
2. Φανταστείτε τον εαυτό σας ως διευθυντή σε έναν εκπαιδευτικό οργανισμό. Συντάξτε μια μικρή πρόταση για το πώς μπορείτε να εξερευνήσετε τις ανάγκες της αγοράς εργασίας (με ποιες μεθόδους) όπως επίσης και τις ανάγκες των ομάδων - στόχων. Ανάμεσα σε ποια χρονική περίοδο θα έπρεπε να πραγματοποιηθεί η ανάλυση και ποιος θα έπρεπε να τη διευθύνει; Πώς θα προχωρούσατε; Ποιες είναι οι συνέπειες των αποτελεσμάτων;

¹⁰ Βλ.: Watt, Glenys (1998): Supporting Employability. Guides to Good Practice in Employment Counselling and Guidance, Luxembourg, p.1. Διαθέσιμο διαδικτυακά: <http://www.eurofound.eu.int/pubdocs/1998/34/en/1/ef9834en.pdf>

¹¹ Βλ.: Hausegger, Gertrude / Bohrn, Alexandra (2006): Quality in labour market policy training measures. The work situation of trainers as relevant factor to the quality of the measures? Interim report. Module 3: Learning procurement system – labour market policy services, Wien. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.prospect.at/PDF/IMPROVE_Zwischenbericht_Juni06.pdf

3. Συζητήστε τις καλύτερες πρακτικές αυτής της ενότητας και προσπαθήστε να εντοπίσετε με τι συμφωνείτε και με τι διαφωνείτε.

5.1.2 Προσδιορισμός των στόχων, των ομάδων - στόχων και του περιεχομένου των σχεδιασμένων μέτρων κατάρτισης

5.1.2.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Μια αναγκαία προϋπόθεση για την προετοιμασία των μέτρων επαγγελματικής κατάρτισης είναι ο προσδιορισμός των στόχων, του περιεχομένου και των ομάδων στόχων.

1. Στόχοι

Οι στόχοι των μέτρων της κατάρτισης πρέπει να συμβαδίζουν με την αποστολή και τις αξίες του εκπαιδευτικού οργανισμού. Σύμφωνα με τους Foster και Gutschow¹² ο προσδιορισμός των στόχων θα πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα σημεία:

- Ο εκπαιδευτικός οργανισμός πρέπει να περιγράψει τις δεξιότητες και τις ικανότητες που οφείλουν να κατακτήσουν οι συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια των εκπαιδευτικών δράσεων.
- Ο οργανισμός αποφασίζει για το είδος της πιστοποίησης που θα λαμβάνουν οι συμμετέχοντες.
- Οι συμμετέχοντες, οι υπηρεσίες σχετικά με την αγορά εργασίας, εταιρείες κ.α. έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες όλων των ειδών που αφορούν τις εκπαιδευτικές δράσεις.

Ο σαφής προσδιορισμός των στόχων της επαγγελματικής κατάρτισης δεν αποτελεί επαρκή προϋπόθεση για τη διασφάλιση της ποιότητας, αλλά όμως είναι κρίσιμη για να καταστεί η κατάρτιση επιτυχής.(βλ. 1.1.). Χωρίς την ύπαρξη των στόχων είναι δύσκολο να μιλάμε για ποιότητα και να εφαρμόσουμε στοιχειώδεις αρχές διαχείρισης της ποιότητας, όπως η «διασφάλιση ποιότητας» (= βεβαίωση ότι τα κριτήρια είναι διαθέσιμα = βεβαίωση ότι τα κριτήρια πάντα ικανοποιούνται), και «βελτίωση ποιότητας»(= εξύψωση των κριτηρίων, ή αύξηση των αριθμών αυτών που πρέπει να επιτύχουν τον στόχο). Με επακριβώς προσδιορισμένους σκοπούς και υπο-στόχους, η υιοθέτηση του οποιουδήποτε τύπου προσέγγισης ποιότητας (π.χ. αυτοαξιολόγηση) γίνεται αξιοσημείωτα ευκολότερη.

Σχεδόν σε κάθε κράτος -μέλος οι προσεγγίσεις για την επαγγελματική κατάρτιση είναι αρκετά διαφορετικές. Στα συγκεντρωτικά συστήματα οι στόχοι τίθενται συχνά από το Υπουργείο

¹² Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p.21

Παιδείας ή από κάποιο άλλο σώμα με αντίστοιχο επίπεδο εξουσίας. Αυτοί οι στόχοι μπορούν να είναι πολύ ακριβείς και συγκεκριμένοι και ως εκ τούτου, χρήσιμοι για αυτούς που παρέχουν επαγγελματική κατάρτιση, ή μπορεί να είναι πολύ ευρέως προσδιορισμένοι (όπως στην πλειονότητα των περιπτώσεων). Παρ' όλα αυτά, οι ακριβείς μικρότεροι σκοποί και οι στόχοι της επαγγελματικής κατάρτισης θα πρέπει να ενσωματωθούν στους γενικότερους στόχους που προκαθορίζονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει καθορίσει τον ακόλουθο γενικό στόχο της παροχής κατάρτισης:

*"Στα πλαίσια της δια βίου μάθησης, η καθοδήγηση αναφέρεται σε μια σειρά δραστηριοτήτων που επιτρέπει σε πολίτες κάθε ηλικίας και σε οποιαδήποτε στιγμή της ζωής τους να προσδιορίσουν τις ικανότητές τους, τις δεξιότητές τους, τα ενδιαφέροντά τους, να λαμβάνουν αποφάσεις για την εκπαίδευση, την κατάρτιση και την απασχόληση και να διαχειρίζονται την προσωπική τους διαδρομή στη μάθηση, την εργασία και σε άλλες περιστάσεις όπου αυτές οι ικανότητες και δεξιότητες μαθαίνονται και/ή χρησιμοποιούνται."*¹³

Επομένως, ο επαγγελματικός προσανατολισμός πρέπει να είναι προσιτός σε χρόνο και τρόπο έτσι ώστε να ενθαρρύνει τους πολίτες να συνεχίζουν να αναπτύσσουν τις δεξιότητές και ικανότητές τους καθόλη τη ζωή τους σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας. Ο επαγγελματικός προσανατολισμός θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως ένα ενεργό εργαλείο για την υποστήριξη της ανάπτυξης του ατόμου, και τα άτομα θα πρέπει να ενθαρρύνονται θετικά ώστε να το χρησιμοποιούν.

Επιπλέον, ο γενικός στόχος της Δημόσιας Εθνικής Υπηρεσίας Απασχόλησης (Ο.Α.Ε.Δ.) θα ήταν καλό να λαμβάνεται υπόψη. Για παράδειγμα η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόληση της Βιέννης αναφέρει:

*"Η ενσωμάτωση (...) μιας αναφερθείσας ομάδας στόχου στην αγορά εργασίας: αυτό θα πρέπει να πραγματοποιηθεί μέσα από μια προσαρμοσμένη μεταχείριση διαμορφωμένη στην πλειάδα προβλημάτων της ομάδας στόχου (όπου το επίκεντρο θα πρέπει να είναι οι ήδη υπάρχουσες δυνάμεις και δυνατότητες των συμμετεχόντων), προ πάντων από μια εντατική και προσχεδιασμένη εργασία στην υποστήριξη εφαρμογής και μεσολάβησης όπως επίσης και στην επίδειξη των μεμονωμένα βιώσιμων λύσεων."*¹⁴

Οι παροχές της επαγγελματικής κατάρτισης χρειάζονται ένα είδος μηχανισμών υλοποίησης, οι οποίοι μεταφράζουν τους γενικούς πολιτικούς στόχους σε στόχους που μπορούν να

¹³ Βλ.: Resolution of the Council of the European Union on Strengthening Policies, Systems and Practices in the Field of Guidance throughout life in Europe (28 May 2004), Brüssel. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/80643.pdf [24.05.2011]

¹⁴ Βλ.: Public Employment Service Vienna (2005)/ Dep. 7: Course description „JOBEXPRESS“ for the regional department Geiselbergstraße, p.4.

χρησιμοποιηθούν για την εκπαιδευτική δράση.¹⁵ Οι στόχοι πρέπει να είναι «λειτουργικοί», προκειμένου να γίνουν μετρήσιμοι.¹⁶

Ανάπτυξη των μετρήσιμων στόχων (δείκτες)

Οι μετρήσιμοι στόχοι χρησιμοποιούνται ως εργαλεία αξιολόγησης. Από τη στιγμή που καθορίζεται ο στόχος, αυτό γίνεται, έπειτα, το θεμέλιο για την πολιτική βαθμολόγησης ή αξιολόγησης.

Ποιές είναι οι κατευθυντήριες οδηγίες για τη σύνταξη μετρήσιμων στόχων; Οι στόχοι πρέπει να συνταχθούν σύμφωνα με το ακόλουθο περίγραμμα (π.χ.στόχοι που αφορούν στα αποτελέσματα):

Η ικανότητα που επιδεικνύει ο εκπαιδευόμενος.	Συνθήκες κάτω από τις οποίες ο εκπαιδευόμενος επιδεικνύει την ικανότητα.	Κριτήρια μέτρησης της επιτυχίας.
---	--	----------------------------------

Με τη διευκρίνιση των προσδοκιών – πόσες είναι, σε ποιο βαθμό, κάτω από ποιες συνθήκες, κ.λ.π., - και οι εκπαιδευτές αλλά και οι συμμετέχοντες γνωρίζουν σαφώς για το αποτέλεσμα που αναμένεται.

- Πιθανοί μετρήσιμοι «ισχυροί» στόχοι και υπο - στόχοι:

- Αρχική επιθυμητή συμμετοχή
- Ποσοστό αυτών που εγκαταλείπουν
- Αριθμός συμμετεχόντων με εξελιγμένα προσόντα
- Αριθμός συμμετεχόντων, οι οποίοι δεν εστιάζουν σε επαγγέλματα που βασίζονται στους παραδοσιακούς, ξεπερασμένους ρόλους των φύλων (κυριαρχία φύλου)
- Μεμονωμένες συνθήκες του εφήβου
- Αριθμός συμμετεχόντων που είναι καλύτερα ενημερωμένοι

¹⁵ Βλ.: <http://www.eduqua.ch> [20.06.2011]

¹⁶ Βλ.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training, Interim Report of the European Forum, p. 15. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_adevelopment_draftforum_en.doc [20.06.2011]

- ο Για τις τρέχουσες υποθέσεις και τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας (για να πραγματοποιήσουν επιλεκτική, συγκεκριμένη ταξινόμηση των επαγγελματικών δεξιοτήτων)
- ο Για τις τρέχουσες ευκαιρίες απασχόλησης
- ο Για την επικρατούσα κατάσταση στην αγορά εργασίας (Σε ποιους τομείς είναι απαραίτητοι οι εργαζόμενοι);

- Πιθανοί μετρήσιμοι «ασθενέστεροι» στόχοι και υπο-στόχοι:

- Αριθμός συμμετεχόντων με βελτιωμένη αντίληψη για τον εαυτό τους
 - ο Πώς οι συμμετέχοντες αντιλαμβάνονται τον εαυτό τους; Πώς αυτοί περιγράφουν τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους; (Σύγκριση ανάμεσα στο πριν και το μετά)
- Αριθμός συμμετεχόντων με αυξημένη αυτοεκτίμηση
 - ο Να είναι σε θέση να εκφράσει τα αισθήματα του
 - ο Να επικοινωνεί σχετικά με τα προσωπικά του συναισθήματα
 - ο Να μιλήσει ανοιχτά σε μια ομάδα
 - ο Να εκφράσει τη γνώμη του και να την υπερασπιστεί
 - ο Να είναι ενήμερος για το μέλλον του (Ποιος είναι ο σκοπός μου;)
 - ο Να είναι ενήμερος για τα δυνατά σημεία και τις αδυναμίες, και να έχει τη δυνατότητα να επικοινωνήσει για αυτά
- Αριθμός συμμετεχόντων με αυξημένη ικανότητα λήψης αποφάσεων και υπευθυνότητας
 - ο Πώς οι συμμετέχοντες θέτουν σε εφαρμογή τις προτεινόμενες λύσεις οι οποίες αναπτύχθηκαν κατά τη διάρκεια εφαρμογής του μέτρου;
- Αριθμός συμμετεχόντων με αυξημένα κίνητρα
 - ο Συνεχής συμμετοχή στη δραστηριότητα των μέτρων ακόμα και αν οι συμμετέχοντες μπορεί να μη συνειδητοποιούν την πρόοδο που έχουν κάνει μέσω της εφαρμογής των μέτρων
 - ο Ενεργή συνεργασία κατά τη διάρκεια των μέτρων
 - ο Επιμονή στα μέτρα παρόλο που κάποιες φορές είναι εξαντλητικά, χρονοβόρα και εκτενή.
 - ο Επιμονή κατά τη διάρκεια εφαρμογής της εργασίας.

- Επιμονή παρότι η επανείσοδος στην αγορά εργασίας μπορεί να μην είναι επιτυχής εξαρχής.
- Αριθμός συμμετεχόντων με αυξημένη προσωπική υπευθυνότητα
 - Να δουλεύει για τις επιδιώξεις του πέρα από τις δραστηριότητες των μέτρων (να αποδεχθεί την υπευθυνότητα για το μέλλον του)
 - Να ρωτάει τις απορίες του αν κάτι είναι διφορούμενο
 - Να δουλεύει τις αδυναμίες του, για να τις ξεπεράσει
 - Να καταστρώνει τα σχέδια του για το μέλλον. Πώς οι έφηβοι πραγματοποιούν τα σχέδιά τους; (να είναι σε θέση να αυτοβοηθηθεί)
- Αριθμός συμμετεχόντων με αυξημένη αντανakλαστικότητα
 - Να αναγνωρίζει καταστάσεις, στις οποίες προθέσεις και δράσεις δεν είναι σύμφωνες.
 - Να είναι σε θέση να διαφοροποιηθεί ανάμεσα στην αντίληψη που έχει για τον εαυτό του και σε αυτήν των άλλων για αυτόν (Πώς με αντιλαμβάνονται τα άλλα άτομα; Πώς εγώ αντιλαμβάνομαι τον εαυτό μου;)
 - Να επιτύχει να κατανοήσει τη ζωή του (Από πού κατάγομαι; Που βρίσκομαι τώρα; Ποιος είναι ο στόχος μου;)
- Αριθμός συμμετεχόντων με αυξημένη συναισθηματική κατανόηση
 - Να κατανοήσει τον εαυτό του και τους άλλους με έναν καλύτερο τρόπο
 - Να έχει καλύτερες σχέσεις με τους άλλους
 - Να περιγράψει συναισθήματα στους άλλους, έστω και αν αυτά δεν περιγράφονται με λόγια
 - Να έχει τη δυνατότητα να βλέπει τον εαυτό του από τη μεριά των άλλων
- Αριθμός συμμετεχόντων με αυξημένη αυθεντικότητα
 - Να σέβεται τον εαυτό σου και τους άλλους
 - Να είναι ειλικρινής στη συνομιλία του με τους άλλους
 - Να είναι ειλικρινής με τον εαυτό του
 - Να πραγματοποιεί τις δυνατότητες του και να τις κοινοποιεί με το σωστό τρόπο
- Αριθμός συμμετεχόντων με αυξημένο προσανατολισμό στους σκοπούς
 - Να έχει μια ακριβή ιδέα για το μέλλον του αναφορικά με τη δουλειά

- ο Να έχει στόχο ρεαλιστικές δουλειές
- ο Να έχει τη γνώση για τις πιθανότητες του τρόπου που θα πάρει αυτήν την δουλειά

Ένα από τα κυριότερα προβλήματα της εμπειρίας των εκπαιδευτικών οργανισμών όταν προσδιορίζουν τους στόχους της κατάρτισης είναι το θέμα της πολυπλοκότητας των στόχων:

- Δεν είναι πάντα σαφές σε ποιες περιοχές οι στόχοι θα μπορούσαν και θα έπρεπε να προσδιορισθούν.
- Είναι κάποιες φορές πολύ δύσκολο (χρονοβόρο, πολυδάπανο) να προσδιορισθούν οι στόχοι.
- Διαφορετικοί φορείς μπορεί να θέτουν διαφορετικούς (πιθανώς αντικρουόμενους) στόχους/κριτήρια.
- Τα κριτήρια μπορεί να πρέπει να αναπροσαρμόζονται συνεχώς, λόγω των γρήγορων μεταβολών στο περιεχόμενο.
- Μπορεί να υπάρχει ασυμφωνία για το ποιος αναπτύσσει τους στόχους.
- Κ.α.

2. Ομάδες – στόχοι

Μια άλλη πτυχή που χρειάζεται να προσδιορισθεί κατά τον σχεδιασμό των μέτρων είναι οι ομάδες -στόχοι. Ο προσδιορισμός των ομάδων στόχων είναι μια από τις σημαντικότερες διαδικασίες στη φάση σχεδιασμού. Ένας ακριβής ορισμός των ομάδων στόχων για κάθε μέτρο κατάρτισης είναι η βάση για την ανάπτυξη του προγράμματος σπουδών της σειράς μαθημάτων (επιλογή του εκπαιδευτικού υλικού, σχεδιασμός των ενδεδειγμένων μεθόδων και των μέσων, ανάπτυξη των περιεχομένων κ.λ.π., βλ.: 6.3.).¹⁷ Ένα μέτρο που δεν ενσωματώνει τις διαφορετικές και μεμονωμένες ανάγκες και προσδοκίες των διαφόρων ομάδων στόχου του δεν είναι πιθανό να επιτύχει.¹⁸ Για αυτόν τον λόγο η εξέταση των ομάδων στόχων παίζει κρίσιμο ρόλο.

Πρώτο βήμα: Συνιστάται η ενδεδειγμένη εξέταση των ομάδων στόχων. Ποιος τύπος ομάδων στόχων θα συμμετέχει στο μέτρο; Έχοντας αυτά στο μυαλό μας, προκύπτει μια σειρά ερωτήσεων:

- Ποιο είναι το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των συμμετεχόντων;
- Τι είδους εργασιακή εμπειρία έχει ήδη κερδίσει ο συμμετέχων;

¹⁷ Βλ. Περισσότερες πληροφορίες στη συνέχεια.

¹⁸ Βλ.: Balli, Christel / Krekel, Elisabeth M. (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Wo steht die Praxis?, Bonn, wbv Verlag.

- Ποιες γλώσσες μιλά ο συμμετέχων (άπαιστα – σε βασικό επίπεδο;);
- Τι είδους τεχνικές δεξιότητες έχει ο συμμετέχων (π.χ. δεξιότητες στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές);
- Τι επιπέδου φυσικές ικανότητες και νοητικές δυνατότητες έχει ο συμμετέχων;

Πιθανό: Ποια είναι η προσωπική κατάσταση του συμμετέχοντα; Για παράδειγμα: Μια ανύπαντρη μητέρα έχει το απαραίτητο δίκτυο υποστήριξης ώστε να συμμετέχει κανονικά σε ένα μέτρο ή όχι; Έχει ο συμμετέχων χρέη; κ.λ.π.

Δεύτερο βήμα: Είναι επίσης απαραίτητο να ελέγξουν τις προσδοκίες των συμμετεχόντων, μιας και η ικανοποίηση των μέτρων είναι μια απαραίτητη προϋπόθεση για να επιτύχει η επαγγελματική κατάρτιση. Πιθανές ερωτήσεις για τον έλεγχο των προσδοκιών των συμμετεχόντων θα μπορούσαν να είναι:

- Τι προσδοκά ο συμμετέχων από το μέτρο;
- Υπάρχουν κάποια τυπικά προσόντα και ικανότητες στα οποία πρέπει να στηριχθεί το μέτρο ή ποια θα πρέπει να υποστηρίξει το μέτρο (π.χ. ανάγνωση, γραφή-σύνταξη, μαθηματικές δεξιότητες);
- Τι είδους επίκεντρο θα πρέπει να έχει το μέτρο; (π.χ. απόκτηση τεχνικών ικανοτήτων, απόκτηση γλωσσικών ικανοτήτων, απόκτηση κοινωνικών ικανοτήτων/δεξιοτήτων)
- Ποια τα αποτελέσματα που προσδοκά ο συμμετέχων από το μέτρο;

Σκιαγραφώντας αυτές τις διαφορετικές ομάδες ατόμων όπως επίσης και τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους οδηγούμαστε σε συγκεκριμένες δομές ομάδων στόχου, θεμάτων και έργων που περιλαμβάνονται στα μέτρα κατάρτισης.

3. Περιεχόμενο

Αυτές οι διαφορές στις ανάγκες και τις προσδοκίες πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης του **περιεχομένου** του μέτρου. Τι χρειάζονται και σε τι προσδοκούν οι συμμετέχοντες; Κάθε εκπαιδευτική δράση (μάθημα) πρέπει να βασίζεται σε αυτές τις προδιαγραφές. Εάν τα κενά στο περιεχόμενο της δράσης αναγνωρίζονται κατά τη διάρκεια του μαθήματος της ανάλυσης απαιτήσεων της αγοράς εργασίας ή στο μάθημα της ανάλυσης αναγκών των ομάδων στόχων, πρέπει να γίνουν ενέργειες ώστε να καλυφθούν τα κενά.

Τα μέτρα συνήθως σχετίζονται με (περεταιίρω πληροφορίες, βλ. 1.3.):

- Επαγγελματικός προσανατολισμός
- Εκπαιδευτικές και επαγγελματικές επιλογές
- Βασικές δεξιότητες

- Υγεία και ήπια προώθηση δεξιοτήτων
- Διαχείριση της ζωής και της σταδιοδρομίας
- Εύρεση εργασίας.

Πρακτικά, το πλαίσιο ενδεδειγμένων δράσεων πρέπει να επινοηθεί για κάθε μεμονωμένο πρόβλημα και ανάγκη. Ειδικότερα, εάν κατά την εφαρμογή ενθαρρύνεται μια διαφορετική δομή ομάδων. Ο σχεδιασμός των μέτρων θα πρέπει, πάνω από όλα, να εστιάζει σε μια **μεμονωμένη προσέγγιση εργασίας** με τους συμμετέχοντες.

5.1.2.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Κατονομάστε κάποιους «ισχυρούς» και «αδύναμους» στόχους. Βρείτε τουλάχιστον δύο μετρήσιμους υποστόχους (δείκτες) για κάθε στόχο.
2. Ποια ομάδα ήταν η ομάδα – στόχος του τελευταίου μαθήματος κατάρτισης που παρακολουθήσατε ή που διεξήχθη; Πώς προσδιόρισε ο εκπαιδευτικός σας οργανισμός την ομάδα – στόχο;
3. Ποιος ασχολήθηκε με τον προσδιορισμό της ομάδας – στόχου; Ποιος θα έπρεπε να ασχοληθεί με τον προσδιορισμό της ομάδας – στόχου;
4. Ποιες είναι οι κατευθυντήριες οδηγίες για την αναγνώριση των μετρήσιμων στόχων;

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Συζητήστε γιατί η αναγνώριση των στόχων κατάρτισης είναι μια αρκετά πολύπλοκη διαδικασία. Επιχειρηματολογήστε για την άποψή σας.
2. Συζητήστε γιατί μια ακριβής εξέταση των ομάδων – στόχων είναι απαραίτητη. Τι συνέπειες μπορεί να έχουν τα μέτρα αν οι ανάγκες των ομάδων – στόχων δεν έχουν ληφθεί κατάλληλα υπόψη;
3. Σε ποιο βαθμό έχει ο προσδιορισμός της ομάδας – στόχου επίδραση στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τον προγραμματισμό, το περιεχόμενο και τη διδακτική προσέγγιση;

5.1.3 Βασικό περιεχόμενο επαγγελματικού προσανατολισμού και μέτρα ενεργοποίησης κατάρτισης

5.1.3.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Σε κάποιες χώρες τη σημερινή εποχή, τα συστήματα επαγγελματικού προσανατολισμού βρίσκονται κάτω από μεγάλη πίεση για να επιτύχουν: οι συμμετέχοντες των μαθημάτων προσδοκούν εγγυημένη εύρεση απασχόλησης στην αγορά εργασίας και επιτυχία στην επαγγελματική σταδιοδρομία τους, οι επιχειρήσεις χρειάζονται ειδικευμένα και αποδοτικά άτομα που κάνουν καλά τη δουλειά τους, η κοινωνία αναμένει υψηλή δυναμικότητα, ανταγωνιστικότητα, απασχόληση και ευημερία, και οι πολιτικοί αναμένουν υποστήριξη στη διεύθυνση οικονομικών και κοινωνικών θεμάτων. Η επαγγελματική κατάρτιση αναμένεται να είναι αξιόπιστη και εκτενής, ευέλικτη και δυναμική, συνδεδεμένη με την αγορά εργασίας με την ενθάρρυνση των προσωπικών δεξιοτήτων.¹⁹

Αντιμετωπίζοντας τέτοιου είδους μεγάλες (και κάποιες φορές αντικρουόμενες) προσδοκίες, οι άνθρωποι που είναι υπεύθυνοι για την ανάπτυξη και την εφαρμογή της επαγγελματικής κατάρτισης ενθαρρύνονται να διαμορφώσουν ένα ικανό όραμα για την επαγγελματική κατάρτιση, τέτοιο ώστε να περιλαμβάνει όλες αυτές τις διαφορετικές απαιτήσεις αλλά να μετριάζεται από ρεαλισμό.²⁰

Ποια είναι τα απαραίτητα βήματα;

Αρχικά, όταν προσδιορίζονται τα μέτρα κατάρτισης, ομάδες πρέπει να διοριστούν για να αναπτύξουν το πρόγραμμα σπουδών. Οι ομάδες χρειάζεται να απαρτίζονται από ειδικούς με πολλή εμπειρία, όπως είναι οι αρχές (π.χ. Υπουργείο Εργασίας, Υπουργείο Παιδείας), εμπειρογνώμονες εργασιακών χώρων ή εμπειρογνώμονες κατάρτισης, ενώσεις εργοδοτών, εργατικά συνδικάτα και εμπλεκόμενες κοινωνικές ομάδες, όπως είναι οι παροχείς επαγγελματικής κατάρτισης, ΜΚΟ (Μη Κυβερνητικές οργανώσεις) ή άλλες ομάδες.²¹ Αυτά τα άτομα που είναι υπεύθυνα για τον προσδιορισμό των περιεχομένων χρειάζονται όσο το δυνατόν περισσότερη πληροφόρηση για την τρέχουσα επαγγελματική και εργασιακή κατάσταση. Αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει δεδομένα για την αγορά εργασίας, πληροφορίες

¹⁹ Βλ.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.8. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf [24.05.2011]

²⁰ Βλ.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.8. Διαθέσιμο διαδικτυακά : http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf [24.05.2011]

²¹ Βλ.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.11. Διαθέσιμο διαδικτυακά : http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf [24.05.2011]

για τεχνικές αναθεωρήσεις, τις επερχόμενες δομικές αλλαγές, τις οικονομικές εξελίξεις ή πληροφορίες για τις λειτουργικές ανάγκες προσόντων. (βλ. 1.1.). Επιπλέον, η κατάρτιση και η περεταίρω κατάσταση της κατάρτισης σε κάθε τομέα πρέπει να τεκμηριωθούν. Πληροφορίες για τις ομάδες - στόχο (π.χ. απόφοιτοι συγκεκριμένων σχολείων) και η απαίτηση για επαγγελματική κατάρτιση είναι επίσης πολύ σημαντική για το σχεδιασμό αποτελεσματικών μέτρων κατάρτισης (βλ. 1.1.).

Πρώτο βήμα: Προσδιορισμός των βασικών στόχων

Το περιεχόμενο της επαγγελματικής κατάρτισης έχει προσδιοριστεί στη βάση μερικών βασικών στόχων του πυρήνα της, στους οποίους ένας πλήρως εκπαιδευμένος ειδικός θα πρέπει να είναι σε θέση να ικανοποιήσει. Αυτοί οι βασικοί στόχοι καλύπτουν τη λειτουργία ενός ιδιαίτερου σχεδίου κατάρτισης. Όταν προσδιορίζονται αυτοί οι βασικοί στόχοι, η ιδέα είναι να καθοριστούν οι στόχοι χωρίς όμως να παραβλέψουμε τον ειδικό χαρακτήρα του προφίλ κατάρτισης.

Η κύρια ερώτηση είναι επομένως: Ποιός βασικός στόχος είναι χαρακτηριστικός για την εκπαιδευτική δράση κατάρτισης (σειρά μαθημάτων);

Παρόλο που η ερώτηση και οι απαντήσεις της μπορεί να μοιάζουν τετριμμένες την πρώτη στιγμή, για τους μελλοντικούς αποφοίτους αυτό θα είναι το κύριο σημείο της επαγγελματικής τους ταυτότητας. Ένας επακριβώς καθορισμένος στόχος τους δίνει την ευκαιρία στους συμμετέχοντες να αντιμετωπίσουν τον εαυτό τους ως «ειδικευμένο» μετά τη συμμετοχή του στα μέτρα κατάρτισης και να διακρίνουν τη διαφορά στον εαυτό τους σε σχέση με άλλες περιοχές στόχων.²²

Είναι πάρα πολύ σημαντικό να δημιουργηθεί ένα ανοιχτό και παραγωγικό περιβάλλον για συζήτηση (και στα επόμενα βήματα) αυτό διασφαλίζει ότι όλες οι ιδέες είναι αποδεκτές από τα άλλα μέλη της ομάδας ασχέτως με το αν αυτές μπορούν να πραγματοποιηθούν ή όχι.

Δεύτερο βήμα: Καθορισμός ιεραρχικών επιπέδων

Κύρια ερώτηση: Πού θα έπρεπε να τοποθετηθεί η κατάρτιση στο εκπαιδευτικό σύστημα και στην ιεραρχία της αγοράς εργασίας;

Το πιστοποιητικό κατάρτισης θα πρέπει να έχει θέση στο εκπαιδευτικό σύστημα και στο σύστημα της αγοράς εργασίας, μιας και το πιστοποιητικό θα πρέπει να είναι επίσημα αναγνωρίσιμο από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και τις αρχές και να είναι αποδεκτό από την αγορά εργασίας. Το επίπεδο των προσόντων που θα πρέπει να αποκτηθούν από τη σειρά μαθημάτων

²² Βλ.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.12. Διαθέσιμο διαδικτυακά : http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf [24.05.2011]

είναι επίσης εξαρτώμενο από τις ομάδες στόχους στις οποίες στοχεύει το πρόγραμμα κατάρτισης (βλ. 1.1. και 6.2.).

Κατά την καθιέρωση των επιπέδων ιεραρχίας, η υπεύθυνη ομάδα για τον προσδιορισμό των περιεχομένων αναπτύσσει αρχικά ιδέες για τα:

- Σε ποίο επίπεδο λειτουργικής οργάνωσης ο εκπαιδευόμενος συμμετέχων θα δουλέψει, και
- Σε ποίο επίπεδο πρέπει να έχει θέση το επίσημο πιστοποιητικό στο εκπαιδευτικό και επιμορφωτικό σύστημα.

Εάν η προγραμματισμένη επιμορφωτική δράση (σειρά μαθημάτων) είναι ωφέλιμη και δεν αποτελεί ένα «αδιέξοδο» στο εθνικό εκπαιδευτικό και επιμορφωτικό σύστημα, το ζήτημα της εγκατάστασης συνδέσμων στην υπάρχουσα εκπαίδευση και κατάρτιση πρέπει επίσης να διευθετηθεί, όπως επίσης και το ζήτημα της ταξινόμησης το οποίο να συμβαδίζει με το ρόλο της εργασίας.

Τρίτο βήμα: Περιγραφή της σειράς μαθημάτων

Για να διασφαλιστεί η μακροχρόνια αναγνώριση του διπλώματος κατάρτισης και επιμόρφωσης είναι σημαντικό να επιλεγεί ένας ορισμός που είναι όσο το δυνατόν σαφής και περιεκτικός και ο οποίος αποτρέπει τις συγχύσεις με παρόμοια πιστοποιητικά.

Κύρια ερώτηση: Διαφέρει η επαγγελματική κατάρτιση από αυτήν ενός άλλου παρόχου επαγγελματικής κατάρτισης;

Τέταρτο βήμα: Δίκτυο

Σε αυτό το βήμα η ομάδα εκθέτει τις ιδέες, οι οποίες είχαν αναπτυχθεί σε ένα ευρύτερο ακροατήριο ανοίγοντας έναν εκτεταμένο διάλογο με οργανισμούς, ειδικούς, συνδέσμους, τις αρχές και μεμονωμένα άτομα (όπως δυναμικά συμμετέχοντες στη σειρά μαθημάτων). Η πρόθεση αυτού του βήματος είναι να εξασφαλίσει ότι ο σχεδιασμός βρίσκεται σε «σωστό δρόμο» και να τον συζητήσει με άλλες επηρεαζόμενες ομάδες και οργανισμούς. Περιεκτικές συζητήσεις ή κουβέντες, εργαστήρια ή έρευνες βοηθούν να αποσαφηνιστεί μέχρι ποίου σημείου ο σχεδιασμός του διαγράμματος σχεδίου ανταποκρίνεται στις πραγματικές απαιτήσεις από μέρους των πιθανών εκπαιδευόμενων και της αγοράς εργασίας. Αυτό είναι ένα από τα σημαντικότερα βήματα κατά το σχεδιασμό μιας σειράς μαθημάτων, μιας και είναι κρίσιμο να ανακαλύψει κανείς πόσο ευρέως αποδεκτή είναι η επαγγελματική κατάρτιση.²³

²³ Βλ.: InWEnt – Capacity Building International (2005): *Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung*, 12/2005), Mannheim/Germany, p.12. Διαδικτυακά διαθέσιμο: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf [24.05.2011]

Στο **πέμπτο και έκτο βήμα** της προσέγγισης (βλ. 1.4.) η ανάλυση ικανοτήτων και η ανάλυση της υποστήριξης της γνώσης πρέπει να αναληφθεί προτού η ομάδα θα μπορέσει να σχεδιάσει τις ενότητες κατάρτισης.²⁴

Συνήθως οι ενότητες ασχολούνται με τα ακόλουθα περιεχόμενα:

Οι ακόλουθες παράμετροι μπορούν να καταγραφούν ως βασικά περιεχόμενα των μέτρων του επαγγελματικού προσανατολισμού/εργασιακής συμβουλευτικής:

- Τα μέτρα του Επαγγελματικού προσανατολισμού/παροχής εργασιακών συμβουλών πρέπει να περιλαμβάνουν θεμελιώδεις πτυχές της έυρεσης επαγγελματικής σταδιοδρομίας και των ικανοτήτων διαχείρισης δεξιοτήτων. Οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι σε θέση, εξαιτίας της τεχνογνωσίας τους, των τυπικών προσόντων και της επαγγελματικής εμπειρίας τους, να μετατρέπουν τις πτυχές αυτές σε εργασία δική τους, σύμφωνα με τους διαμορφωμένους στόχους για το μέτρο και αυτούς που προέρχονται από τις ομάδες – στόχους.
- Πολλοί συμμετέχοντες στην επαγγελματική κατάρτιση είναι άνεργοι. Για αυτά τα άτομα, τα μέτρα επαγγελματικού προσανατολισμού/παροχής εργασιακών συμβουλών πρέπει επομένως να συμβάλλουν στην ενεργή αποδοχή της κατάστασης ζωής των συμμετεχόντων που επιβαρύνεται από την ανεργία. Η ανάπτυξη των απαραίτητων επικαλυπτόμενων δεξιοτήτων για την αντιμετώπιση της κατάστασης της ζωής τους που διαμορφώνεται από την ανεργία είναι κεντρική. Ειδικότερα η απόκτηση νέων παραγωγικών επικαλυπτόμενων δεξιοτήτων πρέπει να προωθηθεί μέσα από την ανταλλαγή εμπειριών σε δομές ομάδων. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να έχουν εκτεταμένη μεθοδολογική γνώση σε αυτόν τον τομέα, πρέπει να είναι σε θέση να αντιδράσουν ελαστικά και να χειριστούν τις καταστάσεις επαρκώς.
- Τα μέτρα επαγγελματικού προσανατολισμού/παροχής εργασιακών συμβουλών υποστηρίζουν την απόκτηση κοινωνικών δεξιοτήτων και τυπικών ικανοτήτων (π.χ. δεξιότητες στις νέες τεχνολογίες, ικανότητες έυρεσης εργασίας, σύνταξης βιογραφικού σημειώματος, παρουσίασης του εαυτού τους, ευθύνη του εαυτού τους, ενδυνάμωση κ.λ.π.) και ικανότητες διαχείρισης ομαδικών καταστάσεων
- Με τη δημιουργία ενός κατάλληλου μαθησιακού κλίματος, οι εκπαιδευτές έχουν τη δυνατότητα να συνοδεύσουν επαγγελματικά και να υποστηρίξουν την απόκτηση αυτών των δυνατοτήτων και ικανοτήτων.
- Οι εκπαιδευτές στα μέτρα επαγγελματικού προσανατολισμού/παροχής εργασιακών συμβουλών χρειάζεται να θέσουν και να συζητήσουν εποικοδομητικά τον, συχνά

²⁴ Ενότητες είναι επιμορφωτικές μονάδες που μεταδίδουν βασικές έννοιες ή χρησιμοποιούνται στην εκπαίδευση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών εργασιακών λειτουργιών.

κυρίαρχο, δείκτη επιτυχίας με έναν παραγωγικό τρόπο. Οι συμμετέχοντες δε θα πρέπει να υποστούν πίεση από αυτόν τον «δείκτη επιτυχίας». Στα πλαίσια της μεμονωμένης προσοχής και προγύμνασης είναι σημαντικό να προσδιοριστούν οι προσωπικοί δείκτες επιτυχίας. Είναι το καθήκον των εκπαιδευτών να διαβιβάσουν αυτούς τους προσωπικούς δείκτες επιτυχίας με έναν κατάλληλο τρόπο σε εκείνους που αναθέτουν τις θέσεις και στα αντίστοιχα τμήματα των οργανισμών.

- Τα μέτρα του επαγγελματικού προσανατολισμού/παροχής εργασιακών συμβουλών πρέπει να ευθυγραμμίζονται με την αγορά εργασίας και την ατομική έρευνα για εργασία. Περαιτέρω πτυχές αναφορικά με την κατάρτιση και την εκπαίδευση πρέπει να ληφθούν υπόψη. Οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι σε θέση να ασχοληθούν με όλα τα πιθανά προκύπτοντα θέματα στο περιεχόμενο κατάρτισης: Ναρκωτικά/κατάχρηση οινόπνευματων ποτών/εθισμός, αρρώστιες, χρέη κ.ο.κ. Αυτά τα προβλήματα μπορούν να βρεθούν στην πορεία εύρεσης μιας εργασίας και επομένως μπορεί να είναι ενδεδειγμένο να βοηθηθούν οι συμμετέχοντες, ώστε να βρουν αρκετά συμβουλευτικά και υποστηρικτικά προγράμματα, εάν η πρόσθετη κοινωνική επέμβαση και προσοχή δεν παρέχονται από τον αρμόδιο εκπαιδευτικό οργανισμό. Σε αυτήν την περίπτωση οι εκπαιδευτές μπορεί να χρειάζονται επιπρόσθετα προσόντα και ικανότητες μαζί με άλλες βασικές ειδικότητες για τα σχετικά ζητήματα με την αγορά εργασίας.

Τελικές παρατηρήσεις: Σε αντίθεση με κάποια υψηλότερου επιπέδου πιστοποιητικά κατάρτισης, οι επαγγελματικές ενότητες είναι αρκετά ευέλικτες και προσαρμόσιμες στις σύγχρονες ανάγκες. Η συνεχής ενημέρωση του προγράμματος σπουδών και των περιεχομένων όπως επίσης και η μεθοδική επανεξέταση των περιεχομένων είναι απαραίτητη, μιας και βοηθά στη διασφάλιση ότι η επαγγελματική κατάρτιση συμβαδίζει με τις αλλαγές στην αγορά εργασίας (βιομηχανία και εμπόριο).²⁵

5.1.3.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Ποιά είναι τα απαραίτητα βήματα στον προσδιορισμό των περιεχομένων ενός μέτρου κατάρτισης; Προσδιορίστε κάθε βήμα σε δύο ή τρεις προτάσεις. Γράψτε τις απαντήσεις σας σε ένα φύλλο χαρτί με λέξεις - κλειδιά

²⁵ Βλ.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2006): Vocational education and training in Austria, in: Cedefop Panorama Series, 125, Luxembourg, p. 15. Διαθέσιμο διαδικτυακά:

http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5163_en.pdf [24.05.2011]

2. Ποιο είναι το βασικό περιεχόμενο των μέτρων του επαγγελματικού προσανατολισμού/παροχής εργασιακών συμβουλών;
3. Ποιος είναι ο σκοπός της δικτύωσης; Κατονομάστε τουλάχιστον δύο λόγους.

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Φανταστείτε ότι είστε ο υπεύθυνος της ομάδας για την ανάπτυξη και την υλοποίηση των μέτρων επαγγελματικής κατάρτισης. Η αποστολή σας είναι να δημιουργήσετε ένα σχεδιάγραμμα ενός ιδιαίτερου είδους μέτρων. Τρεις βασικές αποφάσεις πρέπει να παρθούν:
 - Ποιός βασικός στόχος (πυρήνας) θα πρέπει να είναι χαρακτηριστικός για το μέτρο;
 - Που θα πρέπει να τοποθετηθεί η κατάρτιση στο εκπαιδευτικό σύστημα και στην ιεραρχία της αγοράς εργασίας;
 - Πώς θα αποκαλείται το επιθυμητό πιστοποιητικό;
2. Γιατί είναι τόσο σημαντική η σαφής και περιεκτική ονομασία της εκπαιδευτικής δράσης (σειράς μαθημάτων); Συζητήστε το θέμα και επιχειρηματολογήστε για την άποψή σας.
3. Η πρόθεση της δικτύωσης είναι να εξασφαλίσει ότι ο σχεδιασμός των μέτρων περιεχομένου είναι στη «σωστή κατεύθυνση». Σκεφτείτε το «δικό σας» εκπαιδευτικό οργανισμό. Αναγνωρίζει ο εκπαιδευτικός οργανισμός τη «δικτύωση» επαρκώς κατά τη γνώμη σας;

5.1.4 Επικύρωση των άτυπων επίκτητων ικανοτήτων και διδακτική ανάλυση

5.1.4.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Ένα άλλο βήμα είναι η **ανάλυση ικανοτήτων** και η **διδακτική ανάλυση** οι οποίες πρέπει να πραγματοποιηθούν, προτού σχεδιαστούν οι ενότητες κατάρτισης.

Πέμπτο βήμα: Ανάλυση ικανοτήτων

Αυτό το στάδιο της προεσέγγισης γεφυρώνει το κενό μεταξύ του στόχου και των συστημάτων εκμάθησης.

Πώς μπορούν οι συμμετέχοντες στην εκπαιδευτική δράση να καθοδηγηθούν συστηματικά ώστε να ικανοποιήσουν τις προηγουμένως προσδιορισμένες απαιτήσεις εργασίας επαρκώς και

αποτελεσματικά; Ποιες δεξιότητες, γνώσεις και συμπεριφορές είναι απαραίτητες και πώς μπορούν αυτές να αναπτυχθούν συστηματικά;²⁶

Τις περασμένες δύο δεκαετίες το πρόβλημα του πώς να μετατραπούν τα ζητήματα του συστήματος στόχων σε διδακτέα ύλη των συστημάτων εκμάθησης είχε παραμεληθεί. Παρ' όλα αυτά, η υπεύθυνη ομάδα για την ανάπτυξη και την υλοποίηση των σειρών μαθημάτων κατάρτισης πρέπει να ενθαρρυνθεί να μετατρέψει τις απαιτήσεις του στόχου σε ικανότητες (ανάλυση ικανοτήτων) και να αναλύσει τα απαραίτητα βήματα εκμάθησης για την ανάπτυξη των ικανοτήτων (διδακτική ανάλυση).

Τυπικές εναντίον άτυπων ικανοτήτων

Οι τυπικά αποκτούμενες ικανότητες μπορούν να διαφοροποιηθούν από τις άτυπα αποκτηθείσες. Οι τυπικά αποκτηθείσες ικανότητες εγκρίνονται ως προσόντα μέσω των αντίστοιχων πιστοποιητικών, πτυχίων, διπλωμάτων, ενώ οι άτυπες αποκτηθείσες ικανότητες όχι. Λαμβάνοντας υπόψη ότι «η εμπειρία έχει αξία»²⁷ η εστίαση της ανάλυσης ικανοτήτων πρέπει κυρίως να επικεντρωθεί στις άτυπες αποκτηθείσες ικανότητες.

Ένας κοινός ορισμός βρίσκεται στο βιβλίο του Michel Joras "Le bilan de compétences"²⁸. Περιγράφει την ανάλυση ικανοτήτων σαν μια δυναμική διαδικασία, η οποία προσφέρει την ευκαιρία να αναλυθούν ικανότητες που αποκτήθηκαν εκτός των τυπικών ικανοτήτων όπως επίσης και να αναγνωρισθεί η ικανότητα ανάπτυξης ικανοτήτων στη λήψη αποφάσεων επαγγελματικής σταδιοδρομίας.

Η ανάλυση

Ως πρώτο βήμα, η ανάλυση ικανοτήτων χρειάζεται για να κάνει εμφανή όλα τα άτυπα προσόντα που αποκτήθηκαν στην εκπαίδευση, το επάγγελμα και την καθημερινή ζωή από μέρους των (δυναμικών) συμμετεχόντων. Αυτό είναι η αποτίμηση των άτυπων ικανοτήτων ενός συμμετέχοντα. Σύμφωνα με τον Ruedi Winkler²⁹, πρόεδρο της ελβετικής ένωσης Valida, η

²⁶ Βλ.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.18. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf [24.05.2011]

²⁷ www.valida.ch [24.05.2011]

²⁸ Βλ. : Joras, Michel (1995): Le bilan de compétences, Paris: Presses Universitaires de France.

²⁹ See: Winkler, Ruedi (2003): Gelernt ist gelernt - aber nicht immer anerkannt, www.ruediwinkler.ch [24.05.2011]

εφαρμογή των αναλύσεων σχεδιαγράμματος (ή της ανάλυσης ικανοτήτων) θα πρέπει να προσαρμοστεί στο εκπαιδευτικό επίπεδο της ομάδας - στόχου. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης ικανοτήτων θα πρέπει να παρέχουν τις ακόλουθες πληροφορίες (Τι είδους κοινωνικές ικανότητες/δεξιότητες έχει ο συμμετέχων; Ο συμμετέχων διαθέτει διαφορετικές ικανότητες (π.χ. επικοινωνιακές δεξιότητες, δεξιότητες παρουσίασης, αντιμετώπισης συγκρούσεων...);):

- Πληροφορίες για επαγγελματικές, εξωτερικές και προσωπικές ικανότητες
- Πληροφορίες για ταλέντα και επιδεξιότητες, δυνατότητες της περαιτέρω προσωπικής ανάπτυξης και ευκαιρίες
- Πληροφορίες για τα κίνητρα και τους στόχους
- Καθορισμός των σκοπών που αφορούν στρατηγικές της προσωπικής επαγγελματικής σταδιοδρομίας, την περεταίρω εκπαίδευση και τα συγκεκριμένα επόμενα βήματα.

Ως ένα δεύτερο βήμα, η ανάλυση ικανοτήτων καταγράφει τις δεξιότητες γνώσης και τις αναγκαίες συμπεριφορές για να είναι σε θέση να εκτελεστεί μια εργασιακή λειτουργία με τον κατάλληλο τρόπο. (βλ. 1.1. ανάλυση των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας). Η ερώτηση είναι: Ποια προσόντα και ικανότητες είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική και αποδοτική εφαρμογή εργασίας. Αυτές οι καθορισμένες δεξιότητες πρέπει να συγκριθούν με τις προσωπικές αδύναμες δεξιότητες των συμμετεχόντων. Με βάση αυτό, αναπτύσσεται μια διδακτέα ύλη. Η διδακτική ανάλυση επεξεργάζεται τη σωστή διδακτέα ύλη για να ικανοποιήσει αυτές τις απαιτήσεις.³⁰ Ποιες δεξιότητες θα πρέπει να «αναπτυχθούν» με τη βοήθεια της εκπαιδευτικής δράσης (σειράς μαθημάτων);

Σημεία για εξέταση

- Η συνειδητοποίηση των υπάρχουσών ικανοτήτων παρέχει στον συμμετέχοντα διαφωτιστικές πληροφορίες και οδηγεί σε μια αυξανόμενη αυτοπεποίθηση. Αυτό είναι σημαντικό ειδικότερα για συμμετέχοντες με χαμηλή αυτοπεποίθηση εξαιτίας της μακρόχρονης κατάστασης ανεργίας. Από αυτήν την άποψη, η ανάλυση ικανοτήτων σκοπεύει στο να ανακαλύψει και να κάνει τα άτομα να συνειδητοποιήσουν τη μη

³⁰ Η διδακτική ανάλυση αποτιμά εάν η προγραμματισμένη σειρά μαθημάτων κατάρτισης μπορεί να μεταδώσει τις σεγκεντρωθείσες ικανότητες (βλ.: ανάλυση ικανοτήτων). Μια ολόκληρη σειρά ικανοτήτων θα εμφανιστεί στον κατάλογο τον οποίο η περιορισμένη περίοδος κατάρτισης μπορεί να είναι σε θέση να καλλιεργήσει, αλλά δεν θα είναι σε θέση ακόμη να διαμορώσει συστηματικά. Αυτό περιλαμβάνει ικανότητες που μπορούν να θεωρηθούν ως κοινή γνώση στην αρχή της σειράς μαθημάτων, αλλά επίσης περιέχει γενικές συμπεριφορές (για παράδειγμα, επακριβής εκτέλεση στόχων) που η σειρά μαθημάτων του προγράμματος κατάρτισης να ενθαρρύνει σιωπηρά, αλλά να μην αξίζει να διακριθούν συστηματικά ως κεντρικό θέμα.

πιστοποιημένη γνώση έτσι ώστε να τους ανοίξει νέους δρόμους. Ο προσδιορισμός και η συνειδητοποίηση μπορούν να βοηθήσουν στην ενεργοποίηση ενός ατόμου για να εφαρμόσει τις δυνατότητές του. Τα άτομα πρέπει μόνο τους να ενδυναμωθούν, ώστε να κερδίσουν την κατανόηση και τον έλεγχο της κατάστασής τους και να αναπτύξουν μια σειρά στρατηγικών για τις οποίες η ζωή πιέζει³¹.

- Αυτό το βήμα δεν εξισώνει απλά τη διδακτέα ύλη με τις λειτουργικές απαιτήσεις. Αντιθέτως, χρειάζεται μια μεμονωμένη ανάλυση των τμημάτων γνώσης και συμπεριφορών και ιδέες για το πώς αυτή η γνώση μπορεί να διευρυνθεί, να εμβαθυνθεί και να δομηθεί συστηματικά. Οι άτυπες αποκτηθείσες δεξιότητες είναι απαραίτητες μιας και:

*"Εργασία – σύμφωνα με τη βασική ιδέα – είναι κάτι παραπάνω από απλή κατανόηση των προκαθορισμένων προτύπων αντίδρασης σε ορισμένα ερεθίσματα δράσης. Η εργασία επίσης συνεπάγεται τις ενεργές ερμηνείες των συνθηκών και των επιλογών στόχου και της αντανακλώμενης εφαρμογής τους."*³²

Παράλληλα με αυτό, οι συμμετέχοντες χρειάζεται να μάθουν να διαχειρίζονται την εργασία τους με έναν εμμενερωμένο, αποδοτικό και κατάλληλο τρόπο. Για να είναι σε θέση να ερμηνεύσουν, να αξιολογήσουν και να επεξεργαστούν τις εργασιακές οδηγίες σωστά, οι εργαζόμενοι θα πρέπει να έχουν ένα ευρύ πεδίο *ικανοτήτων δράσης*³³

- *Σειρά στόχων κατάρτισης:* Τα προγράμματα κατάρτισης θα πρέπει να περιλαμβάνουν εμπειρική γνώση, ή να δοκιμάσουν και να εφαρμόσουν διαφορετικούς τύπους στόχων. Η κατάκτηση των στόχων απασχόλησης απαιτεί εκτενή εμπειρία, η οποία μπορεί να τελειοποιηθεί μόνο στο τελικό σημείο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας.

³¹ Wolf, Bertram (2005):

http://www.abif.at/deutsch/news/events2005/Erfahrung_einen_wert_geben/Tagungsmappe180505.pdf
[24.05.2011]

³² Βλ.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.18. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf
[24.05.2011]

³³ Βλ.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.19. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf
[24.05.2011]

- *Εξειδικευμένη γνώση:* Σύμφωνα με τις παραδοσιακές αντιλήψεις κατάρτισης, οι συμμετέχοντες στις εκπαιδευτικές δράσεις (σειρές μαθημάτων) θα πρέπει να μάθουν την πραγματικότητα, τους όρους και τους κανόνες που απαιτούνται για τη μελλοντική εργασιακή τους πορεία. Αυτή η γνώση αποτελεί τη βάση για την κατάλληλη τεχνική κατανόηση των εργασιακών στόχων, διευκολύνει την επικοινωνία ανάμεσα στους εργαζόμενους και διαμορφώνει τη βάση για περαιτέρω ανάπτυξη της κατάρτισης των αρχαρίων.

- *Γνώση δράσης ή στόχου:* Εκτός των τεχνικών τους γνώσεων, οι εργαζόμενοι επίσης χρειάζεται να είναι επαρκείς καθόλη την εργασία τους π.χ. όταν διαχειρίζονται προϊόντα, εργασιακά υλικά, διαδικαστικούς κανονισμούς και με άλλα εμπλεκόμενα άτομα.

- *Διαδικαστική γνώση:* Οι εργαζόμενοι μπορούν να εργάζονται σωστά σε πολυποίκιλες καταστάσεις και κάτω από ασαφείς συνθήκες εργασίας μόνο εάν είναι πλήρως ενήμεροι για το εργασιακό τους πλαίσιο. Παραδείγματος χάριν, για ποιους στόχους εργάζονται και με τη βοήθεια ποιων προϋποθέσεων. Χρειάζονται κατάλληλη γνώση των διαδικασιών π.χ. συνολικές εργασιακές διαδικασίες (γνώση εργασιακής διαδικασίας), τη δομή της επιχείρησης, το περβάλλον της εργασιακής διαδικασίας, κ.λ.π.

- *Γνώση σχεδιασμού:* Σήμερα, οι εργαζόμενοι ερχονται όλο και περισσότερο αντιμέτωποι με συνθήκες μεταβολής των προϊόντων, οι οποίες απαιτούν συμπεριφορά ανοικτή προς την καινοτομία.

Ενότητες της ανάλυσης ικανοτήτων:

Κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας πολλές ευρωπαϊκές χώρες εγκατέστησαν υποδομές/οργανισμούς για να αναπτύξουν και να επικυρώσουν τη μάθηση, που αποκτάται εκτός των τυπικών μαθησιακών περιβαλλόντων. Διαφορετικές διαδικασίες, μέθοδοι και εκπαιδευτικά εργαλεία υπάρχουν επί του παρόντος για να προσδιορίσουν τις άτυπες αποκτηθείσες ικανότητες.

- Το Γαλλικό Μοντέλο ανάλυσης ικανοτήτων σύμφωνα με τον το Michel Joras³⁴, προτείνει τις ακόλουθες διαδικασίες:

³⁴ Βλ.: Joras, Michel (1995): Le bilan de compétences, Paris: Presses Universitaires de France.

Στάδιο	Στόχος του σταδίου
Στάδιο 1: Εισαγωγή και προετοιμασία	Οι ανάγκες του ατόμου γίνονται γνωστές.
<p>Στάδιο 2: Επεξεργασία των βασικών αρχών/θεμελίων:</p> <p>Συλλογή και ανίχνευση των βασικών αρχών του επαγγελματικού και προσωπικού κινήτρου και των αντίστοιχων ενδιαφερόντων.</p> <p>Συλλογή των επαγγελματικών και των εκτός συστήματος (άτυπων) ικανοτήτων.</p> <p>Συλλογή γενικής γνώσης, αν είναι απαραίτητο.</p> <p>Προσδιορισμός των δυνατοτήτων επαγγελματικής ανάπτυξης.</p>	<p>Τα επαγγελματικά και προσωπικά κίνητρα και τα αντίστοιχα ενδιαφέροντα γίνονται σαφή.</p> <p>Οι επαγγελματικές και οι εκτός συστήματος ικανότητες εντοπίζονται και περιγράφονται.</p> <p>Η γενική γνώση συλλέγεται εάν είναι αναγκαίο.</p> <p>Οι δυνατότητες επαγγελματικής ανάπτυξης μελετώνται και καταγράφονται.</p>
Στάδιο 3: Συμπεράσματα και περαιτέρω στρατηγικές	<p>Το άτομο κράτησε λεπτομερές σημειώσεις των αποτελεσμάτων του Σταδίου 2.</p> <p>Οι αποφάσεις των επόμενων επαγγελματικών βημάτων και της επι πλέον εκπαίδευσης πάρθηκαν.</p> <p>Σχεδιάζονται τα επόμενα βήματα.</p>

- Το Γερμανικό μοντέλο KOMBI³⁵, ένας κύκλος ζωής ανάλυσης ικανοτήτων του Ινστιτούτου Επιστήμης Κόστους και Εργονομίας, RWTH (Rheinisch-Westfälische

³⁵ <http://www.iaw.rwth-aachen.de/produkte/kombi/index.html> [07.01.2011]

Technische Hochschule) Άαχεν, υποστηρίζει ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να αναγνωρίσουν ειδικές εργασιακές απαιτήσεις μιας επιχείρησης και τις παρούσες ικανότητες των εργαζομένων της.

Το KOMBI εφαρμόζεται σε τέσσερις φάσεις:

1. Ανάλυση των ιδιαίτερων εργασιακών/επαγγελματικών απαιτήσεων
 2. Ανάλυση των υπάρχουσών και των δυναμικών ικανοτήτων των εργαζομένων
 3. Αποτίμηση της πρότερης γνώσης και των ικανοτήτων και η παρούσα αναγνώρισή τους από τα αρμόδια σώματα/οργανισμούς.
 4. Καθορισμός μέτρων – είτε σχετικά με την ανάπτυξη προσωπικής στρατηγικής είτε σχετικά με την εσωτερική/εξωτερική προσωπική επιστράτευση
- Ένα Γερμανικό μοντέλο ανάλυσης ικανοτήτων³⁶ αναπτύχθηκε από την αναπτυξιακή συνεργασία Gendernet, η οποία δίνει έμφαση στη συμβατότητα του επαγγέλματος και της οικογένειας, και προωθείται από το πρόγραμμα EQUAL, που χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση.
 - Το υπόεργο KOBRA³⁷ προσφέρει στην ιστοσελίδα www.gendernet.de/2004/kobra/ τη δυνατότητα να αναγνωρισθούν οι δυνάμεις κάποιου. Συγκεκριμένες ασκήσεις, πρακτικές και οδηγίες υποτίθεται ότι υποστηρίζουν την αντανάκλαση της προηγούμενης μάθησης και των δεξιοτήτων, που αποκτήθηκαν στο επαγγελματικό, κοινωνικό και οικογενειακό περιβάλλον. Ο συνδυασμός των εξετάσεων στις κατηγορίες «έλεγχος δυνατοτήτων» και «εργασιακό προφίλ» βοηθά την αυτοαξιολόγηση για τον περεταίρω επαγγελματικό προσανατολισμό και την ανάπτυξη. Μπορείτε να βρείτε ασκήσεις, όπως τεστ ευφυίας, δοκιμές γνώσεων, δοκιμές Η/Υ και γρίφους.

Παραδείγματα της «καλύτερης πρακτικής» για τη διασφάλιση ποιότητας των προγραμμάτων αναγνωρίζονται στο “Valida” (Ελβετία)³⁸, Το “The Competence Portfolio” της “Bildungswerke”

³⁶ <http://www.gendernet.de/2004/kobra/> [12.03.2011]

³⁷ <http://www.kobra-berlin.de> [24.05.2011]

³⁸ Winkler, Ruedi (2005):
http://www.abif.at/deutsch/news/events2005/erfahrung_einen_wert_geben/Winkler%20Teil-Qualitaet.pdf
[24.05.2011]

(Αυστρία) και το έργο "CREA" (Ιταλία). Άλλες Ευρωπαϊκές χώρες έχουν επίσης ξεκινήσει να αναπτύσσουν τις δικές τους μεθόδους.

Για παράδειγμα: Το ιρλανδικό έργο WAVE ³⁹ καλύπτει την ανάγκη να εισαχθεί ένα «Πρωτόκολλο επικύρωσης της εργασιακής εμπειρίας στην ευρωπαϊκή υδατοκαλλιέργεια» "Work Experience Validation Protocol in European Aquaculture". Το έργο WAVE:

- Παράγει έναν περιεκτικό κατάλογο των σχετικών προσόντων υδατοκαλλιέργειας, συμπεριλαμβανομένων των δεξιοτήτων, της πείρας, των απαιτήσεων γνώσης και των βιομηχανικών απαιτήσεων.
- Προσδιορίζει τα κενά ανάμεσα στα τρέχοντα προσόντα και τις ικανότητες και τις ανάγκες κατάρτισης για τους μορφωμένους αλλά και τους κατόχους άτυπης μάθησης στην εργασία.

Κίνδυνοι και αδύναμα σημεία της ανάλυσης ικανοτήτων:

- Το σπουδαιότερο εμπόδιο που αφορά στην εφαρμογή της ανάλυσης ικανοτήτων στις επιχειρήσεις μπορεί να είναι η δαπάνη χρόνου και η δαπανηρότητα αυτής της νέας πρακτικής.
- Επιπλέον, προκύπτουν ηθικά προβλήματα ασφάλειας δεδομένων, διότι οι πληροφορίες που λαμβάνονται μέσω της ανάλυσης ικανοτήτων, η οποία υποτίθεται πως είναι εμπιστευτική, είναι, τελικά, προσβάσιμη σε άλλα άτομα (εκπαιδευτές, εκπαιδευτικούς οργανισμούς, Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης κ.λ.π.).
- Η ισότητα των ευκαιριών σπάνια διασφαλίζεται, μιας και τα μη προνομιούχα άτομα αποκλείονται από τα εκπαιδευτικά όργανα λόγω γλωσσικών και εκπαιδευτικών φραγμών. Είναι επομένως απαραίτητο να υιοθετηθούν μέθοδοι σύμφωνες με τις ομάδες στόχους (π.χ. μετανάστες).
- Μια άλλη κριτική κατευθύνεται στη μεθοδολογία μέτρησης των ανεπίσημων ικανοτήτων με μέσα της ανάλυσης ικανοτήτων. Αυτό θα πει ότι η ανάλυση των δεδομένων έχει πάντα ένα κίνδυνο υποκειμενικότητας. Σε ποιο βαθμό είναι οι συμμετέχοντες ή άλλα άτομα (σε περίπτωση εξωτερικής αξιολόγησης) σε θέση να περιγράψουν τον εαυτό τους με ρεαλιστικό, επαρκή και αντικειμενικό τρόπο;
- Οι προσδοκίες των ατόμων θέτουν έναν επιπλέον κίνδυνο στην ανάλυση ικανοτήτων, επειδή σε ένα εταιρικό περιβάλλον ή την αγορά εργασίας δεν είναι υπαρκτή για τις περισσότερες πλευρές η εκτίμηση των άτυπων ικανοτήτων.

³⁹ <http://www.aquatt.ie/aquattinitiatives/currentinitiatives/wave.php> [12.03.2005]

Έκτο βήμα: Διδακτική ανάλυση

Σύμφωνα με το InWEnt (Capacity Building International) ⁴⁰ το διδακτικό σχολείο διδασκαλίας είναι μια ιδιαίτερα ξεχωριστή διαδικασία σύνδεσης του γνωστού με το άγνωστο, σχηματισμού και εξέτασης υποθέσεων, και παραγωγής υποκειμενικών εννοιών που ελέγχονται και ξεκινούν από τους συμμετέχοντες/εκπαιδευόμενους.

Κατά την επιλογή και τη διαμόρφωση των εκπαιδευτικών περιεχομένων, είναι απαραίτητο να λαμβάνουμε υπόψη τα ακόλουθα σημεία:

1. Η γνώση πρέπει να είναι σχετική έτσι ώστε οι συμμετέχοντες/εκπαιδευόμενοι να εκπαιδεύονται με συνεχή επίδραση.
2. Εκπαιδευτικές διαδικασίες θα πρέπει να σχεδιαστούν με τέτοιο τρόπο που να συνδέει τη γνώση και τις δομές, οι οποίες μπορούν να κατασκευασθούν με ιεραρχικό τρόπο.

Για να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις σχεδιασμού διαδικασιών, η διδακτική ανάλυση μετατρέπει τις προδιαγραφές που διατυπώνονται στην ανάλυση ικανοτήτων σε δομημένα πεδία εκμάθησης.

Έβδομο βήμα: Αναπτύσσοντας τη δομή της Ενότητας⁴¹

Αυτό το βήμα ασχολείται με την ανάπτυξη της δομής ενότητας του προγράμματος κατάρτισης. Συνίσταται να διαιρεθούν οι ενότητες σε ενότητες γνώσης και ενότητες στόχων, οι οποίες είναι χωρισμένες σε σχέση με την επιλογή της διδακτέας ύλης όπως επίσης και των μεθόδων κατάρτισης που χρησιμοποιούνται.

Είναι σημαντικό να διαμορφωθούν οι μεμονωμένες ενότητες μετά την ξεχωριστή ανακεφαλαίωση των περιοχών εκμάθησης. Οι ενότητες είναι οι διδακτικές μονάδες, οι οποίες είτε μεταδίδουν βασική γνώση, είτε διδάσκουν τους συμμετέχοντες της σειράς μαθημάτων να εκτελούν μία ή περισσότερες εργασιακές λειτουργίες.

⁴⁰ Βλ.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.20. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf [24.05.2011]

⁴¹ Βλ.: InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung, 12/2005), Mannheim/Germany, p.21. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf [24.05.2011]

5.1.4.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να έχουν ένα ευρύ φάσμα ικανοτήτων δράσης. Κατονομάστε τουλάχιστον τέσσερις ικανότητες δράσης και επεξηγήστε γιατί είναι σημαντικές να διδάσκονται στα μέτρα επαγγελματικής κατάρτισης;
2. Σε τι σκοπεύει η διδακτική ανάλυση; Ποιοί παράγοντες πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την επιλογή και σύνταξη των περιεχομένων εκμάθησης;
3. Κατονομάστε ένα ή δύο μοντέλα ανάλυσης ικανοτήτων. Περιγράψτε τουλάχιστον ένα μοντέλο. (Σύσταση: Διαβάστε πρώτα τις καλύτερες πρακτικές.)

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Διεξάγει ο εκπαιδευτικός «σας» οργανισμός ανάλυση ικανοτήτων; Αν ναι, περιγράψτε πώς ο οργανισμός προχωρεί.
2. Συζητήστε τους κινδύνους και τα μειονεκτήματα της ανάλυσης ικανοτήτων. Βρείτε πιθανές λύσεις για να περιορίσετε τα μειονεκτήματα.

5.2 Τομέας: Σχέδιο Προκήρυξης Αναδοχής Έργου Κατάρτισης

5.2.1 Κριτήρια Αξιολόγησης

5.2.1.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Οι οδηγίες για την προκήρυξη αναδοχής έργου θα πρέπει να καλύψουν διάφορες απαιτήσεις και στόχους. Το συμβαλλόμενο σώμα (σε πολλές περιπτώσεις η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης) συντάσσει έναν κατάλογο *υποχρεωτικών κριτηρίων ποιότητας* λαμβάνοντας υπόψη τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς όπως επίσης και τους ανατεθειμένους δημόσιους στόχους. Αυτός ο κατάλογος ελέγχου δίνει τη δυνατότητα στο συμβαλλόμενο σώμα να αξιολογεί τις υποβληθείσες προτάσεις προσφοράς των οργανισμών κατάρτισης σύμφωνα με ένα ορθολογικό σύστημα κριτηρίων (στην πλειονότητα των περιπτώσεων⁴²). Αυτά τα κριτήρια ποιότητας είναι βασικά ένα σκληρά υποχρεωτικό πλαίσιο για τις προσφορές. Η αναφορά σε ένα

⁴² Στη Γερμανία μια κατευθυντήρια οδηγία απόφασης για την ποιοτική αξιολόγηση της σειράς μαθημάτων προ-απασχόλησης αναπτύχθηκε από το Δημόσιο Πρακτορείο Απασχόλησης. Αυτή η κατευθυντήρια οδηγία είναι ένα σημαντικό όργανο στα πλαίσια της φάσης σχεδιασμού. Όντας η κατευθυντήρια οδηγία ορθολογικό θεμέλιο πληροφορίας για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη στο πεδίο προκήρυξης αναδοχής έργου και επίσης το πρότυπο αποδοχής της προσφοράς που περιέχει τις διαδικασίες εφαρμογής είναι προσανατολισμένο προς τις κατηγορίες ποιότητας της εισόδου, των διαδικασιών και της ποιότητας εξόδου – ένα σύνολο από 15 τομείς ποιότητας. Για κάθε μάθημα μπορεί να δημιουργηθεί ένα ιδιαίτερο προφίλ. Αυτά τα προφίλ είναι η βάση για τη δημιουργία της περιγραφής της υπηρεσίας και της αξιολόγησης των προσφορών/προσφορές των εκπαιδευτικών οργανισμών (βλ.: Steiner, Karin/Weber Maria E. / Zradhal-Urbanek, Julia (2005): Pädagogisch-didaktische Qualität bei der Aktivierungsmaßnahme 2005, unveröffentlicher Endbericht, Auftraggeber AMS Wien, Wien, p. 28).

αναπτυγμένο σύνολο συγκρίσιμων κριτηρίων και προτύπων, διευκολύνει τη σύγκριση και την εξέταση των διαφορετικών προτάσεων. Επιπλέον, η εισαγωγή αυτών των κριτηρίων σκοπύει στην αντικειμενικότητα και την ακρίβεια της προσφοράς. Αλλά, σύμφωνα με διάφορες μελέτες⁴³, εξαιτίας της απλότητας του σχεδίου οι ποιοτικές διαφορές των προσφορών μπορούν μετά βίας να γίνουν εμφανείς και επομένως δεν λαμβάνονται υπόψη στη διαδικασία αξιολόγησης.

Πρόσφατες αξιοποιήσεις της ευρωπαϊκής νομοθεσίας⁴⁴ είναι συγκεντρωμένες με στόχο τυποποιημένες ηλεκτρονικές διαδικασίες προμήθειας για την ανάθεση των συμβάσεων των δημοσίων υπηρεσιών. Όπως αυτά τα πρότυπα εστιάζουν σε αντικειμενικά μετρήσιμα κριτήρια (π.χ. τιμή), αυτή η ανάπτυξη μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση της πρακτικής dumping (πρακτική κατά την οποία εξαγονται προϊόντα με τιμή χαμηλότερη της τιμής που πωλούνται στην εγχώρια αγορά ή χαμηλότερη του κόστους παραγωγής) και επακολούθως τη μείωση της ποιότητας.

Οι αποκαλούμενες δομημένες κατευθυντήριες οδηγίες ικανοποιούν τον κύριο «στόχο ελέγχου και υποστήριξης» ξεκινώντας από τη διαδικασία ανάθεσης και συνεχίζοντας περαιτέρω με τη διαδικασία υλοποίησης μέχρι την τελική, εκ των υστέρων, διαδικασία αξιολόγησης ακολουθώντας ένα επιτυχές/μη επιτυχές ολοκληρωμένο μέτρο κατάρτισης.

Οι καλούμενες κατευθυντήριες οδηγίες έχουν επομένως τη δυνατότητα να αναλάβουν αυτούς τους περιεκτικούς στόχους επειδή σε μια ιδανική περίπτωση αυτοί:

*"Δημιουργούν σαφήνεια για τη διαμόρφωση των επαγγελματικών στόχων και την οδηγία εφαρμογής ενός ειδικού μέτρου (προδιαγραφή απόδοσης), προσφέρουν μια δομή διευθέτησης για τη σοφή δήλωση περιεχομένου των χαρακτηριστικών ικανότητας από την πλευρά των οργανισμών κατάρτισης (προδιαγραφή υλοποίησης), δίνουν μια συστηματική βάση για την αξιολόγηση των λαμβανόμενων προσφορών (προδιαγραφή αξιολόγησης) και αποτελούν μια κοινή βάση για την εκ των υστέρων αξιολόγηση του μέτρου (διαθέσιμη βάση για τον έλεγχο και την αξιολόγηση όπως επίσης και για τους οργανισμούς κατάρτισης και τους συμβαλλόμενους οργανισμούς)."*⁴⁵

⁴³ Βλ.: Steiner, Karin / Weber Maria E. / Zdrahal-Urbaneck, Julia (2005): Pädagogisch-didaktische Qualität bei der Aktivierungsmaßnahme 2005, unveröffentlichter Endbericht, Auftraggeber AMS Wien, Wien, p. 93.

⁴⁴ E.g. Directive 2004/18/EC of the European Parliament and of the Council, 31 March 2004. For an overview over current developments see http://europa.eu.int/comm/internal_market/publicprocurement/legislation_en.htm [12.03.2005]

⁴⁵ Βλ.: Steiner, Karin / Weber Maria E. / Zdrahal-Urbaneck, Julia (2005): ibid.

Ένας περιεκτικός ορισμός αυτών των κριτηρίων είναι απαραίτητος: Για παράδειγμα ο στόχος της «ένταξης στην αγορά εργασίας» χρησιμοποιείται συνήθως μέσω μιας ολοκλήρωσης αναλογιών. Επομένως ο απαραίτητος στόχος που πρέπει να ικανοποιηθεί στο πλαίσιο όλων των παραπάνω αναφερομένων διαδικασιών είναι η προδιαγραφή της εν λόγω αναλογίας. Μπορεί μόνο η ένταξη στην «πρώτη» (κανονική) αγορά εργασίας να αποκαλεσθεί «ένταξη»; Ή μπορεί η ένταξη στη «δεύτερη» αγορά εργασίας (προστατευμένη) επίσης να θεωρηθεί ως επιτυχία; Είναι η αναλογία απολύτως ή σχετικώς εφαρμόσιμη για τη σύγκριση των ομάδων; Σε αυτό το περιεχόμενο η διατήρηση της διαφάνειας των εν λόγω στόχων⁴⁶ είναι πολύ σημαντική για τους συμβαλλόμενους οργανισμούς.

Κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας των προσφορών και σχέδια κατάρτισης

Η ανάπτυξη των κριτηρίων και των κατευθυντήριων οδηγιών για τη σύλληψη, εφαρμογή και αξιολόγηση των μέτρων κατάρτισης θα πρέπει να ερμηνευθούν ως μέτρα *διασφάλισης ποιότητας* στον επαγγελματικό προσανατολισμό/παροχή εργασιακών συμβουλών και των μέτρων *ενεργοποίησης*.

Για να είναι σε θέση ο συμβαλλόμενος οργανισμός να συγκρίνει την επιτευξιμότητα των κριτηρίων των προτάσεων προσφοράς πρέπει να εγγυηθεί ότι όλα τα μέλη της επιτροπής αξιολόγησης (και της ομάδας σύλληψης) κατανοούν την *ποιότητα* με τον ίδιο τρόπο. Η διαδικασία σύναψης συμβολαίων πρέπει να αντιμετωπιστεί ως ένα ουσιαστικό μέρος ολοκλήρωσης της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας.⁴⁷

Ο Galilaeer⁴⁸ απαιτεί να συμπεριληφθεί το εκπαιδευτικά καταρτισμένο προσωπικό (και από τις δύο πλευρές: συμβαλλόμενοι οργανισμοί και εκπαιδευτικοί οργανισμοί), οι οποίοι θα διεξάγουν την αξιολόγηση και τη διαδικασία αποτίμησης, διότι μόνο με αυτό μπορεί να διασφαλιστεί ότι τα υπάρχοντα κριτήρια εφαρμόζονται για μια επαρκή διασφαλισμένη ποιοτικά αξιολόγηση/διαδικασία αποτίμησης, η οποία είναι περισσότερα από απλή επίσημη εξάταση ικανοποίησης των κριτηρίων. Ο Abif καταλήγει σε ένα παρόμοιο συμπέρασμα στην αναφερόμενη μελέτη που ολοκληρώθηκε το 2005.⁴⁹

⁴⁶ Βλ.: http://europa.eu.int/comm/internal_market/publicprocurement/legislation_de.htm [12.03.2005]

⁴⁷ Βλ.: Galiläer, Lutz (2005): Pädagogische Qualität. Persepektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung, Weinheim / München, Juventa Verlag, p. 172.

⁴⁸ Βλ.: Galiläer, Lutz (2005): Pädagogische Qualität. Persepektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung, Weinheim / München, Juventa Verlag.

⁴⁹ Βλ.: Steiner, Karin / Weber Maria E. / Zradhal-Urbaneck, Julia (2005): Pädagogisch-didaktische Qualität bei der Aktivierungsmaßnahme 2005, unveröffentlichter Endbericht, Auftraggeber AMS Wien, Wien.

Τα μεμονωμένα κριτήρια θα πρέπει να συνδέονται πάντα με τις απαιτήσεις που βασίζονται στα μέτρα. Όχι όλα τα κριτήρια που διατυπώνονται στην προκήρυξη αναδοχής έργου είναι σημαντικά για την εφαρμογή ενός συγκεκριμένου μέτρου. Τα κριτήρια κυρίως διαμορφώνουν απαιτήσεις των εκπαιδευτικών οργανισμών σαν μια οργάνωση (π.χ. χρηματοδότηση, υποδομή, προσωπικές απαιτήσεις...) και επίσης απαιτήσεις της εφαρμογής των μέτρων (π.χ. μεθοδική – διαδακτική σύλληψη, ανατεθειμένα μέρη της ομάδας – στόχου...). Με την αξιολόγηση αυτών των κριτηρίων είναι δυνατόν να διαιρεθούν σε «υποχρεωτικά» και «επιλογής».

Υποχρεωτικά

κριτήρια

Τα υποχρεωτικά κριτήρια είναι συνήθως αυτά που διαμορφώνονται απευθείας από το συμβαλλόμενο οργανισμό ή τη νομοθετούσα αρχή. Οι προδιαγραφές τους θα πρέπει να συλλαμβάνονται με την έννοια των προτάσεων προσφοράς. Αυτά τα υποχρεωτικά κριτήρια είναι η βάση για την εξέταση των προτάσεων προσφοράς. Η αποτυχία να ικανοποιηθούν αυτά τα κριτήρια οδηγεί σε αποκλεισμό από τη διαδικασία αξιολόγησης.

Τυπικά υποχρεωτικά κριτήρια:

Δήλωση της αποδοχής

- Ο προμηθευτής δεσμεύεται για τη θεώρηση, παρατήρηση και πραγματοποίηση του γενικού νομικού κανονισμού. και των βασικών προϋποθέσεων στο μέτρο (ισότητα στη μεταχείριση, υποχρεώσεις εκθέσεων, λογιστικές μορφές, διαφάνεια της χρήσης δημοσίων κεφαλαίων).
- Ο προμηθευτής δεσμεύεται ως προς τις δηλώσεις και τις εγγυήσεις που διατυπώνονται στην ιδέα. Στην περίπτωση μιας θετικής αξιολόγησης της ιδέας μπορούν να εξετασθούν τοπικά οποιαδήποτε στιγμή από το συμβαλλόμενο οργανισμό (επιτόπιες επισκέψεις).

Γενικές τοποθετήσεις αναφορικά στον εκπαιδευτικό οργανισμό

- Δήλωση των γενικών βασικών προϋποθέσεων του οργανισμού κατάρτισης για την φιλοσοφική θεώρηση και την υλοποίηση του μέτρου: επιβεβαίωση της οικονομικής αξιοπιστίας και ρευστότητας, απόδειξη, της καταλληλότητας και μακρά εργασιακή εμπειρία, δήλωση όλων των δραστηριοτήτων σχετικών με την τοποθέτηση των συμμετεχόντων
- Δήλωση της υλοποίησης παρόμοιων μέτρων υπό την ένδειξη του ονόματος, της περιόδου υλοποίησης, των εμπλεκόμενων εκπαιδευτών (...) του μέτρου.

Επιμονή στις σύγχρονες και επίσημες κατευθυντήριες οδηγίες για τη συμμετοχή στη διαδικασία ανάθεσης

- Υποβολή των προτάσεων προσφοράς σε σωστή μορφή (π.χ. «σφραγισμένος» ανώνυμος φάκελος, χρήση μιας συγκεκριμένης διεύθυνσης από την πλευρά του συμβαλλόμενου οργανισμού...) και όχι αργότερα από την καθορισμένη ημερομηνία
- Σύνταξη της ιδέας στη βάση των επίσημων προκαθορισμένων απαιτήσεων, ο προμηθευτής θα πρέπει να τηρήσει τις προδιαγραφές σχήματος και διάταξης της φόρμας (π.χ. γραμματοσειρά, μέγεθος...) που παρέχονται από τον συμβαλλόμενο οργανισμό, ο προμηθευτής θα πρέπει να αποφύγει την υποβολή εγγράφων, των οποίων ο αριθμός των σελίδων υπερβαίνει το καθορισμένο όριο
- Η πρόταση προσφοράς θα πρέπει να υπογράφεται από τη διεύθυνση του σώματος (εκπαίδευσης/διαχείρισης) του οργανισμού κατάρτισης
- Ονόματα των ατόμων με τη συνεργασία των οποίων αναπτύχθηκε η σύλληψη της ιδέας όπως επίσης και η σχέση/μη σχέση σύνδεση τους με τον οργανισμό κατάρτισης θα πρέπει να αναφερθεί.
- Ονόματα των υπευθύνων ατόμων για το σχεδιασμό και την συνδιοργάνωση της σύλληψης της ιδέας για πιθανές περαιτέρω έρευνες (επικοινωνία: ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο, ώρες υποδοχής) θα πρέπει να παρατίθενται.

Κριτήρια που αναφέρονται στο περιεχόμενο (με αναφορά σε συγκεκριμένη εφαρμογή του μέτρου):

- Στόχοι του μέτρου (Σε περιπτώσεις όπου έχει προκαθοριστεί από το συμβαλλόμενο οργανισμό ο εκπαιδευτικός οργανισμός θα πρέπει να δηλώσει με ποιους τρόπους είναι σε θέση να ικανοποιήσει αυτούς τους στόχους.)
- Η ομάδα – στόχος του μέτρου (Σε περίπτωση όπου έχει προκαθοριστεί από το συμβαλλόμενο οργανισμό, ο εκπαιδευτικός οργανισμός θα πρέπει να διευκρινίσει τους τίτλους του, οι οποίοι τον εξουσιοδοτούν να δουλέψει με αυτήν την περιγραφείσα ομάδα – στόχο.)

Προσωπικό

- Ο αριθμός των εκπαιδευτών σε σχέση με τον αριθμό των συμμετεχόντων ανά μέτρο πρέπει να προσδιοριστεί
- Προσωπικό πλήρους και μερικής απασχόλησης, Διοικητική και έξυπνη εκπαιδευτικά διανομή του προσωπικού
- Τυπικά και επαγγελματικά προσόντα, εμπειρία των εκπαιδευτών
- Πιστοποιητικά των προσόντων των εκπαιδευτών

Υποδομή (ευκολίες χώρου και τεχνικές ευκολίες)

- Δυνατότητα πρόσβασης στο χώρο κατάρτισης
- Γενικός χώρος που καταλαμβάνεται από τον εκπαιδευτικό οργανισμό, καταληφθέντες χώροι από τη γενική διοίκηση, όπως επίσης και αυτοί για τα σχεδιασμένα μέτρα
- Διαθέσιμοι χώροι για τα μέτρα κατάρτισης, αίθουσες διδασκαλίας (ομαδικές), αίθουσες παροχής συμβουλών και καθοδήγησης (ομαδικές και για μεμονωμένα άτομα), κοινωνικές αίθουσες (για συμμετέχοντες και εκπαιδευτές),
- Τεχνική υποδομή, τεχνολογικός εξοπλισμός πληροφόρησης (υλικό – λογισμικό, διαθέσιμες άδειες).Περεταίρω τεχνικός εξοπλισμός σχετικός με το αντίστοιχο μέτρο κατάρτισης.
- Πιστοποιητικά των εγκαταστάσεων και της τεχνικής υποδομής

Βασικές χρονικές προϋποθέσεις

- Διάρκεια του σχεδιαζόμενου μέτρου (εναρκτήρια και καταληκτική ημερομηνία – εβδομαδιαίο πρόγραμμα)
- Πρόγραμμα μαθημάτων (ώρες μαθημάτων εβδομαδιαίως, σύνολο εβδομαδιαίων ωρών, ιακοπές, ελεύθεροι χρόνοι σειράς μαθημάτων)

Συμμετέχοντες

- Διαθέσιμες θέσεις/σημεία λαμβάνοντας υπόψη την υποδομή και τις πηγές προσωπικού του οργανισμού κατάρτισης
- Προϋποθέσεις αποδοχής στη σειρά μαθημάτων και δυνατότητες εγκατάλειψής του
- Περιγραφή των ομάδων - στόχων

Χρηματοδότηση της ιδέας σύλληψης του μέτρου

- Ιδέα χρηματοδότησης του μέτρου λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των συμμετεχόντων, οι αμοιβές των εκπαιδευτών, κ.λ.π.

Μεθοδική – Διδακτική ιδέα σύλληψης

- Περιγραφή της of υλοποίησης της διδακτικής – μεθοδολογικής έννοιας της ιδέας (βλ. 2.3.).
- Δομημένη δήλωση όσον αφορά στη διδασκαλία και την εκμάθηση των περιεχομένων λαμβάνοντας υπόψη την ομάδα – στόχο και τους στόχους του μέτρου κατάρτισης (βλ. 2.2). Αυτές οι δηλώσεις αναφέρονται στα απαιτούμενα περιεχόμενα και στους στόχους στην προκήρυξη αναδοχής έργου.

Κριτήρια επιλογής:

- Περιγραφή της διασφάλισης ποιότητας του οργανισμού και/ή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας (Ποια είναι η ιδέα σύλληψης ποιότητας του οργανισμού κατάρτισης; Ποιες ιδέες έννοιες και όργανα χρησιμοποιεί ο οργανισμός για α διασφαλίσει την ποιότητα;)
- Παρουσίαση των διαδικασιών αξιολόγησης προσωπικού (ανάθεση σε εκπαιδευτές): γενικές συμφωνίες μεταξύ εκπαιδευτών και οργανισμού, αναφορικά με την κατάσταση απασχόλησής τους
- Εκπαιδευτικές ικανότητες των εκπαιδευτών (ειδική θεώρηση περεταίρω δραστηριοτήτων κατάρτισης για αυτό-απασχολούμενους, μερικώς απασχολούμενους εκπαιδευτές): Πώς εξασφαλίζει ο εκπαιδευτικός οργανισμός την παρακολούθηση επαγγελματικής μεθοδικής – διδακτικής κατάρτισης για επί πλέον αυτοεξέλιξή τους σε συνεχή βάση από τους εκπαιδευτές;
- Περιγραφή της διαδικασίας επικοινωνίας ανάμεσα στο συμβαλλόμενο οργανισμό και τον οργανισμό κατάρτισης

5.2.1.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Προσδιορίστε τα κύρια υποχρεωτικά και κατ'επιλογή κριτήρια τα οποία ο εκπαιδευτικός οργανισμός σας έπρεπε να τηρήσει στην τελευταία προσφορά.
2. Θυμηθείτε, ποιος αναμείχθηκε στην απόφαση των υποχρεωτικών και των κατ'επιλογή κριτηρίων.
3. Φανταστείτε ότι είστε ο διευθυντής ενός συμβαλλόμενου φορέα που λαμβάνει αποφάσεις όσον αφορά στην αποδοχή των προσφορών. Πώς θα εκτιμούσατε τα κριτήρια; Ποιά κριτήρια κατά τη γνώμη σας είναι περισσότερο και λιγότερο σημαντικά για να δοθεί προσοχή σε αυτά από τον εκπαιδευτικό οργανισμό; Οργανώστε ένα σύστημα ιεράρχησης των σημείων συμπεριλαμβάνοντας τα πιο σπουδαία κριτήρια ποιότητας.
4. Συγκρίνετε το «δικό σας» ιεράρχησης των σημείων σύστημα με αυτό ενός επίσημου συμβαλλόμενου φορέα στη χώρα σας.

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Συζητήστε στην ομάδα σας ποια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα έχουν τα συστήματα ιεράρχησης και οι κατάλογοι ελέγχου ποιότητας.

2. Προγραμματίστε μια προσφορά επαγγελματικής κατάρτισης (για ομάδες – στόχους και σκοπούς της επιλογής σας) λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια αξιολόγησης.
Κατασκευάστε την σύμφωνα με τον «κατάλογο ελέγχου» που περιγράφηκε στο θεωρητικό μέρος αυτής της ενότητας. Αφότου κάθε (μικρή) ομάδα σχεδιάσει μια προσφορά επιγραμματικά, τα προκαταρκτικά σχέδια θα πρέπει να παρουσιαστούν σε όλη την ομάδα (ολομέλεια).
3. Συζητήστε τις καλύτερες πρακτικές αυτής της ενότητας και προσπαθείστε να ανακαλύψετε με τι συμφωνείτε και διαφωνείτε.

5.2.2 Σχέδιο Κατάρτισης Προσανατολισμού

5.2.2.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Το περιεχόμενο, οι στόχοι και οι ομάδες – στόχοι είναι κυρίως καθορισμένοι από τους συμβαλλόμενους οργανισμούς στην προκήρυξη αναδοχής έργου. Οι προμηθευτές θα πρέπει να δηλώσουν στις προτάσεις προσφοράς (σχέδιο κατάρτισης) πώς αυτοί θα ικανοποιήσουν αυτές τις απαιτήσεις στο σχεδιασμένο μέτρο. Βάζοντας τις υπογραφές τους, οι συμμετέχοντες επιβεβαιώνουν ότι θα τηρήσουν τους όρους μέσα στο εκτεθειμένο πλαίσιο και να προχωρήσουν αναλόγως.

1. Στόχοι

Ο προσδιορισμός του στόχου που ενσωματώθηκε στη φάση σχεδιασμού της εκπαιδευτικής δράσης (σειράς μαθημάτων) ή του προγράμματος θα πρέπει να αποτελεί μέρος της ιδέας σύλληψης και να περιέχει βασικά όλα τα διαφορετικά είδη προσεγγίσεων σε εξάρτηση με την ομάδα – στόχο, τις συνθήκες πλαισίου και το καθορισμένο μήκος της σειράς μαθημάτων.

Οι στόχοι θα πρέπει να λάβουν υπόψη από τη μία την *εσωτερική* (σχετιζόμενη με την οργάνωση των παρόχων επαγγελματικής κατάρτισης) και από την άλλη πλευρά την *εξωτερική* διάσταση (σχετιζόμενη με το περιβάλλον των παρόχων επαγγελματικής κατάρτισης και της σύνθεσης των βασικών δραστηριοτήτων). Οι ακόλουθες αρχές αποτελώντας εσωτερικές και εξωτερικές διαστάσεις περιγράφουν τις προϋποθέσεις των υπηρεσιών της επαγγελματικής κατάρτισης που θα πρέπει να προσδοκούν οι πολίτες όταν χρησιμοποιούν τέτοιες υπηρεσίες. Σύμφωνα με τον Cedefop οι ακόλουθες αρχές⁵⁰ θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον προσδιορισμό των στόχων:

⁵⁰ Βλ.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2005): Improving lifelong guidance policies and systems. Using common European reference tools, in: Cedefop reference series, 35 p., Εισαγωγή

1. Τάση του πολίτη να παραμένει στο κέντρο

- **Ανεξαρτησία:** η επαγγελματική κατάρτιση θα πρέπει να σέβεται την ελευθερία του πολίτη/χρήστη στην επιλογή επαγγελματικής σταδιοδρομίας και προσωπικής ανάπτυξης,
- **Αμεροληψία:** η επαγγελματική κατάρτιση που παρέχεται θα πρέπει να συμμορφώνεται μόνο με τα ενδιαφέροντα των πολιτών, δεν θα πρέπει να επηρεάζεται από τον πάροχο, τα θεσμικά ενδιαφέροντα και ενδιαφέροντα χρηματοδότησης και να είναι απαλλαγμένη από διακρίσεις που βασίζονται στο φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα, την κοινωνική τάξη, τα προσόντα, τις δυνατότητες κ.λ.π.
- **Εμπιστευτικότητα:** οι πολίτες έχουν δικαίωμα να κρατούν τα προσωπικά δεδομένα εμπιστευτικά;
- **Ίσες ευκαιρίες:** η επαγγελματική κατάρτιση που παρέχεται προωθεί ίσες ευκαιρίες στην εκμάθηση και την εργασία για όλους τους πολίτες;
- **Ολιστική προσέγγιση:** το προσωπικό, κοινωνικό, πολιτισμικό και οικονομικό πλαίσιο της βάσης λήψης αποφάσεων των πολιτών εκτιμάται στη διαδικασία καθοδήγησης.

2. Διευκόλυνση των πολιτών

- **Ενδυνάμωση:** η επαγγελματική κατάρτιση που παρέχεται βοηθά τους πολίτες να γίνουν ικανοί για να σχεδιάσουν και να χειριστούν τη διαδρομή τους στην εκμάθηση και στην επαγγελματική σταδιοδρομία και τις μεταβάσεις μέσα σε αυτές,
- **Ενεργή εμπλοκή:** η επαγγελματική κατάρτιση είναι μια συνεργατική δραστηριότητα ανάμεσα στους πολίτες και τον παροχέα και άλλους σημαντικούς δράστες., π.χ. τους παροχείς εκμάθησης, τις επιχειρήσεις, τα μέλη της οικογένειας, τα συμφέροντα της κοινότητας και στηρίζεται στη ενεργή εμπλοκή των πολιτών.

3. Βελτίωση της πρόσβασης για τους πολίτες

- **Διαφάνεια:** η φύση της επαγγελματικής κατάρτισης που παρέχεται είναι αμέσως προφανής στον πολίτη,
- **Φιλικότητα και Ενσυναίσθηση:** το εκπαιδευτικό προσωπικό παρέχει μια ατμόσφαιρα καλωσορίσματος για τους πολίτες ,
- **Συνέχεια:** η επαγγελματική κατάρτιση που παρέχεται υποστηρίζει τους πολίτες μέσω της σειράς εκπαιδευτικών δράσεων εκμάθησης της εργασίας, των κοινωνικών και προσωπικών μεταβάσεων που αναλαμβάνουν και/ή αντιμετωπίζουν,
- **Διαθεσιμότητα:** όλοι οι πολίτες έχουν δικαίωμα να ζητούν υπηρεσίες καθοδήγησης σε οποιοδήποτε σημείο της ζωής τους,

- Πρόσβαση: η επαγγελματική κατάρτιση που παρέχεται είναι προσβάσιμη, ευέλικτη και εύκολη στη χρήση. Μπορείτε να επικοινωνείτε με το εκπαιδευτικό προσωπικό προσωπικά, τηλεφωνικά, ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Η εκπαιδευτική δράση (σειρά μαθημάτων) μπορεί να πραγματοποιηθεί σε χρόνο και μέρος κατάλληλο για τους πολίτες.
- Υπευθυνότητα: η επαγγελματική κατάρτιση παρέχεται μέσω μιας ευρείας σειράς από μεθόδους ώστε να ικανοποιηθούν οι διάφορες ανάγκες των πολιτών,

4. Διασφάλιση ποιότητας της προετοιμασίας

- Καταλληλότητα των μεθόδων επαγγελματικής κατάρτισης: οι χρησιμοποιούμενες μέθοδοι επαγγελματικής κατάρτισης έχουν μια κατάλληλη θεωρητική και/ή επιστημονική/εμπειρική βάση σχετική με το σκοπό για τον οποίο χρησιμοποιούνται,
- Συνεχής βελτίωση: οι υπηρεσίες επαγγελματικής κατάρτισης έχουν τη νοοτροπία της συνεχούς βελτίωσης εμπλέκοντας την ανατροφοδότηση από τον κανονικό πολίτη και προσφέρουν ευκαιρίες για το προσωπικό για συνεχιζόμενη κατάρτιση,
- Ικανό προσωπικό: το προσωπικό που παρέχει την κατάρτιση έχει εθνικώς αναγνωρισμένες ικανότητες στην αναγνώριση και κάλυψη των αναγκών των πολιτών, και όπου είναι κατάλληλο, επιλογή των υπηρεσιών που καλύπτουν μεμονωμένες απαιτήσεις.

Σύμφωνα με την πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης ο σκοπός της επαγγελματικής κατάρτισης είναι να⁵¹:

- Δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να διαχειριστούν και να προγραμματίσουν τις μαθησιακές και εργασιακές διαδρομές τους σε συμφωνία με τους στόχους ζωής τους βασιζόμενοι στις ικανότητες και τα ενδιαφέροντά τους στην εκπαίδευση, την κατάρτιση και τις ευκαιρίες της αγοράς εργασίας όπως επίσης και στην αυτοαπασχόλησή τους συμβάλλοντας έτσι στην προσωπική τους ολοκλήρωση,
- Βοηθά εκπαιδευτικούς οργανισμούς και οργανισμούς κατάρτισης να έχουν καλά παρακινούμενους συμμετέχοντες (ή «μαθητές», σπουδαστές και εκπαιδευόμενους) οι οποίοι φροντίζουν το μέλλον τους, παίρνουν την ευθύνη για την εκμάθησή τους και θέτουν τους στόχους τους για να τους επιτύχουν,

⁵¹ Βλ.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2005): Improving lifelong guidance policies and systems. Using common European reference tools, in: Cedefop reference series, 35 p., Luxembourg, p. 14. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/4045_en.pdf [24.05.2011]

- Βοηθά επιχειρήσεις και οργανισμούς να προσλάβουν καλά παρακινούμενο προσωπικό ικανό να ενσωματωθεί και να κερδίσει προνόμια τόσο μέσα όσο και έξω από τον εργασιακό τους χώρο,
- Παρέχει στους φορείς χάραξης πολιτικής τα τέλεια εργαλεία για την επίτευξη μιας ευρείας σειράς δημόσιων πολιτικών στόχων,
- Υποστηρίζει τοπικές, περιφερειακές, εθνικές και ευρωπαϊκές οικονομίες μέσω της ανάπτυξης και της προσαρμογής στις μεταβαλλόμενες οικονομικές απαιτήσεις και κοινωνικές συνθήκες,
- Βοηθά στην ανάπτυξη κοινωνιών όπου οι πολίτες συμβάλλουν ενεργά στην κοινωνική, δημοκρατική και βιώσιμη ανάπτυξη.

(Αυτοί οι σκοποί που παρατέθηκαν περαπάνω είναι σημαντικοί να ληφθούν υπόψη μεμονωμένα χρησιμοποιώντας τις προτεραιότητες της ευρωπαϊκής πολιτικής σαν το γενικό προσανατολισμό βάσης)

Βασιζόμενοι στους στόχους και τις αρχές που παρατέθηκαν παραπάνω, οι συγκεκριμένοι στόχοι που είναι εφαρμόσιμοι για το δείκτη-βασική μέτρηση επιτευξιμότητας (για το ακριβές μέτρο ο σχεδιασμός του στόχου θα πρέπει να παρουσιάζεται με λεπτομερείς ορισμούς και υποστόχους) θα πρέπει να διαμορφωθούν. Όσο ακριβέστερα παρουσιάζονται οι στόχοι (ορισμοί)⁵², τόσο επακριβέστερα μπορούν να ανατεθούν τα μέτρα στους συμμετέχοντες. Ο προσδιορισμός των στόχων κάποιου μέτρου βρίσκεται στην υπευθυνότητα των οργανισμών κατάρτισης, οι οποίοι είναι πολιτικά επιφορτισμένοι με την εκτέλεση της πολιτικής αγοράς εργασίας. Οι υποστόχοι πρέπει να είναι ξεκάθαροι στην ιδέα σύλληψης.

Μπορείτε να βρείτε παρακάτω το παράδειγμα της αποσαφήνισης των συγκεκριμένων στόχων⁵³ (βλ: 7.2.).

Προτεραιότητες Πολιτικής	Στόχοι
Απασχολησιμότητα	Ικανότητες και συμπεριφορές

⁵² Διαφοροποιείται σε σχεδιασμένους στόχους, γενικούς στόχους και ειδικούς στόχους λαμβάνοντας υπόψη την ταξινόμηση των στόχων εκμάθησης.

⁵³ Βλ: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (2002): Quality Development in Vocational Education and Training, Interim Report of the European Forum, p. 16. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc [24.05.2011]

	<p>Ολοκλήρωση/ Εγκατάλειψη</p> <p>Μετάβαση στην απασχόληση</p> <p>Ποιότητα απασχόλησης</p>
Σύζευξη	<p>Πληροφορία/γνώση</p> <p>Ανταπόκριση</p> <p>Προσαρμογή/ ευελιξία</p> <p>Καινοτομία</p>
Πρόσβαση	<p>Βασικές ικανότητες για όλους</p> <p>Στοχοθετημένες παροχές</p> <p>Ποσοστά συμμετοχής συγκεκριμένων ομάδων</p> <p>Διαπερατότητα/ Διαφάνεια</p>

Οι στόχοι που αναφέρονται στο περιεχόμενο συνήθως αποτελούνται από πέντε συνιστώσες:

- Επαγγελματικό προσανατολισμό
- Εκπαιδευτικές και επαγγελματικές επιλογές
- Προώθηση ασθενέστερων δεξιοτήτων
- Υγεία
- Διαχείριση της ζωής και της επαγγελματικής σταδιοδρομίας και εύρεση εργασίας.

Οι στόχοι μπορούν επίσης να περιέχουν ένα ελάχιστο ποσοστό εύρεσης εργασίας εάν η προκήρυξη αναδοχής έργου το απαιτεί.

2. Ομάδες - Στόχος

Για να σχεδιάσουμε ένα μέτρο κατάρτισης κατάλληλα, είναι πρώτα από όλα αναγκαίο να προσδιοριστεί ποια ομάδα – στόχος θα παρακολουθήσει την εκπαιδευτική δράση (σειρά μαθημάτων). Τα ακόλουθα διαφορετικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων θα πρέπει να αποσαφηνιστούν πριν τη σύνταξη του σχεδιασμού κατάρτισης.

Οι συμμετέχοντες καθοδηγούνται από διαφορετικές ανάγκες στο να επιτύχουν τους στόχους τους που συνδέονται με την απόκτηση κατάλληλου επιμορφωτικού, επαγγελματικού και αγοράς εργασίας προσανατολισμού.

- **Έφηβοι** (15-25 χρονών) χρειάζονται να κάνουν τη δική τους εκπαιδευτική ή επαγγελματική επιλογή μετά την αποφοίτηση. Σε αυτό το στάδιο ζυγίζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των εκπαιδευτικών και επαγγελματικών επιλογών και προσπαθούν να ανακαλύψουν τα ενδιαφέροντά τους, τις διαθέσεις και τα ταλέντα τους. Οι παράγοντες της ατομικής κοινωνικοποίησης, των ατομικών ενδιαφερόντων και δυνατοτήτων, των ιδιοτήτων του ρόλου του φύλου τους, της πληροφόρησης σε εκπαιδευτικές και επαγγελματικές πορείες παίζουν σπουδαίο ρόλο όπως επίσης και οι παρούσες τάσεις της αγοράς εργασίας. Επιπλέον, οι εκπαιδευτικές και επαγγελματικές επιλογές και προσπάθειες καθορίζονται κυρίως από το κοινωνικοοικονομικό επίπεδο των γονέων των εφήβων, όπως επίσης και τα εκπαιδευτικά ιδεώδη και τα ιδεώδη ζωής. Έλλειψη πληροφόρησης, πίεση από τις οικογενειακές παραδόσεις, οι φιλοδοξίες των γονέων αναφορικά με τα παιδιά τους όταν τα παιδιά αναγκάζονται να επιλέξουν το επάγγελμα του ενός γονέα, παίζουν επίσης ένα σημαντικό ρόλο. Οι γονείς αντιλαμβάνονται συνήθως τις δυνατότητες και τα ταλέντα των παιδιών τους με ένα προκατειλημμένο τρόπο, και γι' αυτό είναι σημαντικό να ενημερωθούν οι γονείς για τις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές πορείες καθώς επίσης και για τις τάσεις της αγοράς εργασίας. Οι εξετάσεις προσωπικότητας, ενδιαφερόντων και ικανοτήτων για εφήβους μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο πλαίσιο του επαγγελματικού προσανατολισμού, ως μέτρα έτσι ώστε να αναγνωρισθούν τα δυνατά σημεία, οι αδυναμίες και οι δυνατότητες.

Μέσα στα πλαίσια των μέτρων επαγγελματικού προσανατολισμού, το γεγονός ότι ο εκπαιδευτικός και επαγγελματικός προσανατολισμός δεν είναι σαφής, όπως επίσης και ότι, οι δυνατότητες αυτοπαρουσίασης και η αίτηση εργασίας χρειάζονται ακόμη να αναπτυχθούν θα πρέπει να ληφθούν επιπερόσθετα υπόψη. Για να προσανατολιστούν αναφορικά με τις διαδρομές κατάρτισης, τα προσωπικά προτερήματα, μειονεκτήματα και δυνατότητες σε σχέση με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας χρειάζεται να προσδιοριστούν. Ο στόχος του επαγγελματικού προσανατολισμού και της σειράς μαθημάτων ενεργοποίησής του είναι ο προσδιορισμός των μοναδικών στοιχείων κάθε συμμετέχοντα. Εκτός από αυτό οι έφηβοι μαθαίνουν πώς να αναζητούν μαθητείες και εργασίες και να γράφουν «υποδείγματα αιτήσεων».

- Οι γυναίκες μετά τη **γέννα** και τα άτομα που **αλλάζουν εργασία** είναι ομάδες – στόχοι που γίνονται όλο και πιο σημαντικές στα πλαίσια του επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησής του εξαιτίας μειζόνων και γρήγορων αλλαγών στην αγορά εργασίας. Η ύπαρξη επαγγελματικών ικανοτήτων μπορεί να γίνει λιγότερο πολύτιμη λόγω των τεχνολογικών

αλλαγών, ειδικά λόγω της έλλειψης έκθεσης στην αγορά εργασίας. Σε αυτήν την περίπτωση οι συμμετέχοντες θα χρειαστούν συμβουλές αναφορικά με νέα προσόντα και περεταίρω δυνατότητες κατάρτισης. Ένας νέος επαγγελματικός προσανατολισμός μπορεί επίσης να γίνει απαραίτητος για τα άτομα των οποίων η φυσική, ψυχολογική ή πνευματική ικανότητα έχει εξασθενήσει, για τα άτομα που υποφέρουν από οποιοδήποτε είδος ασθένειας ή αλλεργίας το οποίο τους εμποδίζει να κάνουν την προηγούμενη εργασία τους. Αλλά τα άτομα μπορεί απλά να θέλουν να αλλάξουν την παρούσα εργασία τους όταν δεν είναι ευτυχημένα με αυτήν άλλο πια.

Σε οποιαδήποτε από αυτές τις περιπτώσεις είναι σημαντικό να επισημανθούν οι διαφορετικές δυνατότητες επαγγελματικής κατάρτισης και οι τάσεις της αγοράς εργασίας. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να υποστηριχθούν στον προσανατολισμό τους σε σχέση με την αγορά εργασίας, στις επιλογές επαγγελματικής κατάρτισής τους και θα πρέπει να μάθουν πώς θα αναζητούν σχετική πληροφορία και θα την εκμεταλλεύονται ενεργά.

Η επανεκπαίδευση στις τεχνικές παρουσίασης και αίτησης εργασίας θα πρέπει να απαιτούνται δεδομένου ότι έχει μεσολαβήσει κάποιος χρόνος από τότε που αυτές οι δεξιότητες χρησιμοποιήθηκαν τελευταία φορά και οι διαδικασίες και οι απαιτήσεις πιθανόν να έχουν αλλάξει. (π.χ. κέντρα αξιολόγησης).

Οι γυναίκες (όπως επίσης και οι άνδρες) μετά τη γέννα έχουν τις ίδιες ανάγκες που αναφέρθηκαν παραπάνω με την επιπρόσθετη ανάγκη για πληροφόρηση και παροχή συμβουλών σε σχέση με οργανισμούς φροντίδας παιδιών, την οικογένεια, διαχείριση του χρόνου και διαχείριση του εαυτού τους.

- Εκτός από τις παραπάνω αναφερόμενες ανάγκες **μακροχρόνια άνεργοι συμμετέχοντες** χρειάζονται υποστήριξη σε σχέση με τη διαχείριση του εαυτού τους και τη δυνατότητα να εξοικειωθούν με προδιαγεγραμμένα χρονικά προγράμματα αφού δεν θα έχουν εμπλακεί σε μια καθημερινή εργασιακή ρουτίνα για μια μακρά χρονική περίοδο. Άλλα κοινωνικά προβλήματα, όπως για παράδειγμα τα προβλήματα κατοικίας, τα υψηλά δάνεια, ο εθισμός σε ναρκωτικές ουσίες και ο αλκοολισμός, η εγκληματικότητα και η φυλάκιση μπορούν επίσης να είναι προβλήματα που πιθανόν να παρεμποδίσουν έναν απαραίτητο επαγγελματικό προσανατολισμό.

- Εξαιτίας της υπογεννητικότητας, το ηλικιακό όριο του εργαζόμενου πληθυσμού και συνεπώς τα άτομα που αναζητούν εργασία εξακολουθούν να παρατείνονται. Αυτές οι δημογραφικές αλλαγές συνδέονται με τις νέες απαιτήσεις στην αγορά εργασίας, π.χ. ένας εντατικός διεθνής

ανταγωνισμός ανάμεσα σε επιχειρήσεις, γρήγορες δομικές αλλαγές (κλάδοι, δομή διαχείρισης και δραστηριότητας), τεχνολογικές αλλαγές, π.χ. αλλαγές στην τεχνολογία παραγωγής και την οργάνωση εργασίας. Σε απάντηση στις αλλαγές οι επιχειρήσεις συχνά αναπτύσσουν νέες στρατηγικές που επιχειρούν και αναδιοργάνωσης που έχουν επιπτώσεις σε παλαιότερους υπαλλήλους. Για αυτούς τους λόγους ο επαγγελματικός προσανατολισμός και η ενεργοποίησή του σε **πιο ηλικιωμένα άτομα** σκοπεύει στο να ενημερώσει τα άτομα για αυτές τις νέες απαιτήσεις και να αναγνωρίσει τις μεμονωμένες στρατηγικές που αντιμετωπίζουν αυτήν την κατάσταση. Θα πρέπει να υπογραμμιστούν νέες δυνατότητες κατάρτισης και κινητοποίησης για μια νέα αρχή.

- Άτομα με ειδικές ανάγκες, άτομα σε στάδιο αποκατάστασης και άτομα με ειδικές μαθησιακές ανάγκες έχουν παρόμοιες άλλα επίσης και επιπρόσθετες ανάγκες όπως και οι παραπάνω αναφερόμενες ομάδες των συμμετεχόντων. Σύμφωνα με τις ιδιαίτερες ανάγκες τους, η κατάρτιση θα πρέπει να πραγματοποιείται ή να προσφέρει πιθανές λύσεις.⁵⁴

Τα κύρια «προβλήματα» τους είναι ειδικά υπερτιμημένα ή υποτιμημένα μειονεκτήματα, αρρώστιες ή ανικανότητα που θεωρούνται θέματα «ταμπού», όπως επίσης και η μη αποδοχή της παρούσας κατάστασης και το αποτέλεσμα του να αισθάνονται αβοήθητοι. Σημαντικοί στόχοι του επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησής του για αυτήν την ομάδα – στόχο είναι επομένως μια αντίληψη αντιμετώπισης και μια ενεργή αποδοχή της ανικανότητας, όχι εστιασμένη απέναντι στους ρεαλιστικούς στόχους της εργασίας, η πραγματοποίηση υπερεκτεινόμενων επαγγελματικών δραστηριοτήτων, η πίεση που προέρχεται από τις δικές τους υψηλές προσδοκίες, τα κίνητρα για ένα νέο ξεκίνημα, της αντίληψης, του να είναι ανοιχτοί και της αποδοχής της ψυχολογικής εξασθένησης, μεμονωμένες στρατηγικές στο πεδίο της επανεισδοχής στην αγορά εργασίας, την οργάνωση της ρουτίνας της καθημερινής ζωής πριν αρχίσουν να εργάζονται καθώς επίσης και τη δυνατότητα να κερδίζουν εργασιακή εμπειρία στο πεδίο των θέσεών τους (τοποθετήσεων).

- Άτομα με μεταναστευτικό υπόβαθρο έχουν παρόμοια αλλά κατά κάποιον τρόπο μεμονωμένα προβλήματα σε σύγκριση με άλλες ομάδες στην αγορά εργασίας. Πρώτα από όλα έχουν αρκετά συχνά γλωσσικές δυσκολίες (η μητρική τους γλώσσα είναι διαφορετική από αυτήν της χώρας διαμονής), έλλειψη κοινωνικών επαφών και προβλήματα με την αναγνώριση των εκπαιδευτικών τους πιστοποιητικών και διπλωμάτων. Αυτά τα έγγραφα συνήθως δεν συμμορφώνονται με τα εθνικά πρότυπα της αγοράς εργασίας, και είναι αυτός ο λόγος που τα

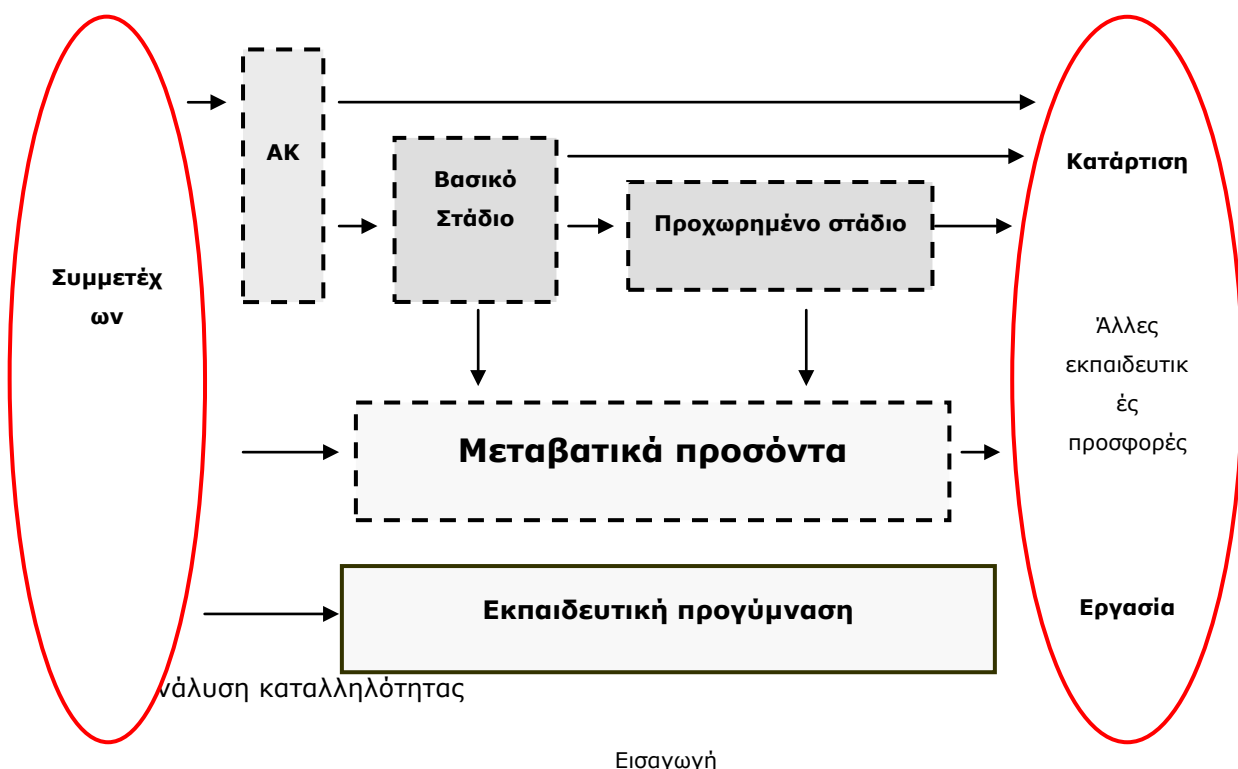
⁵⁴ Για τις ευάλωτες ομάδες οι κύριοι παράγοντες που συμβάλλουν στην καλύτερη πρόσβαση στην επαγγελματική κατάρτιση είναι να καταφέρουν τις δραστηριότητες, η διαθεσιμότητα των συστημάτων για την παροχή πληροφοριών, κινήτρων, επαγγελματικής προετοιμασίας και καθοδήγησης όπως επίσης και η διαθεσιμότητα των στοχοθετημένων προσφορών για επαγγελματική κατάρτιση.

άτομα σπάνια γνωρίζουν πολλά για την επαγγελματική κατάρτιση και τις εργασιακές ευκαιρίες, πού ή πώς να αναζητήσουν εργασία και ποιοι κανόνες κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αιτήσεων πρέπει να ακολουθηθούν. Αναφορικά σε αυτά τα προβλήματα θα πρέπει να ενημερωθούν ποιες προσφορές ειδικού προσανατολισμού αγοράς εργασίας υπάρχουν ειδικά για τους μετανάστες.

Σύμφωνα με τον ορισμό της ομάδας – στόχου είναι επίσης σημαντικό να γνωρίζουμε πόσο **διαφοροποιήσιμη** ως προς τα μέλη θα είναι η ομάδα. Όσο περισσότερο διαφοροποιούνται τα μέλη, τόσο περισσότερος χώρος θα χρειάζεται για να ικανοποιηθούν οι διαφορετικές ανάγκες των συμμετεχόντων. Μια εντελώς ομοιογενής ομάδα μπορεί να είναι βαρετή για τους συμμετέχοντες μιας και μόνο οι νέες απόψεις και εμπειρίες (εκτός από αυτές των εκπαιδευτών) μπορούν να επιδράσουν ευεργετικά στην προσωπική ανάπτυξη. Μια ακραία διαφοροποιημένη ως προς τα μέλη της ομάδα μπορεί να είναι συναρπαστική αλλά η πιθανότητα να συμμορφωθεί με τις ανάγκες όλων αυτών που ανήκουν στην ομάδα γίνεται ελάχιστη.

3. Περιεχόμενα

Τα εκπαιδευτικά μέτρα προετοιμασίας για ένα επάγγελμα περιλαμβάνουν διάφορα επίπεδα προσόντων εναρμονισμένα με κάθε μεμονωμένη περίπτωση (ανάλυση καταλληλότητας, βασικό στάδιο, προχωρημένο στάδιο, μεταβατικά προσόντα) και συμπληρωμένα από συνεχή εκπαιδευτική προγύμναση.



Το βασικό στάδιο ολοκληρώνεται όταν ο συμμετέχων έχει αποφασίσει την επιλογή του/της για το επάγγελμα και είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει πρακτικά τις προσωπικές του ικανότητες και δεξιότητες που αποκτήθηκαν στην επαγγελματική κατάρτιση. Στην περίπτωση που η ικανότητα να ακολουθηθεί η επαγγελματική κατάρτιση ή η εργασία δεν αποκτήθηκαν μετά το βασικό στάδιο, επιπλέον προ-επαγγελματικά προσόντα σχεδιάζονται στο επανομαζόμενο προχωρημένο στάδιο. Το περιεχόμενο πρέπει να τεθεί με σαφήνεια από τη σύμβαση.

Η είσοδος στο στάδιο μεταβατικών προσόντων είναι δυνατή οποιαδήποτε στιγμή, είτε κατευθείαν (π.χ. ακόμη και χωρίς να υποστεί ανάλυση καταλληλότητας) είτε από το βασικό ή το προχωρημένο στάδιο.

Τα περιεχόμενα των επιπέδων προσόντων είναι, με εξαίρεση την ανάλυση καταλληλότητας, μεταβιβάσιμα με τη βοήθεια των αλληλουχιών προώθησης και προσόντων που απαριθμούνται παρακάτω:

- Επαγγελματικός προσανατολισμός/ επιλογή επαγγέλματος
- Βασικές επαγγελματικές δεξιότητες
- Αδύναμες δεξιότητες (βλ. «αδύναμοι δείκτες» στο ζήτημα «Επίτευξη των στόχων λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα»)
- Τεχνικά προσόντα (π.χ. γνώση Η/Υ τεχνολογίας)
- Εξοικείωση σχετικά με το χώρο εργασίας
- Κατάρτιση για την υποβολή αίτησης και συνέντευξης
- Εκμάθηση γλώσσας
- Περιοχή των γενικών βασικών αρχών και της επακόλουθης αποφοίτησης από τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Σημείωση: Εάν ο παροχέας της επαγγελματικής κατάρτισης δε διεξάγει ούτε την ανάλυση απαιτήσεων της αγοράς εργασίας, ούτε την ανάλυση των ομάδων – στόχου, αλλά διευθετεί αυτές τις υπηρεσίες που παρέχονται από άλλους οργανισμούς (αυτό συμβαίνει σε πολλές περιπτώσεις), ο παροχέας της κατάρτισης θα πρέπει να επισυνάψει τα έγγραφα του αναδόχου αυτών των υπηρεσιών στην προσφορά.

4. Παιδαγωγική

Παιδαγωγική είναι η θεωρία και η πρακτική των διδακτικών και μαθησιακών διαδικασιών. Ασχολείται με την ανάλυση και το σχεδιασμό της κατάρτισης και τις προϋποθέσεις του πλαισίου της. Στο πεδίο της κατάρτισης ενηλίκων δεν υπάρχουν «αληθινά» πρόσφατα χρησιμοποιημένα παιδαγωγικά μοντέλα. Όλα τα παιδαγωγικά μοντέλα συνήθως πραγματεύονται τις ακόλουθες πτυχές:

Ποιος (εκπαιδευτής) διδάσκει ποιον (ομάδα - στόχος), τι (περιεχόμενα), γιατί (στόχοι) πώς (μέθοδοι), με ποια μέσα, πότε και πού (προϋποθέσεις πλαισίου), με ποια επιτυχία (αξιολόγηση). Αυτοί οι παράγοντες επηρεάζουν ο ένας τον άλλον και αλληλεπιδρούν ο ένας με τον άλλον. Επιπλέον μία από τις αρχές της παιδαγωγικής κατάρτισης ενηλίκων είναι να δομηθεί σε υπάρχουσες ανάγκες εκμάθησης, δυνατότητες και στρατηγικές των συμμετεχόντων. Οι στόχοι εκμάθησης είναι προσανατολισμένοι απέναντι στη μεμονωμένη κατάσταση και τις ανάγκες των συμμετεχόντων.

Η ακόλουθη παιδαγωγική προσέγγιση μπορεί να θεωρηθεί σαν μια πιθανή προσέγγιση που χρησιμοποιείται σε πολλούς επαγγελματικούς προσανατολισμούς και προγράμματα ενεργοποίησης της κατάρτισης στην ΑΥΣΤΡΙΑ. Περιέχει απόψεις για την ηθική της κατάρτισης, τη γενική συμπεριφορά των εκπαιδευτών στο πεδίο της σειράς μαθημάτων και τις προϋποθέσεις πλαισίου.

Οι **ηθικές κατάρτισης** βρίσκονται πίσω από όλα και επηρεάζουν την επιτυχία της σειράς μαθημάτων και τη συνεργασία με τους συμμετέχοντες σε μεγάλο βαθμό, παρότι πιθανόν να μην είναι ορατό από την αρχή:

- Να έχει μια επαινετική συμπεριφορά απέναντι στους συμμετέχοντες
- Να αναγνωρίζει διαφορετικές στρατηγικές εκμάθησης και επεξεργασίας πληροφοριών, ειδικά αν η ομάδα – στόχος είναι διαφοροποιήσιμη ως προς τα μέλη της (διαχείριση ποικιλομορφίας)
- Να δίνει τη δυνατότητα
- Να ενδυναμώνει την ισότητα των (κοινωνικών και επαγγελματικών) ευκαιριών των ατόμων με διαφορετικές ευκαιρίες ζωής (δηλ. γυναίκες μετανάστες, άτομα με ειδικές ανάγκες, άτομα με ειδικές μαθησιακές ανάγκες, άτομα με χαμηλού επιπέδου προσόντα)
- Να πραγματοποιήσει μεμονωμένες δυνατότητες και ειδικές ανάγκες κάθε συμμετέχοντα
- Να χρησιμοποιήσει έναν πόρο ενάντια σε μια προσανατολισμένη προς την έλλειψη προσέγγιση κατάρτισης
- Να ενεργοποιήσει προσωπικούς πόρους

- Να βάλει τα άτομα στο κέντρο της σειράς μαθημάτων κατάρτισης
- Να προωθήσει τις δραστηριότητες των συμμετεχόντων και της δυνατότητας αυτοεπίλυσης ζητημάτων
- Να μειώσει το ποσοστό εγκαταλειψάντων με την αύξηση κινήτρων
- Να λάβει υπόψη την υπάρχουσα γνώση, τις δυνατότητες και εμπειρίες, δηλ. όλο το υπόβαθρο του ατόμου όπως επίσης και τις μεμονωμένες ικανότητές του
- Να προωθήσει τη δικτύωση ανάμεσα στους συμμετέχοντες με το να λάβει υπόψη τις εμπειρίες ζωής κάθε συμμετέχοντα
- Να αντιληφθεί την ανεργία όχι μόνο ως μεμονωμένο αλλά ως κοινωνικό και οικονομικό πρόβλημα
- Να σχεδιάσουν σειρές μαθημάτων κατάρτισης φτιαγμένες για να καλύψουν τις ανάγκες (ειδικά προσανατολισμένες προς τις ανάγκες της ομάδας - στόχου)

Προσδιορίζει επιπλέον τη **γενική συμπεριφορά των εκπαιδευτών** σε μια σειρά μαθημάτων:

Πώς να παρέχουν πληροφορίες και να εμπλουτίζει τη γνώση των συμμετεχόντων:

- Να δίνουν πραγματικές πληροφορίες για την εκπαίδευση, τον επαγγελματικό προσανατολισμό και τις τάσεις της αγοράς εργασίας με σαφή και κατανοητό τρόπο
- Να δομούν την πληροφορία, να την οπτικοποιούν και να τη μεταδίδουν μέσω διαφόρων μεθόδων
- Να ολοκληρώνουν τα θεωρητικά γεγονότα με πρακτικά παραδείγματα
- Να προσφέρουν επιπλέον ευκαιρίες πληροφόρησης
- Να παρακινούν την ενεργητική επεξεργασία πληροφοριών και τη συνεργασία στα πλαίσια της κατάρτισης
- Να εγγυώνται διαλείμματα, φάσεις απασχόλησης και δράσης στα πλαίσια της κατάρτισης
- Να λάβουν υπόψη τις διαφορετικές ταχύτητες εκμάθησης και επεξεργασίας των πληροφοριών από τους συμμετέχοντες
- Να συγκρατούν τις συζητήσεις διαφορετικού περιεχομένου σχετικές με το θέμα

Πώς να προωθηθούν διαδικασίες επαγγελματικού προσανατολισμού:

- Να εργάζονται με ρεαλιστικές εργασιακές προσδοκίες
- Να λάβουν υπόψη τις τρέχουσες συνθήκες πλαισίου της αγοράς εργασίας
- Να προσαρμόσει τα προσωπικά προσόντα και ανάγκες στην πραγματική κατάσταση της αγοράς εργασίας
- Να προωθήσουν την αναγνώριση των μεμονωμένων δυνατοτήτων
- Να σχεδιάσουν την προσφορά κατάρτισης σύμφωνα με τις ανάγκες των συμμετεχόντων

Πώς να προωθήθει η αυτο-εμπειρία:

- Να δίνουν ανατροφοδότηση και να προωθούν τις αδύναμες δεξιότητες
- Να επιτρέπουν συζητήσεις σε προσωπικά προβλήματα στα πλαίσια της επαγγελματικής ανάπτυξης και των μελλοντικών σχεδίων
- να βοηθούν να αποδέχονται τα προσωπικά όρια
- να αντιδρούν επαρκώς σε διασπάσεις κατά τη διάρκεια της κατάρτισης με το να απευθύνονται σε αυτούς άμεσα

Πώς να προωθηθούν τα προσόντα – κλειδιά:

- Προώθηση της χρήσης νέων τεχνολογιών (Η/Υ, διαδίκτυο, διαδικτυακές αναζητήσεις, platforms)
- Μείωση των ανασφαλειών και φόβων μέσω της πρακτικής
- Χρησιμοποίηση διαφορετικών μέσων

Πώς εφαρμόζονται οι μέθοδοι:

- Να εξηγήσουν τους λόγους χρησιμοποίησης κάποιας μεθόδου, αν είναι αναγκαίο
- Να εφαρμόσουν τις μεθόδους με ένα λογικό τρόπο και σύμφωνα με τις διαδικασίες της ομάδας
- Να ενδυναμώσουν την αυτονομία και την προσωπική ευθύνη χρησιμοποιώντας ομαδική εργασία, η οποία διευκολύνεται από τον εκπαιδευτή
- Να χρησιμοποιούν διαφορετικές μεθόδους σύμφωνα με τις ανάγκες της ομάδας – στόχου
- Να προσφέρουν μεμονωμένη προγύμναση αν χρειάζεται (ειδικά για τους μειονεκτούντες συμμετέχοντες)

Προσδιορίζει επίσης πώς οι προϋποθέσεις πλαισίου προσαρμόζονται στις μεμονωμένες ανάγκες της ομάδας – στόχου:

- να εξετάσει τις ανάγκες της ομάδας – στόχου κατά τον προγραμματισμό του χρονικού πλαισίου της σειράς μαθημάτων
- να εξετάσει το μέγεθος των αιθουσών κατάρτισης, των κοινωνικών αιθουσών και των αιθουσών μεμονωμένης προγύμνασης
- να εξετάσει την επάρκεια των μέσων που ο εκπαιδευτής προτίθεται να χρησιμοποιήσει

5.2.2.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Προσδιορίστε τους κύριους στόχους της επαγγελματικής κατάρτισης στον εκπαιδευτικό οργανισμό σας με τον πιο ακριβή τρόπο.
2. Διαιρέστε τους κύριους στόχους σε υποστόχους και περιγράψτε με 2-3 προτάσεις πώς θα τους αξιολογούσατε.
3. Φανταστείτε ότι είστε διευθυντής σε έναν οργανισμό κατάρτισης που θέλει να υποβάλει μια προσφορά για ατομικές εκπαιδευτικές δράσεις για συμμετέχοντες που θα επιλεγούν από εσάς. Πώς θα προχωρούσατε; Οργανώστε μια προσφορά περιλαμβάνοντας τις πιο σημαντικές πτυχές (επιγραμματικά).
 - a. Στόχος
 - b. Ομάδα - στόχος
 - c. Περιεχόμενο
 - d. Χρόνος
 - e. Προϋπολογισμός

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Συζητήστε στην ομάδα σας ποιά ειδική ανάγκη κατάρτισης έχουν γυναίκες ηλικίας 30 - 45 με χαμηλό επίπεδο προσόντων και ποιός είναι κυρίως υπεύθυνος για τη φροντίδα των παιδιών!
2. Συζητήστε ποιες μέθοδοι θα έπρεπε/μπορούσε να εφαρμοστούν σε ενήλικες στα πλαίσια σειράς μαθημάτων επαγγελματικού προσανατολισμού/ ενεργοποίησής του!
3. Σχεδιάστε ένα πρόγραμμα επαγγελματικού προσανατολισμού και ενεργοποίησής του για την ακόλουθη ομάδα – στόχο με τους ακόλουθους στόχους: καθημερινής φροντίδας
 - **Ομάδα – στόχος:** Γυναίκες μετά την γέννα των οποίων τα παιδιά χρήζουν
 - **Στόχοι:**
 - Να υποστηριχθεί ο επαγγελματικός τους προσανατολισμός και η διαδικασία ενεργοποίησης επαρκώς
 - Να διδαχθούν νέες τεχνολογίες και δεξιότητες εργασιακής τεχνικής (διαχείριση προγράμματος, διαχείριση διαδικασιών, τεχνικές αυτοσυγκράτησης, ομαδική εργασία)
 - Να υποστηριχθούν εργασιακές επιλογές που συμβαδίζουν με τα καθήκοντα φροντίδας των παιδιών

4. Συζητήστε τις ηθικές κατάρτισης που περιγράφονται στις αυστριακές καλύτερες πρακτικές αυτής της ενότητας και προσπαθήστε να ανακαλύψετε με τι συμφωνείτε και διαφωνείτε! Προσπαθήστε επίσης να βρείτε νέα πιθανά ηθικά πρότυπα!

5.3 Η πολιτική για το προσωπικό, την ποιότητα και τα προσόντα που απαιτούνται από τους εκπαιδευτές

5.3.1 Πολιτικές Προσωπικού

5.3.1.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Η ποιότητα των εκπαιδευτών, ειδικά όσον αφορά τα προσόντα και τις ικανότητές τους, έχει αξιοσημείωτη επίδραση στην ποιότητα των διαδικασιών κατάρτισης. Επομένως, οι οργανισμοί κατάρτισης πρέπει να παρέχουν επαρκές προσωπικό, δηλαδή το προσωπικό πρέπει να κατέχει προσόντα ικανοποιητικά για το ρόλο τους.⁵⁵

Πολιτική προσωπικού οργανισμών πολιτικές κατάρτισης

Η δομή της οργάνωσης και οι προσωπικού είναι μια σημαντική διασφάλιση ποιότητας ενός εκπαιδευτικού οργανισμού.⁵⁶ Επηρεάζει το ρόλο που παίζει κάθε εκπαιδευτής μεμονωμένα, ενώ και η πολιτική προσωπικού του οργανισμού επηρεάζει ταυτόχρονα τη δομή της οργάνωσης. Το «οικογενειακό δένδρο» μπορεί να παρέχει μια άποψη της οργανωτικής δομής από το οποίο γίνονται εμφανή η ευθύνη αποσύνθεσης όπως επίσης και οι περιοχές ικανοτήτων κάθε ατόμου που εμπλέκεται στην οργάνωση και της καταλληλότητάς του στα πλαίσια της οργανωτικής δομής.

(Ποιά προφίλ προσόντων και ικανοτήτων τηρούνται από το προσωπικό με ειδικές διαδικασίες και θέσεις;)

Ερωτήσεις: Πώς εγκαθίσταται η δομή προσωπικού: Πόσοι εκπαιδευτές/μέλη του προσωπικού είναι εργαζόμενοι πλήρους ωραρίου, πόσοι μερικής απασχόλησης και πόσοι είναι ελεύθεροι συνεργάτες; Πόσα μέλη του προσωπικού είναι ενεργά στη διοίκηση; Υπάρχουν ρόλοι οικονομικής και ακαδημαϊκής διαχείρισης μέσα στον οργανισμό; Είναι η δομή ιεραρχικά ανεπτυγμένη ή όχι; Ευνοεί η δομή τη συνεχή βελτίωση; Ευνοεί η δομή όλα τα μάλη του προσωπικού να αναλάβουν το ρόλο τους αποτελεσματικά;

⁵⁵ Οι οργανισμοί κατάρτισης συνήθως έχουν περιγραφές και προσδιορισμούς του θα τρόπου που θα παρέχουν προσωπικό στα Συστήματα Διαείρισης Ποιότητας.

⁵⁶ Βλ.: Burri, Thomas (2004): EduQua - Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil, p. 24. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [27.05.2011]

Εκτός από την ανάλυση και τον προσδιορισμό της οργανωτικής δομής, ένας κεντρικός στόχος της πολιτικής προσωπικού είναι η εγκατάσταση διαδικασιών για αξιολόγηση του προσωπικού, στρατολόγησης και ανάπτυξης.

Επιπλέον εκπαίδευση των μελών προσωπικού

Η υποχρέωση για διαβίου εκπαίδευση είναι θεμελιώδης. Το προσωπικό αναμένεται να κάνει χρήση της κατάρτισης και της ανάπτυξης ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθούν ελαστικά σε αλλαγές όπως επίσης και να εγγυηθούν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες⁵⁷.

Ο Siebert⁵⁸ σημείωσε ότι γενικά, οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί συχνά αμελούν αυτό που περιγράφεται σε επαγγελματικούς όρους όπως η *Διαχείριση Δεξιοτήτων*. Η *Διαχείριση Δεξιοτήτων* ασχολείται με την μακροχρόνια επαγγελματική ανάπτυξη του υπάρχοντος προσωπικού με μέσα τα περεταιίρω εκπαιδευτικά μέτρα. Μόλις εμφανιστεί η στρατολόγηση στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς, η ανάπτυξη του προσωπικού τους αγνοείται, πιθανόν μερικώς, επειδή η *εκπαίδευση* και η *κατάρτιση* είναι τα κύρια σημεία εστίασης της καθημερινής εργασίας τους. Παρόλαυτα, στις επιχειρήσεις της ελεύθερης αγοράς, δίνεται πολύ μεγαλύτερη έμφαση στην ανάπτυξη προσωπικού και στην πολιτική προσωπικού από ότι στις δημόσιες εκπαιδευτικές υποδομές και επιχειρήσεις, αν και στις επιχειρήσεις της ελεύθερης αγοράς η προσοχή που δόθηκε στις επιπλέον πτυχές της εκπαίδευσης είναι ακόμη ανεπαρκής.

Συνθήκες απασχόλησης

Ένα από τα κύρια προβλήματα στους περισσότερους εκπαιδευτικούς οργανισμούς (δημόσιοι όπως επίσης και ελεύθερης αγοράς οργανισμοί) είναι ότι η πλήρους ωραρίου απασχόληση είναι η εξαίρεση παρά ο κανόνας. Στην πρακτική κατάρτισης των ελεύθερων συνεργατών των αυτοαπασχολούμενων και των μερικώς απασχολούμενων εκπαιδευτών (ασυνεχής, αβέβαιη απασχόληση με χαμηλή αμοιβή) υπερέχουν οι εκπαιδευτές πλήρους απασχόλησης. Αυτό είναι ένα μεγάλο πρόβλημα, εφόσον η ασυνεχής απασχόληση και οι χαμηλές αμοιβές επηρεάζουν την ποιότητα των μέτρων κατάρτισης. Ο Galiläer υπογραμμίζει κάποιους λόγους σχετικά με αυτό:⁵⁹

- Έλλειψη σύνδεσης με τους στόχους του εργοδότη (εκπαιδευτικός οργανισμός)

⁵⁷ Από το Πανεπιστήμιο του York: Staff Training and Development Policy
http://www.york.ac.uk/admin/persnl/strategy/2001/b_train.htm [03.02.2005]

⁵⁸ Βλ.: Siebert, Horst (2003): *Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung - Didaktik aus konstruktivistischer Sicht*, München, Ziel-Zentrum F. Interdis, p. 275ff.

⁵⁹ Βλ.: Galiläer, Lutz (2005): *Pädagogische Qualität. Perspektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung*, Weinheim / München, Juventa Verlag, p. 167.

- Οι εκπαιδευτές έχουν περισσότερους από έναν ρόλο, ο οποίος ανάμεσα σε άλλα πράγματα οδηγεί σε έλλειψη της ικανοποίησης από την εργασία
- Υψηλός κύκλος εργασιών προσωπικού
- Κάποιες επιπλέον δυνατότητες κατάρτισης.

Η πολιτική προσωπικού των οργανισμών κατάρτισης θα πρέπει να απευθύνεται και να προσεγγίζει το πρόβλημα. Ανεξάρτητα του πόσο καλά μια σειρά μαθημάτων ή το πρόγραμμα σπουδών της είναι προετοιμασμένα, η επιτυχία μιας σειράς μαθημάτων κατάρτισης εξαρτάται από τους εκπαιδευτές. Επομένως ο εκπαιδευτικός οργανισμός πρέπει να συνεργαστεί στενά και με σεβασμό με τους εκπαιδευτές της. Το προσωπικό του οργανισμού θα πρέπει να ενθαρρύνεται με λογικές συμβάσεις απασχόλησης και επαρκείς αμοιβές.

Τυπικές πτυχές

Δήλωση των διαδικασιών πρόσληψης προσωπικού και τεκμηρίωση των διαδικασιών αξιολόγησης:

- Η οργάνωση πρέπει να έχει μια πρότυπη διαδικασία πρόσληψης προσωπικού και διαδικασιών αξιολόγησης; Οι απαιτήσεις παροχής προσωπικού, προσόντων και ικανοτήτων πρέπει να προσδιοριστούν. *Ποιά κριτήρια χρησιμοποιούνται για την επιλογή των εκπαιδευτών στις περισσότερες περιπτώσεις;*⁶⁰
 - πραγματογνωμοσύνη
 - παιδαγωγικές δεξιότητες
 - προηγούμενη εμπειρία με την ομάδα – στόχο
 - προηγούμενη εμπειρία όσον αφορά στο περιεχόμενο της σειράς μαθημάτων
 - γνώση των ζητημάτων ισότητας
 - εππέδο αυτογνωσίας
- Η διαδικασία αξιολόγησης πρέπει να περιλαμβάνει όχι μόνο το ανώτερο ακαδημαϊκό προσωπικό, αλλά και το επαγγελματικό ανθρώπινο δυναμικό,
- Ο οργανισμός κατάρτισης θα πρέπει να προσφέρει θέσεις – σχετικές με τις προϋποθέσεις αμοιβών και συμβάσεων (συλλογικές συμβάσεις), οι προϋποθέσεις για εκπαιδευτές πλήρους απασχόλησης, μερικής απασχόλησης και για ελεύθερους συνεργάτες πρέπει να εκτίθενται στις εν λόγω συμβάσεις.

⁶⁰ Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p. 51.

Μέτρα που στοχεύουν στην ενδυνάμωση της συνείδησης της ιδέας σύλληψης, της ποιότητας της διδακτικής της εργασίας:

- Ο εκπαιδευτικός οργανισμός θα πρέπει να εξασφαλίσει ένα εργασιακό περιβάλλον που να κάνει τους εκπαιδευτές να συνειδητοποιούν τις επιδράσεις της εργασίας τους στη φήμη και την αντίληψη ποιότητας όλου του οργανισμού, θα πρέπει να είναι ενήμεροι της ατομικής τους συνεισφοράς στην επίτευξη των στόχων που σκοπεύουν στην ποιότητα της διδασκαλίας. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να διαθέτουν *συνείδηση ποιότητας* κάνοντας την εργασία τους.
- Ο οργανισμός κατάρτισης επιτρέπει επιπλέον κατάρτιση για τους εκπαιδευτές. Αυτή η κατάρτιση μπορεί να προσφέρεται είτε στον εκπαιδευτικό οργανισμό είτε έξω από αυτόν. Περεταίρω δραστηριότητες κατάρτισης θα πρέπει να προωθούνται αναφορικά με τη βελτίωση των κοινωνικών ικανοτήτων όπως επίσης και επαγγελματικές και μεθοδολογικές – παιδαγωγικές δεξιότητες. Ο οργανισμός κατάρτισης είναι υπεύθυνος για ίση εφαρμογή αυτού του κανονισμού σε όλους τους εκπαιδευτές άσχετα με τις συνθήκες εργασίας τους – πλήρης, ή μερική ή ελεύθερη απασχόληση. Ειδικότερα, το νέο προσωπικό θα πρέπει να ενθαρρύνεται να συμμετέχει σε επιπλέον δραστηριότητες κατάρτισης. Τα συστήματα κινήτρου που στοχεύουν στην ενθάρρυνση του ενδιαφέροντος για επιπλέον κατάρτιση θα πρέπει να μελετηθούν.

Οι πολιτικές προσωπικού καθορίζουν τους κανόνες και τις διαδικασίες για τις οποίες το προσωπικό θα πρέπει να είναι ενήμερο. Οι πολιτικές βοηθούν τους εργαζόμενους να καταλάβουν τι προσδοκάται από αυτούς όπως επίσης και πώς αυτοί θα πρέπει να δρουν. Αυτοί, επίσης, συμβουλεύουν τους εργαζόμενους για τους κανόνες και τις αμοιβές που είναι διαθέσιμες για αυτούς. Σαφείς πολιτικές βοηθούν τους οργανισμούς να αναγνωρίσουν και να αποτρέψουν τους πιθανούς κινδύνους για τους εργαζόμενους και να διασφαλίσουν τη συμμόρφωση της οργάνωσης με τη νομοθεσία. Αυτές βοηθούν να δημιουργηθεί μια συμπεριφορά που επιτρέπει να εξετάζονται τα ζητήματα δίκαια και με συνέπεια⁶¹. Οι ακόλουθες πολιτικές μπορεί να θεωρηθούν αντιπροσωπευτικές για πολλούς οργανισμούς⁶²:

- **Πολιτική ισότητας και πολιτική ισότητας των φυλών**

Η ισότητα στις ευκαιρίες προωθείται και τα εμπόδια που μπορεί να προκύψουν σε άτομα που βρίσκονται σε μειονεκτική κατάσταση αποκλείονται. Η διάκριση και η προκατάληψη δεν είναι ανεκτές, και οι ίσες ευκαιρίες είναι ευθύνη όλου του προσωπικού. Το προσωπικό ενημερώνεται

⁶¹ <http://www.businesslink.gov.uk/bdotg/action/layer?topicId=1073982502> [27.05.2011] Set up employment policies for your business.

³ Από το Κολλέγιο City Norwich: Staff Handbook, Section 3, p. 25-29.

για τις παρούσες και τις νέες νομοθετικές απαιτήσεις. Επιπλέον, υπάρχει δέσμευση για την εξάλειψη των διακρίσεων στο επίπεδο του φύλου, της οικογενειακής κατάστασης, του σεξουαλικού προσανατολισμού, της φυλής, του χρώματος, της εθνικότητας, των θρησκευτικών πεποιθήσεων, της ηλικίας, των ειδικών αναγκών, του δόγματος ή της εθνικής προέλευσης.

- **Πολιτική φοβίας και παρεμπόδισης**

Ο εκφοβισμός και η παρεμπόδιση δεν είναι ανεκτά. Υπάρχει μια δέσμευση εξασφάλισης ενός περιβάλλοντος απαλλαγμένου από φόβους, κατατρεγμών ή παρεμποδίσεων.

- **Πολιτική Ανάπτυξης Εκμάθησης**

Υπάρχει μια δέσμευση για την ανάπτυξη και την εκπαίδευση του προσωπικού. Αυτό μπορεί να αποδειχθεί από το επίτευγμα «βραβείο επένδυσης στο ανθρώπινο δυναμικό (IiP)», ένα εργαλείο εργασιακής βελτίωσης σχεδιασμένο να προάγει την παρουσίαση ενός οργανισμού μέσα από τους ανθρώπους του⁶³ Κάθε προσπάθεια σκοπεύει στην επίτευξη της ισορροπίας ανάμεσα στις ανάγκες των μεμονωμένων ατόμων και του οργανισμού.

- **Περιγραμμά Εισαγωγής Προσωπικού**

Απαιτείται από τους εργαζόμενους να παρακολουθήσουν μια εισαγωγή όταν γίνονται μέλη σε έναν οργανισμό. Αυτό εξασφαλίζει ότι:

- το προσωπικό είναι ενήμερο για το όραμα, την αποστολή και τους στρατηγικούς στόχους του οργανισμού, και συνειδητοποιούν σαφώς το ρόλο τους στον οργανισμό.
- Το προσωπικό είναι ενήμερο για τις ευθύνες – σχετικές με τους εργαζόμενους.
- τα ζητήματα διοίκησης ανθρώπινων πόρων εξετάζονται λεπτομερώς και άμεσα.⁶⁴

Επίσης, τα περιγράμματα εισαγωγής εξασφαλίζουν ότι κάθε νέος εργαζόμενος:

- Εξοικειώνεται πλήρως με τον οργανισμό και τους στόχους και αντιλαμβάνεται τη συμβολή του/της στην επίτευξη των στόχων και σκοπών του.
- Υποστηρίζεται μέσω της αρχικής περιόδου υπηρεσίας με δομημένο τρόπο με όλη την καθοδήγηση και συμβουλές που μπορεί να απαιτούνται.⁶⁴

Τα πακέτα εισαγωγής παρέχονται συχνά σε όλους τους νέους εργαζόμενους όταν γίνονται μέλη του οργανισμού.

- **Προστασία του Παιδιού**

Η Δράση για τα Σεξουαλικές Επιθέσεις (Sexual Offences Act 2003) σχεδιάστηκε για να προστατεύσει το κοινό από σεξουαλικά εγκλήματα καλύπτοντας επιθέσεις εναντίον ενηλίκων (συμπεριλαμβανομένων ατόμων με διανοητικές δυσκολίες), επιθέσεις εναντίον παιδιών, και

⁶³ Investors in People: Τι είναι Investors in People?
<http://www.investorsinpeople.co.uk/IIP/Web/About+Investors+in+People/What+is+Investors+in+People/default.htm> [03.02.2005]

⁶⁴ Βλ.: City College Norwich: Staff Handbook, p.27

εγχώριες επιθέσεις. Το προσωπικό θα πρέπει να ενημερωθεί ώστε να είναι ενήμερο για τη νομοθεσία και τις υποχρεώσεις του απέναντί της. Η αστυνομία θα πρέπει να ειδοποιείται για οποιαδήποτε καταστρατήγηση του νόμου σε σχέση με τη Δράση, η οποία θα πρέπει να εξεταστεί σε συμφωνία με τις πειθαρχικές διαδικασίες του οργανισμού.

- **Πειθαρχική Διαδικασία**

Η διαδικασία σχεδιάζεται για να ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να επιτύχουν τα αποδεκτά πρότυπα στην εργασία τους. Η διαδικασία επίσης βοηθά να εξασφαλιστεί δίκαιη μεταχείριση για όλα τα μέλη του προσωπικού εάν η πειθαρχική δράση είναι εφαρμόσιμη σε αυτούς. Η διαδικασία ενσωματώνει έναν αριθμό σταδίων. Στο Άτυπο στάδιο γίνονται προσπάθειες από τον προϊστάμενο για να λυθούν τα θέματα με άτυπη συζήτηση. Οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να συνοδευθούν από έναν αντιπρόσωπο συνδικάτων ή συνάδελφο στην εργασία σε αυτό το στάδιο. Οι εργαζόμενοι μπορούν μετά να λάβουν μια Προφορική Προειδοποίηση, μια Γραπτή Προειδοποίηση και/ή μια Τελική Γραπτή Προειδοποίηση. Η απόλυση μπορεί να προκύψει αν η τελική γραπτή προειδοποίηση έχει εκδοθεί και ο τρόπος με τον οποίο εκτελείται η εργασία δε συμμορφώνεται με τα αποδεκτά πρότυπα.

- **Διαδικασία Ικανότητας**

Αυτή η διαδικασία σκοπεύει στην ενθάρρυνση όλων των εργαζομένων στο να επιτύχουν και να διατηρήσουν τα κατάλληλα πρότυπα στην εργασία. Η πρόθεση είναι να εξασφαλιστεί η δίκαιη μεταχείριση για όλους και θα βοηθήσει τον οποιοδήποτε εργαζόμενο, που θεωρείται ότι υπόκειται σε δυσκολίες στο να εκπηρώσει τις λειτουργίες του/της. Υπάρχουν τέσσερα στάδια αυτής της διαδικασίας:

Στάδιο 1 – Άτυπη Διαδικασία

Στάδιο 2 – Πρώτη Επίσημη Συνέντευξη

Στάδιο 3 – Δεύτερη Επίσημη Συνέντευξη

Στάδιο 4 – Συνέντευξη Απόλυσης

Ζητήματα ικανοτήτων θα πρέπει γενικά να επιλύονται χωρίς αναφορά στην επίσημη διαδικασία ικανοτήτων.

- **Αναμόρφωση των παραβατών**

Απαιτείται από τους νέους εργαζομένους να αποκαλύψουν τις οποιοσδήποτε εγκληματικές πεποιθήσεις και προειδοποιήσεις. Η οποιαδήποτε παρεχόμενη πληροφορία αντιμετωπίζεται εμπιστευτικά και θεωρείται μόνο σε σχέση με τη θέση στην οποία το άτομο διορίζεται.

- **Διαδικασία Παραπόνων**

Αυτό σκοπεύει να επιλύσει μεμονωμένα παράπονα δίκαια και γρήγορα. Μπορεί να υπάρχουν τέσσερα στάδια στη διαδικασία παραπόνων:

Στάδιο 1 – Άτυπη Συζήτηση

Στάδιο 2 – Όταν ο παραπονούμενος αισθάνεται ότι το θέμα δεν επιλύθηκε στα Στάδιο 1.

Στάδιο 3 – Όταν το παράπονο δεν επιλύθηκε στο Στάδιο 2.

Στάδιο 4 – Εάν ένα παράπονο δεν επιλύθηκε ικανοποιητικά για τον εργαζόμενο στο Στάδιο 3 μπορεί αυτός/ αυτή περεταίρω να απυθυνθεί.

Αυτό απευθύνεται σε όλα τα μέλη του προσωπικού.

- **Κώδικας διεύθυνσης προσωπικού**

Ο κώδικας διεύθυνσης προσωπικού περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

Συμπεριφορά – Κάθε μέλος του προσωπικού απαιτείται να αναλαμβάνει την ευθύνη για τη συμπεριφορά του/της και να την τροποποιεί αν είναι αναγκαίο.

Σεβασμός – Είναι το καθήκον κάθε μέλους του προσωπικού να φέρεται στους συναδέλφους του με σεβασμό.

Κατάλληλη χρήση της γλώσσας – Όλο το προσωπικό απαιτείται να χρησιμοποιεί κατάλληλη γλώσσα στην εργασία. Το προσωπικό θα πρέπει να ενημερώνεται ότι δεν θα επιτρέπεται ούτε να μιλά με πατροναριστικό τρόπο στους συναδέλφους, ούτε να λέει σεξιστικά ανέκδοτα.

Κατάλληλη ενδυμασία – Το προσωπικό απαιτείται να ντύνεται κατάλληλα στην εργασία.

Δικαίωμα να μην παρενοχλούνται – Η παρενόχληση ορίζεται ως οποιαδήποτε συμπεριφορά που είναι ανεπιθύμητη από το πρόσωπο προς το οποίο εφαρμόστηκε, ή οποιαδήποτε συμπεριφορά που έχει επιπτώσεις στην αξιοπρέπεια οποιασδήποτε ατόμου ή ομάδας ατόμων στην εργασία.

Προσωπικές σχέσεις – Τα μέλη του προσωπικού θα πρέπει να εξασφαλίσουν ότι δεν εισάγουν τις σχέσεις επαγγελματικά τους καθήκοντα και τη ιδιωτική ζωή τους.

- **Διαδικασία Εκδήλωσης ανησυχιών**

Αυτό σκοπεύει στο να ενθαρρύνει όλο το προσωπικό να ενημερώσει τη διοίκηση εάν το ενοχλούν κάποιες κακές πρακτικές μέσα στον οργανισμό.

5.3.1.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Προσδιορίστε τις βασικές πτυχές πολιτικής που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από έναν εκπαιδευτικό οργανισμό (τουλάχιστον έξι). Λαμβνει υπόψη του ο εκπαιδευτικός σας οργανισμός αυτά τα κριτήρια;
2. Τα κριτήρια για την επιλογή των εκπαιδευτών είναι: «πείρα», «παιδαγωγικές δεξιότητες», «προηγούμενη εμπειρία με τις ομάδες - στόχο», «προηγούμενη εμπειρία με το περιεχόμενο της σειράς μαθημάτων», «γνώση ζητημάτων ισότητας» και «επίπεδο

αυτοσεινηδητοποίησης». Φανταστείτε ότι είστε διευθυντής ενός οργανισμού κατάρτισης ή ένας εξωτερικός αξιολογητής, πώς θα εκτιμούσατε τους εκπαιδευτές σας στη βάση αυτών των κριτηρίων;

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Σε πολλούς οργανισμούς κατάρτισης μια μεγάλη ποσότητα των ωρών κατάρτισης γίνεται από ελεύθερους συνεργάτες εκπαιδευτές. Σε ποια έκταση επηρεάζει αυτή η κατάσταση τον εκπαιδευτικό οργανισμό και την ποιότητα των μέτρων επαγγελματικού προσανατολισμού; Παρακαλούμε συζητήστε τα κύρια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ειδικά σε σχέση με τις συνθήκες προσωπικού και εκμάθησης.
2. Συζητήστε σε ποια έκταση η θέση απασχόλησης των εκπαιδευτών καθορίζει/επηρεάζει την πείρα τους.
3. Τι είδους υποστήριξη πρέπει να παρέχει ο εκπαιδευτικός οργανισμός στους εκπαιδευτές (σχετικά με τις συνθήκες εργασίας); Προβάλλετε σχετικά επιχειρήματα.

5.3.2 Ικανότητες και Προσόντα των Εκπαιδευτών

5.3.2.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

«Η εργασία των ενδοεταιρικών εκπαιδευτών είναι να συγκεντρώνουν τη δομή της εργασίας και τη δομή της εκμάθησης και να ενθαρρύνουν τα άτομα να μαθαίνουν το ένα από το άλλο. Πρέπει με επιτυχία να ενσωματώσουν τις κοινωνικές και οικονομικές καινοτομίες στους διακανονισμούς κατάρτισης με την αποδοχή της επιχείρησης.»⁶⁵

Τα προσόντα των εκπαιδευτών θεωρούνται μια βασική προϋπόθεση για την παροχή αποτελεσματικών και υψηλής ποιότητας μέτρων κατάρτισης.

Εκπαίδευση

Η κατάρτιση των εκπαιδευτών πραγματοποιείται σε ιδρύματα που ασχολούνται με τη μετα - δευτεροβάθμια εκπαίδευση όπως π.χ. κολλέγια κατάρτισης εκπαιδευτών και κολλέγια επαγγελματικής εκπαίδευσης όπως επίσης και τα πανεπιστήμια.⁶⁶ Δεδομένου ότι η Συνθήκη της Μπολόνια εξελίσσεται και οι ισοδύναμοι τίτλοι εισάγονται στην υψηλόβαθμη εκπαίδευση, όλα

⁶⁵ Βλ.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2006): Vocational Training in Europe, in: cedefopinfo 1/2006: Luxemburg, p.3. Διαθέσιμο διαδικτυακά: <http://www2.trainingvillage.gr/download/Cinfo/Cinfo12006/Cinfo12006EN.pdf> [20.06.2011]

⁶⁶ Βλ.: Hausegger, Gertrude/ Bohrn, Alexandra (2006): Quality in labour market policy training measures. The work situation of trainers as relevant factor to the quality of the measures? Interim report. Module 3: Learning procurement system – labour market policy services, Wien, p. 17. Διαθέσιμο διαδικτυακά στα γερμανικά: http://www.pro-spect.at/docs/improve_zwischenbericht_juni06_de.pdf [20.06.2011]

αυτά τα μέτρα κατάρτισης, με εξαίρεση αυτών που προσφέρονται στα πανεπιστήμια, θα παρουσιαστούν κάτω από μια ενιαία βάση στα τριτογενή κολλέγια εκπαίδευσης.⁶⁷

Παρόλα αυτά, ένα προσόν με αναγνωρισμένο τίτλο δεν είναι πάντα απαραίτητο για να γίνει κανείς εκπαιδευτής. Οι υποψήφιοι αναμένεται να κατέχουν πρώτιστα εξειδικευμένη τεχνογνωσία. Αυτό σημαίνει πρακτική κατάρτιση στην εργασία, επίβλεψη και ανατροφοδότηση (π.χ. με συνέντευξη των συμμετεχόντων) και συχνά θεωρούνται οι πιο σημαντικές στρατηγικές για την απόκτηση των ικανοτήτων των εκπαιδευτών. Εξαιτίας της παραπάνω περιγραφείσας ποικιλομορφίας, υπάρχουν διάφοροι τύποι απαιτήσεων εισόδου στην κατάρτιση.

Ο οργανισμός κατάρτισης θα πρέπει να προσδιορίζει και να τεκμηριώνει **τα ελάχιστα απαιτούμενα πρότυπα για τους εκπαιδευτές** (τυπικά και επαγγελματικά προσόντα, εκπαίδευση, ηλικία, σχετική επαγγελματική εμπειρία):

- Τυπικές απαιτήσεις προσόντων – εκπαιδευτικές και επαγγελματικές πτυχές. Σε εξαιρετική περίπτωση, η απασχόληση των εκπαιδευτών με ασυνεχή εκπαίδευση είναι δυνατή εάν αυτοί είναι σε θέση να επιδείξουν συνεχή εργασιακή εμπειρία (περίπου έξι χρόνων). Απαιτείται η απόδειξη του εκπαιδευτικού υποβάθρου και των εργασιακών εμπειριών του διευθυντή του εκπαιδευτικού οργανισμού όπως επίσης και αυτής του εκπαιδευτικού προσωπικού επιβεβαιωμένη από την αγορά εργασίας.⁶⁸
- Τα υποχρεωτικά εκπαιδευτικά προγράμματα για τα επαγγελματικά προσόντα πρέπει να καθορίζονται από τον οργανισμό εκπαίδευσης: π.χ. πιστοποιητικό βασισμένο σε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα πανεπιστημιακού επιπέδου (κοινωνική ή επαγγελματική διδασκαλία ή περεταίρω εκπαίδευση), ή κοινωνιολογία, ή ψυχολογία. Επίσης θα καθιερώνονται τα προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης υποδεικνυόμενα ως επίσημες απαιτήσεις.
- Οι εκπαιδευτές που θα χρησιμοποιούνται σε πιο πρακτικά πεδία των προγραμμάτων επαγγελματικών προσόντων πρέπει να έχουν μια άδεια εκπαιδευτών όπως επίσης και τα κατάλληλα επαγγελματικά προσόντα.
- Οι επαγγελματικές εμπειρίες είναι επίσης σημαντικές – συμπεριλαμβανομένων της εργασιακής εμπειρίας στον επαγγελματικό προσανατολισμό/παροχής συμβουλών και

⁶⁷ Βλ.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2006): Vocational education and training in Austria, short description, in: Cedefop Panorama Series, 125, Luxembourg, p.49. Διαθέσιμο Διαδίκτυακά: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5163_en.pdf [20.06.2011]

⁶⁸ Βλ.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, p. 10.

των πεδίων ενεργοποίησης. Αυτή η εμπειρία πρακτικής εργασίας πρέπει να διευκρινιστεί από κατάλληλες πιστοποιητικές αναφορές. (π.χ.: εμπειρία οδηγίων και κατάρτισης στην εκπαίδευση των ενηλίκων, σε άλλες καταστάσεις κατάρτισης, οι εμπειρίες συμβουλών και προγύμνασης σε ένα πεδίο ψυχοκοινωνικής εργασίας, γενικές εμπειρίες συμβουλευτικής). Σύμφωνα με το Ομοσπονδιακό Ινστιτούτο Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Bundesinstitut für Berufsbildung (Γερμανία)), οι εκπαιδευτές θα πρέπει να επιδείξουν τουλάχιστον δύο χρόνια επαγγελματικής εμπειρίας στην εκπαιδευτική ή/και επαγγελματική κατάρτιση στο πεδίο της εκπαίδευσης ενηλίκων όσο το δυνατόν περισσότερο. Αυτό χρειάζεται μιας και οι εκπαιδευτές θα πρέπει να χρησιμεύουν ως ένας «ρόλος-πρότυπο». Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να έχουν τον εκπαιδευτή σε υψηλή εκτίμηση, έτσι ώστε να είναι πρόθυμοι να μάθουν κατά τη διάρκεια της κατάρτισης.⁶⁹

Επιπλέον στα εκπαιδευτικά και επαγγελματικά προσόντα και εμπειρίες, είναι αναγκαίες παιδαγωγικές και «ασθενείς» δεξιότητες και εμπειρία.

- Προσωπικές Ικανότητες: Οι εκπαιδευτές πρέπει να ξέρουν πώς να αντιμετωπίσουν ζητήματα σχετικά με το φύλο και την ποικιλομορφία, πρέπει να έχουν ξεξιότητες γνώσεις ξένων γλωσσών, πιστοποιημένες ικανότητες διαχείρισης συγκρούσεων, μεσολάβησης και συμβουλευτικής και επίσης κοινωνικά αναλυτική και ερευνητική γνώση. (Σημ.: Επιπρόσθετα προσωπικά προσόντα θα πρέπει να αποδεικνύονται από κατάλληλες εξετάσεις και πιστοποιητικά.) Επιπλέον είναι απαραίτητο να κατέχει χάρισμα μάθησης όπως επίσης και δυνατότητα ανατροφοδότησης.
- Μεθοδική (παιδαγωγική) γνώση: Οι εκπαιδευτές πρέπει να έχουν επαρκή γνώση των μεθόδων για καταστάσεις μεμονωμένης και ομαδικής εκπαίδευσης. Η επιτυχία της εκμάθησης εξαρτάται αξιοσημείωτα από το πώς προβάλλεται το εκπαιδευτικό υλικό. Με το πέρασμα των χρόνων η ενοποιημένη εκμάθηση, που σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες συμμετέχουν ενεργά στην εκπαιδευτική δράση (σειρά μαθημάτων), γίνεται όλο και πιο σημαντική. Οι εκπαιδευτές δεν χρησιμεύουν μόνο ως «δάσκαλοι» πια αλλά ως μεσολαβητές που ενεργοποιούν, συνοδεύουν και συγκρατούν τη διαδικασία εκμάθησης.
- Κοινωνικές Ικανότητες:

⁶⁹ Βλ.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, pp. 10-12.

Ενσυναίσθηση: Οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι σε θέση να κατανοήσουν τις συνθήκες ζωής των ομάδων – στόχων, να αναλύσουν τις καταστάσεις με επαγγελματική αμεροληψία χωρία να επηρεάζονται από προσωπικές συνθήκες.

Δυνατότητα αντιμετώπισης συγκρούσεων: Οι εκπαιδευτές πρέπει να έχουν επαρκή παρουσία και γνώση μεσολαβήσεων για την ομάδα – στόχο τους. Επίσης, πρέπει να είναι σε θέση να χειρίζονται τους συμμετέχοντες σε μεμονωμένες και ομαδικές καταστάσεις εκμάθησης με επάρκεια. Οι εκπαιδευτές πρέπει να έχουν τη δυνατότητα και την ικανότητα να χειρίζονται την επικοινωνία και τις οποιοσδήποτε συγκρούσεις με τις αρχές που είναι υπεύθυνες για το (ανεπαρκές) ανατεθέν έργο των συμμετεχόντων.

- Εξειδικευμένη Τεχνογνωσία: Οι εκπαιδευτές πρέπει να έχουν αποδεδειγμένη γνώση της δυναμικής της αγοράς εργασίας, θα πρέπει να έχουν σχετική πληροφόρηση όσον αφορά διαφορετικούς επαγγελματικούς τομείς, προφίλ επαγγελματικής σταδιοδρομίας και την κατάσταση προσφοράς και ζήτησης της αγοράς εργασίας. Έχουν αυτή τη γνώση, εν μέρει, ως αποτέλεσμα εργασιακής εμπειρίας στα πλαίσια εργασίας. Επιπλέον σε αυτό, οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι προετοιμασμένοι να συμμετέχουν σε περεταίρω δραστηριότητες κατάρτισης μέσα στο πεδίο τους.⁷⁰ Περεταίρω δραστηριότητες κατάρτισης θα πρέπει να υποστηρίζονται και να προωθούνται από τον εκπαιδευτικό οργανισμό. Τουλάχιστον μία φορά ανά έτος όλοι οι παιδαγωγικοί υπάλληλοι πρέπει να συμμετέχουν σε επιπλέον εκπαιδευτική κατάρτιση.⁷¹

Υπάρχει μια σειρά από προσόντα τα οποία θα πρέπει να κατέχουν οι εκπαιδευτές ώστε να επιδείξουν τον αποτελεσματικό επαγγελματισμό τους στη συμβουλευτική επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Αυτά περιλαμβάνουν Εθνικά Επαγγελματικά Προσόντα⁷², Πιστοποιητικά⁷³, και Διακρίσεις⁷⁴ σχετικές με: Πληροφόρηση, Συμβουλές και Καθοδήγηση, Εκπαίδευση και Ανάπτυξη⁷⁵, και Εκπαίδευση Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας και Καθοδήγησης. Τα προσόντα που οι σύμβουλοι σταδιοδρομιών τείνουν να κατέχουν ενσωματώνουν πολλές ικανότητες που είναι απαραίτητες για το επάγγελμά τους. Αυτά περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

⁷⁰ Σημ.: Εάν οι εκπαιδευτές δεν παρουσιάζουν αυτό το είδος γνώσης ο εκπαιδευτικός οργανισμός πρέπει να προσφέρει ειδικούς που μπορούν να ρωτηθούν για συμβουλές σχετικά με ερωτήσεις σχετικές με την αγορά εργασίας. Αυτοί οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί που ούτε προσφέρουν προσοντούχους εκπαιδευτές ούτε εμπειρογνώμονες της αγοράς εργασίας πρέπει να οργανώσουν αυτές τις υπηρεσίες κάπου αλλού.

⁷¹ Βλ.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, p.11.

⁷² Για παράδειγμα, Επίπεδο 4 NVQ στο Εκπαίδευση Επαγγελματικής Σταδιοδρομίας και Καθοδήγηση

⁷³ Προηγμένο πιστοποιητικό στις πληροφορίες, τις συμβουλές και την καθοδήγηση και προηγμένο πιστοποιητικό στην παροχή των συμβουλών και την καθοδήγηση (2003)

⁷⁴ Για παράδειγμα, Ενδιάμεσο βραβείο στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων πληροφοριών, συμβουλών και Δεξιοτήτων Καθοδήγησης (2003)

⁷⁵ Βλ.: Πόλη & Συντεχνίες: Επίπεδο 3 NVQ στην Εκπαίδευση και Ανάπτυξη, Candidate Pack, London, City and Guilds.

- Γνώση πληροφοριών συμβουλών και καθοδήγησης

Οι εκπαιδευτές πρέπει να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης, να προετοιμάσουν και να παρέχουν πληροφορίες συμβουλών και καθοδήγησης. Ειδικότερα, οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι σε θέση να συμβουλέψουν τους πελάτες τους για την τακτική και τις στρατηγικές αναζήτησης εργασίας, καλύπτοντας το φάσμα της απόκτηση και της διάδοση ενημερωμένων πληροφοριών για την αγορά εργασίας, τις σταδιοδρομίες, τα επαγγέλματα και τις ευκαιρίες για την απασχόληση, την κατάρτιση και την περαιτέρω μελέτη. Αυτή η ικανότητα είναι σημαντική και από την άποψη των θεωρητικών αρχών και της πραγματικής πρακτικής και μπορεί να είναι απαραίτητη για την παροχή συμβουλών και των ατόμων και των ομάδων. Οι εκπαιδευτές πρέπει επίσης να έχουν τη γνώση των κανονισμών, της νομοθεσίας και μεθόδων απασχόλησης.

- Γνώση των συναισθηματικών δεξιοτήτων απαραίτητων για την εύρεση απασχόλησης όπως επίσης και για τη δυνατότητα παροχής καθοδήγησης για τις εν λόγω δεξιότητες

Οι εκπαιδευτές μπορεί να ερωτηθούν από τους πελάτες να συμβουλευθούν σε θέματα όπως κοινωνικές και συναισθηματικές δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένων της γλώσσας του σώματος, της αυτοδιοριστικότητας, της αυτοεκτίμησης, της αυτοσυγκράτησης και της ενσυναίσθησης. Μπορεί επίσης να τους ζητηθεί να δώσουν συμβουλές αναφορικά με τα κίνητρα και την ανάπτυξή τους.

- Δυνατότητα παροχής κατάρτισης

Οι εκπαιδευτές πρέπει να έχουν την ικανότητα να αναγνωρίζουν τις ανάγκες κατάρτισης του πελάτη τους και άλλες απαιτήσεις. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κατανόηση μεμονωμένων αναγκών εκμάθησης. Η δυνατότητα σχεδιασμού κατάρτισης και η ανάπτυξη συνεδριών είναι επίσης σημαντικό όπως είναι και οι δεξιότητες παρουσίασης. Επιπροσθέτως, οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι σε θέση τα σχεδιάζουν προγράμματα εκπαίδευσης επαγγελματικής σταδιοδρομίας, να προτείνουν συνομιλητές και να συμμετέχουν στις συνεδρίες. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας κατάρτισης πιθανόν να απαιτείται η γνώση της δυναμικής της ομάδας και η δυνατότητα αντίστασης στις συγκρούσεις.

- Η ικανότητα να εργάζεσαι με ανθρώπους με ειδικές ανάγκες.

Μπορεί να είναι απαραίτητο για τους εκπαιδευτές να είναι σε θέση να δώσουν συμβουλές σε ομάδες ανθρώπων που έχουν ανάγκη ειδικής υποστήριξης. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει αυτούς με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, κοινωνικά προβλήματα, φυσικά/ψυχολογικά εμπόδια ή άτομα που θεωρούν τον εαυτό τους αποκλεισμένο για κοινωνικούς ή οικονομικούς λόγους.

- Η ικανότητα προγραμματισμού

Οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι σε θέση να προγραμματίσουν την ανάπτυξη της πληροφορίας, τις συστάσεις και τις αλληλεπιδράσεις καθοδήγησης. Οι εκπαιδευτές μπορεί επίσης να ερωτηθούν από τους πελάτες να βοηθήσουν στον προγραμματισμό και την υλοποίηση των

δικών τους προγραμμάτων δράσης σχετικά με την επαγγελματική τους σταδιοδρομία, ειδικά σε σχέση με την απασχόληση, εκπαίδευση και κατάρτιση. Οι εκπαιδευτές μπορεί επίσης να βοηθήσουν τους πελάτες με την προετοιμασία για τη συνέντευξη ή την ημέρα αξιολόγησης.

- Η ικανότητα εγκατάστασης θετικών εργασιακών σχέσεων.

Οι εκπαιδευτές πρέπει να γνωρίζουν πώς θα εγκαταστήσουν την επικοινωνία με τους πελάτες, έτσι ώστε να είναι σε θέση να έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία. Πρέπει να είναι ευέλικτοι όταν επικοινωνούν με τους πελάτες, των οποίων η κατάσταση και οι ανάγκες είναι διαφορετικές. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει επίσης να γνωρίζουν πώς να παρέχουν υποστήριξη σε άλλους εξασκούντες του επαγγέλματος και να πρέπει να είναι σε θέση να λειτουργήσουν μέσα σε δίκτυα για να υποστηρίξουν την πληροφόρηση, τη συμβουλευτική και την καθοδήγηση.

- Η ικανότητα παροχής συμβουλών

Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να κατέχουν δειξίτητες παροχής συμβουλών για να δίνουν κατάλληλες συμβουλές και να επεξεργάζονται το σχέδιο αλληλεπίδρασης με τον πελάτη. Ο εκπαιδευτής μπορεί να χρειάζεται να υποστηρίξει την ανακάλυψη των δυνατοτήτων και των ενδιαφερόντων του πελάτη, όσον αφορά στην επιλογή ενός μελλοντικού επαγγέλματος. Οι εκπαιδευτές πιθανόν να απαιτείται να υποστηρίξουν τις σχετικές με την εργασία αποφάσεις του πελάτη και την πραγματοποίησή τους, και επίσης να βοηθήσουν στην επίλυση προβλημάτων που εμφανίζονται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Μπορεί επίσης να είναι σημαντικό να κατανοήσουν το κοινωνικό και πολιτισμικό υπόβαθρο των πελατών έτσι ώστε να υποστηρίξουν τη διαδικασία.

- Η ικανότητα αξιολόγησης και ανάπτυξης της συμβολής

Οι εκπαιδευτές πρέπει να γνωρίζουν να αξιολογούν και να αναπτύσσουν τη δική τους συμβολή στην υπηρεσία, και επίσης τον τρόπο αξιολόγησης των προγραμμάτων κατάρτισης και ανάπτυξης. Πρέπει επίσης να είναι σε θέση να αναγνωρίσουν τη συμβολή της εκπαίδευσης επαγγελματικής σταδιοδρομίας και να πραγματοποιήσουν την καθοδήγηση για την επίτευξη των ειδικών ηθικών αξιών, των στόχων και σκοπών της οργάνωσης.

- Η ικανότητα να βοηθά τους πελάτες να έχουν πρόσβαση σε άλλες υπηρεσίες

Οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι σε θέση να αποκτούν συνδέσμους με άλλες υπηρεσίες. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη δράση ως συνηγόρου ενός πελάτη, συμπεριλαμβανομένης και της αντιροσώπευσης του πελάτη σε επίσημα γεγονότα. Η απόκτηση συνδέσμων με παρόχους κατάρτισης, δασκάλους, γονείς, συμβούλους εκπαίδευσης και άλλες αντιροσωπίες για να εξασφαλιστεί μια πλήρης υπηρεσία στους πελάτες πιθανόν να είναι σημαντική. Οι εκπαιδευτές πρέπει επίσης να ξέρουν πώς να εφαρμόσουν τις αναφερόμενες διαδικασίες σχετικά με τη συμβουλή και την πραγματοποίηση της καθοδήγησης.

- Η ικανότητα διαπραγμάτευσης

Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να είναι σε θέση να διαπραγματεύονται και να τηρούν τις συμφωνίες υπηρεσίας και τους πόρους ασφάλειας για την εργασία της υπηρεσίας.

- Η ικανότητα διαχείρισης της πληροφορίας και των δραστηριοτήτων

Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να είναι σε θέση να διαχειριστούν την επιβάρυνση της προσωπικής τους περίπτωσης και των δραστηριοτήτων τους ώστε να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της υπηρεσίας. Οι εκπαιδευτές πρέπει επίσης να είναι σε θέση να εγκαταστήσουν και να οργανώσουν τη διαχείριση των πληροφοριών και των συστημάτων επικοινωνίας, να διαχειριστούν τις πηγές των πληροφοριών, όπως επίσης και να κρατούν λεπτομερές ηλεκτρονικό αρχείο των αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες. Οι εκπαιδευτές πρέπει επίσης να είναι υπεύθυνοι για τον σχεδιασμό και την οργάνωση των εκθέσεων των επαγγελματικών σταδιοδρομιών και συμβάσεων.

- Η ικανότητα πρότασης έργων

Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να έχουν την ικανότητα να προτείνουν έργα για την κατάλληλη υπηρεσία σε σχέση με τα ζητήματα επαγγελματικής σταδιοδρομίας.

- Η ικανότητα προώθησης της εκπαίδευσης των επαγγελματικής σταδιοδρομίας

Οι εκπαιδευτές μπορεί να απαιτείται να προωθήσουν τη θέση της εκπαίδευσης και καθοδήγησης της επαγγελματικής σταδιοδρομίας, όπως επίσης και ειδικών έργων, μέσα στην οργάνωση ή την κοινότητά τους. Μπορεί επίσης να χρειαστεί να καθορίσουν μεθόδους για να διαδώσουν την πληροφορία, όπως για παράδειγμα την παρακολούθηση συνεδριών και τη συγγραφή σχετικά με τις δράσεις του οργανισμού σε επαγγελματικά περιοδικά και τον τύπο.

- Γνώση των προσωπικών ρόλων και ευθυνών

Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να κατανοήσουν τις ευθύνες και τα δικαιώματα σε σχέση με την πρακτική παροχής συμβουλών και καθοδήγησης, και θα πρέπει να εξασφαλίσουν ότι εργάζονται στα πλαίσια των προτύπων της πληροφορίας, της παροχής συμβουλών και καθοδήγησης. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει επίσης να δρουν με βάση τον ηθικό κώδικα και να κατανοούν ηθικά ζητήματα της καθοδήγησης επαγγελματικής σταδιοδρομίας.

- Η ικανότητα χρησιμοποίησης των εργαλείων αξιολόγησης δεξιοτήτων αναφορικά με την πρακτική καθοδήγησης επαγγελματικής σταδιοδρομίας

Οι εκπαιδευτές μπορεί να χρειαστεί να χρησιμοποιήσουν ψυχοδιαγνωστικά εργαλεία και μεθόδους και να εξηγήσουν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από αυτές στους πελάτες με εύληπτο τρόπο. Ειδικότερα, οι εκπαιδευτές μπορεί να απαιτείται να χρησιμοποιούν πακέτα που λειτουργούν με ηλεκτρονικό υπολογιστή, ψυχομετρικά τεστ και προσωπικές απολογισμούς δράσεων.

- Θεσμική εκπαίδευση και δικτύωση

Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν συμβουλές σχετικές με την κατάρτιση εύρεσης εργασίας για εξωτερικούς οργανισμούς. Θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να ενσωματώνουν την αποκτηθείσα γνώση από τον άλλο οργανισμό κατάρτισης στην πρακτική τους, και να εκτιμούν τις διαφορετικές αξίες και μοντέλα των άλλων οργανώσεων.

Αξιολόγηση Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων

Οι δεξιότητες και οι ικανότητες μπορεί να αξιολογηθούν με έναν αριθμό από τρόπους⁷⁶ οι οποίοι αναφέρονται σε αυτό το τμήμα. Οι δεξιότητες και οι ικανότητες που απαριθμούνται παραπάνω συνήθως αξιολογούνται από την πραγματική απόδοση στο χώρο εργασίας αν και η προηγούμενη εμπειρία μπορεί να προσδιορίσει το σημείο έναρξης του ατόμου σε ένα προσόν. Οι περιοχές αρμοδιότητας μπορεί επίσης να διευκρινίζονται στην επίδειξη της εργασίας και στην παροχή απαντήσεων σε ερωτήσεις για την εργασία. Τα στοιχεία που επεξηγούν τις ικανότητες πρέπει να είναι πρόσφατα (δημιουργημένα μέσα στα τρία τελευταία έτη). Οι αξιώσεις για την επικύρωση της πρότερης γνώσης πρέπει επίσης να υπόκεινται σε κάποιο είδος εξέτασης για να εξασφαλιστεί ότι το άτομο έχει τις απαιτούμενες ικανότητες. Οι τύποι αξιολόγησης των στοιχείων μπορεί να περιλαμβάνουν: άτομο πραγματοποιεί την εργασία ρουτίνας του/της. Οι υπό παρακολούθηση μεμονωμένες εργασίες και οι προσπάθειες των αξιολογητών να μην είναι απόλυτες κατά την τες εφόσον πρόκειται εκτίμηση των δεξιοτήτων, της γνώσης και της κατανόησης του ατόμου. Ο αξιολογητής, σε αυτήν την περίπτωση, συντάσσει μια έκθεση παρατηρήσεων.

- Προϊόντα εργασίας

Τα «αποτελέσματα» της απόδοσης στον εργασιακό χώρο μπορούν επίσης να δράσουν ως στοιχεία αξιολόγησης. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Χειροποίητα αντικείμενα και έγγραφα, όπως για παράδειγμα αντίγραφα υλικού που δημιουργήθηκαν για τους πελάτες, εκθέσεις με την πρόοδο των πελατών ή με τις αναληφθείσες προσωπικές δραστηριότητες κατάρτισης
- Εκθέσεις από σχετικά έργα και δραστηριότητες (π.χ. αξιολόγηση συστημάτων και διαδικασιών)
- Εκθέσεις από επαγγελματικές συζητήσεις με αξιολογητές

- Καταθέσεις μαρτύρων

Οι μάρτυρες μπορούν να διαβεβαιώσουν ότι ένα συγκεκριμένο κομμάτι εργασίας ολοκληρώθηκε από ένα άτομο υπογράφοντας με ημερομηνία την εργασία, ή μπορεί να

⁷⁶ Βλ.: City & Guilds, Level 3 NVQ in Learning and Development, Candidate Pack, London, City and Guilds, pp. 15-19.

προσφέρουν έναν γραπτό απολογισμό της απόδοσης του ατόμου. Ο μάρτυρας που χρησιμοποιήθηκε θα πρέπει να είναι πλήρως ενήμερος για τα πρότυπα που χρησιμοποιήθηκαν στην αξιολόγηση.

- Διαδικασία Ερωτήσεων

Το άτομο μπορεί να ερωτηθεί γραπτά ή προφορικά ερωτήσεις από έναν αξιολογητή να επιβεβαιώσει ότι αυτός/αυτή κατέχει τη σχετική γνώση και την αντίληψη με την ικανή απόδοση. Για τις προφορικές ερωτήσεις, οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις θα πρέπει να καταγράφονται (ηχογραφούνται). Για τις γραπτές ερωτήσεις όλη η τεκμηρίωση των εγγράφων θα πρέπει να παρέχεται.

- Επαγγελματική συζήτηση

Αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί όταν ένα άτομο θα περιγράψει, εξηγήσει και αξιολογήσει πτυχές της εργασίας, οι οποίες δεν μπορούν να διευκρινιστούν με άλλους τρόπους. Αυτό θα πρέπει να λάβει χώρα στο χώρο εργασίας έτσι ώστε να μπορούν να δειχθούν στον αξιολογητή προϊόντα εργασίας, τα οποία δεν μπορούν να απομακρυνθούν από αυτό το περιβάλλον εξαιτίας της πολυπλοκότητας, της ασφάλειας ή της εμπιστευτικότητας. Ένα αρχείο της συζήτησης μπορεί να γραφτεί, να μαγνητοσκοπηθεί ή να ηχογραφηθεί.

Συμπέρασμα: Πρέπει να αναληφθούν συνεχείς προσπάθειες και στους δύο τομείς της συνεχιζόμενης κατάρτισης, στα επαγγελματικά και στα παιδαγωγικά προσόντα. Αυτό σημαίνει ότι οι εκπαιδευτές πρέπει συνεχώς να εκπαιδεύονται. Έχοντας να διδαχθούν μέσα από την επαγγελματική σταδιοδρομία κάποιου σημαίνει ότι τα σταθερά προγράμματα σπουδών είναι πολύ λογότερο χρήσιμα από την ευέλικτη συνεχιζόμενη εκπαίδευση στον εργασιακό χώρο.⁷⁷

Για να είναι εγγυημένη η ποιότητα των ικανοτήτων των εκπαιδευτών, τα προσόντα των εκπαιδευτών υπόκεινται σε συνεχόμενη αξιολόγηση.

"Στα μοντέλα ποιότητας και ανάπτυξης, τα προσόντα των εκπαιδευτών καθορίζονται στην αρχή ως ένα δομικό μέρος των όρων θεσμικού πλαισίου και μαζί με άλλα κριτήρια, έχουν αξιολογηθεί δύο φορές για να ακολουθήσουν την ποιότητα του οργανισμού σε σχέση με την ανάπτυξη και τον προγραμματισμό του προσωπικού του, από τη μια μεριά, και για να κρίνουν την ποιότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας, για παράδειγμα, χρησιμοποιώντας ένα ικανό μέτρο κατάρτισης, από την άλλη πλευρά. Ο οργανισμός

⁷⁷ Βλ.: Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (ed.) (2006): Vocational Training in Europe, in: cedefopinno 1/2006, Luxembourg, p.3. Διαθέσιμο Διαδικτυακά: <http://www2.trainingvillage.gr/download/Cinfo/Cinfo12006/Cinfo12006EN.pdf> [20.06.2011]

κατάρτισης θα πρέπει να βεβαιώσει τα προσόντα των εκπαιδευτών σχετικά με τα μέτρα με έναν διαφοροποιημένο τρόπο ανάλογα με την περίπτωση..”⁷⁸

5.3.2.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Πώς μπορούν να αξιολογηθούν οι δεξιότητες και ικανότητες των εκπαιδευτών; Απαριθμήστε τις πιο κατάλληλες μεθόδους.
2. Σκεφθείτε το τελευταίο μάθημα κατάρτισης που διεξήχθη. Ήταν οι εκπαιδευτές πεπειραμένοι στη μετάδοση της κατάρτισης;
 - Ναι: Γιατί και πώς;
 - όχι: Γιατί όχι;

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Υπάρχει μια σειρά από προσόντα που πρέπει να κατέχουν οι εκπαιδευτές έτσι ώστε να δηλώνουν ότι είναι αποτελεσματικοί επαγγελματίες στην παροχή συμβουλών επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Επισημάνετε τουλάχιστον πέντε από τα προσόντα και βρείτε δύο ή τρεις δείκτες για κάθε ένα από αυτά (Πώς θα μπορούσαν να αξιολογηθούν τα προσόντα;). Μετά από αυτό ταξινομήστε τα προσόντα σύμφωνα με την προτεραιότητα (κατά την άποψή σας).
2. Γιατί η ανάληψη συνεχών προσπαθειών στην συνεχιζόμενη εκπαιδευτική κατάρτιση, και στα επαγγελματικά αλλά και στα παιδαγωγικά προσόντα είναι απαραίτητη;
3. Είναι η ικανότητα εγκατάστασης ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος/σχέσεων μια πολύ σημαντική ή λιγότερο σημαντική δεξιότητα ενός εκπαιδευτή κατά την άποψή σας; Επιχειρηματολογήστε για την άποψή σας.
4. Γιατί ο ρόλος του εκπαιδευτή - πρότυπο ως μέρος ενός εκπαιδευτικού οργανισμού είναι τόσο σημαντικός; Συζητήστε τις πιο σημαντικές πτυχές.

⁷⁸ Βλ.: Hausegger, Gertrude / Bohrn, Alexandra: Quality in labour market policy training measures. The work situation of trainers as relevant factor to the quality of the measures? Interim report. Module 3: Learning procurement system – labour market policy services, p. 18.

5.4 Το υλικό του μαθήματος και η υποδομή

5.4.1 Εκπαιδευτικό Υλικό Κατάρτισης

5.4.1.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Το εκπαιδευτικό υλικό κατάρτισης είναι ένα κυρίαρχο όργανο για την ενδυνάμωση της εφαρμοζόμενης δράσης στο μέτρο κατάρτισης, επομένως, θα πρέπει να δοθεί προσοχή, και θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα, κατά τη θεώρησή του ως ένα συμπληρωματικό και χρήσιμο διδακτικό όργανο.⁷⁹

Σκοποί της δωρεάν διανομής του εκπαιδευτικού υλικού

Όταν εφαρμόζονται οι σειρές μαθημάτων κατάρτισης υπάρχουν διάφοροι σκοποί για τη δωρεάν διανομή στους συμμετέχοντες: Υποτίθεται ότι διευκολύνει και υποστηρίζει την εσωτερική εμπειρία εκμάθησης της κατασκευής γραφημάτων και εικόνων για να διευκρινιστεί η διδαχθείσα ύλη, για να προσφέρει πρακτικά εργαλεία που θα αυξάνουν την κατανόηση της ύλης, για να δώσει μια ευκαιρία να εμβαθυνθεί και να επαληθευθεί η γνώση στο τέλος της κατάρτισης, για να προσφέρει μια ευκαιρία να εξοικειωθούν με διαφορετικές προοπτικές και απόψεις, για να κάνει διαθέσιμη μια δομημένη σύνθεση αυτών που διδάχθηκαν, για να συλλέγει όλο το γραπτό και προφορικό υλικό το οποίο παράχθηκε και μοιράστηκε κατά τη διάρκεια του προγράμματος κατάρτισης, για να αντιπροσωπεύσει τα χρησιμοποιούμενα διαφορετικά εργαλεία κατά τη διάρκεια της κατάρτισης, για να δώσει στους εκπαιδευτές μια ευκαιρία να επανεξετάσουν και να θυμηθούν τα θέματα κατάρτισης μετά το τέλος της σειράς μαθημάτων, για να δώσει μια ευκαιρία να ενημερώσει αυτούς που μπορεί να έχουν χάσει ένα ή μέρος των συναντήσεων. Αφού το διδακτικό υλικό ικανοποιεί αυτές τις ανάγκες, πρέπει να θεωρηθεί ως ένα κατάλληλο και ειδικό μέρος της ίδιας της κατάρτισης και για αυτό θα πρέπει να προετοιμαστεί λεπτομερώς.

Επιλογή του υλικού κατάρτισης

Η επιλογή του εκπαιδευτικού υλικού κατάρτισης και της μεθοδολογίας συζητείται από τον συντονιστή της σειράς μαθημάτων και τους εκπαιδευτές κάθε μαθήματος. Κατά τη διάρκεια μιας σειράς μαθημάτων οι τακτικές συνεδριάσεις των εκπαιδευτών πραγματοποιούνται για να συζητήσουν τροποποιήσεις, προβλήματα κ.ο.κ.⁸⁰

Ποιές πτυχές πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά τη σύνταξη της ύλης κατάρτισης;

⁷⁹ Βλ.: Bundesanstalt für Arbeit: Anforderungskatalog an Bildungsträger und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung, p. 7, in: Balli, Christel/Harke, Dietrich/Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn.

⁸⁰ Βλ.: Foster, Helga/Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, Berlin und Bonn, p.28.

Για να είναι αποτελεσματική και χρήσιμη η ύλη θα πρέπει να εστιαστεί στους στόχους του προγράμματος κατάρτισης, θα πρέπει να είναι στοχευμένη στην ειδική ομάδα – στόχο στην οποία απευθύνεται, θα πρέπει να είναι απλή και ευκολονόητη αλλά να ενεργεί διεγερτικά και να ενεργοποιεί τη σκέψη, να είναι τακτοποιημένη και πιθανόν να παρέχει μια περίληψη του προγράμματος κατάρτισης. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να υπογραμμίσουν ότι η ύλη είναι ένα εργαλείο που διευκολύνει τη διαδικασία διδασκαλίας και εκμάθησης, και πως χρησιμοποιώντας τη γίνεται η εκπαίδευσης ευκολότερη, σαφέστερη, συναφής με τις δραστηριότητες, λογική και τελικά αναλογική όσον αφορά τα ζητήματα και τους όρους κατάρτισης.

- *Αναφορικά με τους στόχους κατάρτισης* τα διδακτικά εργαλεία θα πρέπει να είναι συναφή και (αυτο) επεξηγηματικά, προσαρμοσμένα στο θέμα, συνδεδεμένα με τη φιλοσοφία κατάρτισης, να διαφοροποιούνται, συμπληρωματικά και προοδευτικά, μη επαναλαμβανόμενα ή περιττά. Όπως και αυτό θα πρέπει να ενσωματωθούν λογότερα σχετικά μέρη, τα οποία δεν πρέπει να ληφθούν υπόψη στις εσωτερικές δραστηριότητες.
- *Αναφορικά με την ομάδα – στόχο*, το υλικό θα πρέπει να είναι κατάλληλο όσον αφορά στην ηλικία, το φύλο, τον αριθμό των συμμετεχόντων, τη γλώσσα, τις ικανότητες εκμάθησης, προσωπικές και επαγγελματικές δεξιότητες (δεξιότητες γραφής και ανάγνωσης), το επίπεδο του υπόβαθρου γνώσης και της προηγούμενης εμπειρίας κατάρτισης.
- *Αναφορικά με τον εκπαιδευτικό οργανισμό* το υλικό κατάρτισης θα πρέπει να είναι οικονομικά προσιτό, εφικτό, με εύκολη δομή ώστε να επιτρέπει στον οργανισμό να δημιουργήσει ένα αρχείο όλων των διανεμημένων αρχείων και να κρατά αρχειοθέτηση όλων όσων προσφέρθηκαν κάθε εκπαιδευτική περίοδο. Αυτό το αρχείο μπορεί να χρησιμοποιηθεί αποτελεσματικά για επί πλέον προγράμματα κατάρτισης δίνοντας στους εκπαιδευτές μια ευκαιρία να χρησιμοποιήσουν παλιά διανεμημένη ύλη (ενημερωμένη όπου απαιτείται). Αυτή η πτυχή θέτει ένα ζήτημα των πνευματικών δικαιωμάτων υλικού: οποιαδήποτε ύλη που ανήκει σε άλλον συγγραφέα (εκτός του εκπαιδευτή), η οποία λαμβάνεται, αντιγραμμένη ή αναπαραγόμενη θα πρέπει να αναφέρεται κατάλληλα (εάν χρειάζεται) και να παρατίθεται επαρκώς. Το διδακτικό υλικό που δημιουργείται πρωτότυπα από τον εκπαιδευτή «επί τούτου» για το ειδικό πρόγραμμα ανήκει στον συγγραφέα και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον εκπαιδευτικό οργανισμό μόνο αφού εκδοθεί η άδεια, ο οργανισμός, παρόλα αυτά μπορεί να αποθηκεύσει και να αρχειοθετήσει τα δεδομένα.

Πότε πρέπει να προετοιμαστεί το υλικό κατάρτισης;

Συνίσταται ότι το υλικό κατάρτισης θα πρέπει να προετοιμάζεται καλά εκ των προτέρων από τον εκπαιδευτή, και τουλάχιστον να εξετάζεται από την ομάδα – στόχο και το αναφερόμενο προσωπικό του οργανισμού για να επιβεβαιώσει τη σαφήνιά του. Παρόλαυτα, ο εκπαιδευτής

θα πρέπει να έχει μια ευκαιρία να διαρθρώσει και να παραδώσει πρόσφατα προετοιμασμένο υλικό και να βρει ύλη «υπο εξέλιξη» αναφορικά με νέα και μη προβλέψιμα ζητήματα που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της κατάρτισης. Αυτό θα πρέπει επίσης να ισχύσει για τους σπουδαστές (όπου ο εκπαιδευτής το βρίσκει κατάλληλο): οι σπουδαστές θα πρέπει να ενθαρρύνονται να φέρνουν υλικό που θεωρούν σημαντικό ως μέρος της επαναληπτικής ανάπτυξης του προγράμματος μιας και αυτό είναι χρήσιμο επίσης για την παρακίνηση και το κίνητρο της μεθόδου των σπουδαστών.

Το διδακτικό υλικό θα πρέπει να επιλεγεί και να προετοιμαστεί έπειτα από σκέψη μιας και κάθε μάθημα έχει ευδιάκριτους στόχους και ομάδες – στόχους.

Τύποι της ύλης της σειράς μαθημάτων

Πιθανά εκπαιδευτικά υλικά κατάρτισης, τα οποία μπορεί να διανεμηθούν στα μέτρα κατάρτισης είναι: η διδακτέα ύλη σειράς μαθημάτων, τα φυλλάδια σειράς μαθημάτων, τα πακέτα σειράς μαθημάτων, τα προγράμματα της σειράς μαθημάτων, οι κατευθυντήριες οδηγίες συμμετοχής στην τάξη, οι κατευθυντήριες οδηγίες δραστηριότητας κατάρτισης και φυλλάδια, ετικέτες ονόματος, η ανατροφοδότηση στη μέση του μαθήματος, τα όργανα, οι εξετάσεις/γρίφοι, μεμονωμένα ανατιθέμενα έργα, ομαδικά ανατιθέμενα έργα, διαγράμματα, θεωρητικά μοντέλα, υποβολές σε περιοδικά, σύνολα προβλημάτων, κατάλογοι ανάγνωσης/υποβολές ανάγνωσης, αναπαραχθείσες σημειώσεις, βιβλία, βιβλιογραφίες, «ηλεκτρονικές βιβλιογραφίες», τη καταγραφή των διαγραμμάτων τάξεων, των σεμιναρίων, των διαφανειών/ σλάιντς, τις παρουσιάσεις σε μορφή Power Point, του λογισμικού, των δισκετών, των CD, DVD, και του υλικού υποβάθρου που χρησιμοποιείται για τις μεμονωμένες δραστηριότητες εργασίας και τις ομαδικές δραστηριότητες.⁸¹

Τα εκπαιδευτικά υλικά είναι διαφορετικών τύπων και πολύ διαφοροποιημένα, κάποια είναι σε γραπτή μορφή, άλλα οπτικά και κάποια από αυτές από Η/Υ υποστηριζόμενα. Θεωρείται κατάλληλο να δοθεί στους συμμετέχοντες ένας φάκελος ή ντοσιέ για να συλλέγουν και να αρχειοθετούν όλο το υλικό που διανέμεται κατά τη διάρκεια της σειράς μαθημάτων. Στην περίπτωση που το χρησιμοποιούμενο υλικό είναι οπτικό (παρουσιασμένο σε τοίχο ή σε διάγραμμα) είναι καλή πρακτική να παρέχονται χάρτινα αντίγραφα έτσι ώστε ο συμμετέχων να μπορεί να το αρχειοθετήσει. Για την προώθηση των γραπτών σημειώσεων των συμμετεχόντων, είναι θεμιτή η διανομή στύλων και μπλοκ.

Ασφαλής φύλαξη του υλικού του συμμετέχοντα

Αφού κάποια από τη διανεμηθείσα ύλη χρειάζεται καθόλη τη διάρκεια του προγράμματος κατάρτισης, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει μια εκτεταμένη χρονική περίοδος, ίσως να είναι

⁸¹ Σύμφωνα με τον τύπο της κατάρτισης η κόλλα, η ταινία, το έγγραφο, η λεπτή κάρτα, τα ρούχα μπορούν να είναι χρήσιμα και βοηθητικά.

μια καλή ιδέα να προσδιοριστεί ένας χώρος όπου οι συμμετέχοντες μπορούν προσωρινά να αποθηκεύουν το υλικό τους (ή τα ντοσιέ) αποφεύγοντας τον κίνδυνο να έχουν αφήσει απαραίτητο υλικό εκμάθησης στο σπίτι.

Ποσότητα του υλικού κατάρτισης

Η ποσότητα του υλικού κατάρτισης πρέπει να είναι κατάλληλη και ανάλογη με τον όρο και τους στόχους της σειράς μαθημάτων, δεν πρέπει να είναι ελάχιστη και επομένως μη ικανή να υποστηρίξει την τάξη και την εκτός τάξης εμπειρία κατάλληλα, δεν θα πρέπει να είναι πάρα πολύ μεγάλη, πράγμα που μπορεί να δώσει την αίσθηση ότι η κατάρτιση έχει μεταβιβαστεί στα φυλλάδια αναγκάζοντας τους συμμετέχοντες να μάθουν μόνο μέσω του υλικού (όπου θα πρέπει να υπάρχει η πρόβλεψη ικανού χρονικού διαστήματος για την αφομοίωση της ύλης).

Το υλικό της σειράς μαθημάτων μπορεί να παραδίδεται σε διαφορετικές χρονικές στιγμές

Ο επιλεγμένος χρόνος για να χρησιμοποιηθεί το υλικό εκμάθησης θα επιλεγεί σύμφωνα με τους στόχους εκμάθησης, τη δυναμική της τάξης και τους ακοπούς του ίδιου του υλικού.

- Κάποια υλικά κατάρτισης μπορούν να δοθούν **ακριβώς με την έναρξη της σειράς μαθημάτων**, κάποιες φορές μπορεί να είναι κατάλληλο να δοθούν πριν της έναρξης των μαθημάτων (π.χ. στην εγγραφή). Αυτό μπορεί να γίνει ειδικά για τις περιλήψεις της σειράς μαθημάτων, τα σχέδια μαθήματος, τις οδηγίες συμμετοχής, υλικό που υποτίθεται ότι θα δώσει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το πρόγραμμα, το όργανο, τις διοικητικές μέριμνες, τις διαδικασίες και τους όρους που καθιστούν τη συμμετοχή εύκολη και παραγωγική. Οι ετικέτες ονόματος είναι απαραίτητες σε αυτό το σημείο. Κείμενα προς ανάγνωση καθώς επίσης και βιβλία κειμένων που απαιτούνται πριν από κάθε συνεδρίαση πρέπει να παραδοθούν πριν από την έναρξη της σειράς μαθημάτων, εξασφαλίζοντας κατά συνέπεια ότι οι συμμετέχοντες είναι σε θέση να προγραμματίσουν τις εκτός τάξης δραστηριότητες και ευθύνες τους προκειμένου να προετοιμαστούν για την κατάρτιση.
- Άλλα υλικά πρέπει να χρησιμοποιηθούν **κατά τη διάρκεια της κατάρτισης** σύμφωνα με τα θέματα σειράς μαθημάτων και στην πιο κατάλληλη χρονική στιγμή. Οι ομαδικές και ατομικές αναθέσεις έργων, διαφάνειες και οι παρουσιάσεις σε μορφή Power Point, οι εξετάσεις και τα συνοπτικά διαγράμματα θα πρέπει να διανεμηθούν στο χρονικό σημείο όπου απαιτούνται. Σε περίπτωση που μερικά από τα υλικά πιθανόν να χρησιμοποιηθούν άμεσα από τους εκπαιδευτές (διαγωνισμοί γνώσεων, ερωτηματολόγια), είναι μια καλή ιδέα για τους εκπαιδευτές να έχουν οι ίδιοι ένα αντίγραφο από αυτά.
- Το τελικό τμήμα του υλικού μπορεί να παραδοθεί **στο τέλος της κατάρτισης**, κατά τη διάρκεια της τελευταίας συνεδρίας. Αυτό ισχύει χαρακτηριστικά για τα υλικά κατάρτισης

που δεν απαιτούνται για εμπλουτισμό πληροφοριών, γνώσεων και ικανοτήτων, αλλά για να επιτρέψουν στους συμμετέχοντες να συνεχίζουν και να αναθεωρούν την εμπειρία εκμάθησης, να ενεργοποιούν την ατομική ανάπτυξη και για να αυξήσουν και να εμβαθύνουν την κατανόηση και την πρακτική τους πέρα από ότι η παρακολούθηση της σειράς μαθημάτων.

Ο συγχρονισμός της παροχής του υλικού έχει τους στόχους και την αποτελεσματικότητά του. Η λανθασμένη επιλογή του συγχρονισμού στη διανομή συγκεκριμένων υλικών μπορεί να καταλήξει όχι μόνο στην υποβίβαση του ίδιου του υλικού, αλλά μπορεί επίσης να εμποδίσει τη διαδικασία κατάρτισης, η οποία μειώνει το κίνητρο των συμμετεχόντων, την κατανόηση και την εκμάθηση. Κατά συνέπεια ακόμη και οι χρονικές στιγμές του υλικού πρέπει να προγραμματιστούν προσεκτικά και να εφαρμοστούν σύμφωνα με το επιμορφωτικό πρόγραμμα και τις ανάγκες των συμμετεχόντων.

Τα υλικά πρέπει να παρουσιάζονται και να εξηγούνται στους συμμετέχοντες

Είναι μεγάλης σημασίας κάθε χρησιμοποιούμενος τύπος υλικού και φυλλάδιου να παρουσιαστεί και να εξηγηθεί στους συμμετέχοντες και για το περιεχόμενό του και για τους σκοπούς του προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η αποδοτικότητά του και να υποστηριχθεί κατάλληλα στην εμπειρία κατάρτισης. Ο εκπαιδευτής θα πρέπει προσεκτικά να ελέγξει ότι το υλικό είναι πλήρες σε όλα τα μέρη του καθώς επίσης και ότι γίνεται κατανοητό πλήρως από τους συμμετέχοντες

Ειδική προσοχή πρέπει να δοθεί στο διαδικτυακό υλικό κατάρτισης στο οποίο οι συμμετέχοντες μπορούν να αναφέρονται όταν είναι εκτός της τάξης. Οι εκπαιδευτές πρέπει να εξηγήσουν και να παρουσιάσουν στους σπουδαστές πώς να το χρησιμοποιήσουν: η πρόσβαση στον διαδικτυακό ιστό, η χρήση του και τρόπου αποθήκευσης του υλικού στους προσωπικούς Η/Υ. Ο εκπαιδευτής θα πρέπει να είναι σίγουρος ότι κάθε σπουδαστής έχει τη δυνατότητα να έχει πρόσβαση σε Η/Υ, ότι είναι σε θέση να βρει την πηγή και να έχει πρόσβαση σε διαδικτυακό υλικό. Το διαδικτυακό υλικό δεν μπορεί να οργανωθεί χωρίς κωδικούς πρόσβασης που θα πρέπει να παρέχονται έγκαιρα.

Τελικός έλεγχος:⁸²

- κατάρτισης θα πρέπει να είναι ενημερωμένα.
- Τα εκπαιδευτικά υλικά θα πρέπει να διευκολύνουν τους συμμετέχοντες να χρησιμοποιούν τις δικές τους ικανότητες.
- Τα έγγραφα θα πρέπει να υπογραμμίζουν τους σκοπούς του μέτρου και τους στόχους του.

⁸² Foster, Helga/Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, Berlin und Bonn, p.27.

- Το υλικό κατάρτισης θα πρέπει να συλλέγεται σύμφωνα με το περιεχόμενο της σειράς μαθημάτων και τις μεθόδους κατάρτισης.
- Το υλικό θα πρέπει να στοχεύει και στις ειδικές ομάδες – στόχους. Εάν υπάρχουν συμμετέχοντες με ικανότητες σε βασικό επίπεδο ή που μειονεκτούν στο μάθημα, ο οργανισμός κατάρτισης θα πρέπει να παρέχει κατάλληλα έγγραφα για αυτούς (π.χ. κείμενα Braille για τυφλά άτομα). Ένα από τους συμφωνηθέντες στόχους των οργανισμών επαγγελματικής κατάρτισης είναι να επιτευχθούν ίδια αποτελέσματα για τις μειονεκτούσες ομάδες. Είναι επίσης απαραίτητο να ληφθούν υπόψη τα διαφορετικά επίπεδα γνώσης των συμμετεχόντων και τα ζητήματα φύλου κατά τη σύνταξη των εγγράφων.

Πιθανές ερωτήσεις για την παραγωγή των υλικών κατάρτισης θα μπορούσαν να είναι:

- Απεικονίζουν τα έγγραφα τη γλωσσική γνώση των συμμετεχόντων με ένα κατάλληλο τρόπο (Σύμφωνα με τα επίπεδα ανάγνωσης και γραφής);
- Θα υπάρχουν συμμετέχοντες με ουσιαστικά ελλείμματα στην επικρατούσα εθνική γλώσσα; Είναι απαραίτητο να μεταφραστούν τα έγγραφα σε μια ξένη γλώσσα, όπως Τουρκικά, Σέρβο – Κροατικά;
- Είναι τα έγγραφα αποκομμένα από την παλιά άποψη των ρόλων των φύλων; Κ.λ.π.
- Οι διαφορετικές πτυχές εκμάθησης των συμμετεχόντων (π.χ. προφορικοί, οπτικοί, εκπαιδευτικοί τύποι) και η σημασία της εφαρμογής και της εξάσκησης είναι μια σημαντική πτυχή της εκμάθησης, η οποία ικανοποιείται από τις επιλεγμένες μεθόδους εκμάθησης, τα υλικά κατάρτισης και τις μηχανές εκμάθησης.
- Τα εκπαιδευτικά υλικά θα πρέπει να υποστηρίζουν την ενσωμάτωση της εμπειρίας, των ικανοτήτων, του κοινωνικού και πολιτιστικού υποβάθρου των συμμετεχόντων.
- Τα εκπαιδευτικά υλικά της σειράς μαθημάτων θα πρέπει να είναι απλού σχεδιασμού, γραμμένα σε σαφή γλώσσα, θα πρέπει να μην περιέχουν ξένες λέξεις, να μην περιέχουν επαγγελματική γλώσσα και αρχικά λέξεων/ αρτικόλεξα.

5.4.1.2 Ασκήσεις

Ατομικές Ασκήσεις :

Θυμηθείτε την τελευταία εκπαιδευτική δράση (δράση προσανατολισμού) που παρακολουθήσατε. Επισημάνετε και περιγράψτε το εκπαιδευτικό/διδασκτικό υλικό που δόθηκε στους συμμετέχοντες. Ονομάστε αυστηρά τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του παρεχόμενου υλικού και υποστηρίξτε την άποψή σας. Η αξιολόγησή

σας θα πρέπει να βασίζεται στο στόχο της ομάδας, στο περιεχόμενο της κατάρτισης, τη μεθοδολογία της κατάρτισης, στην αποτελεσματικότητα της εκμάθησης, στα κίνητρα, στην επίτευξη της γνώσης και στην επάρκεια.

Ομαδικές ασκήσεις :

1. Η ακόλουθη λίστα παρουσιάζει πιθανά υλικά εκπαιδευτικών δράσεων και φυλλάδια. Όσον αφορά στον κάθε στοιχείο που απαριθμείται, δώστε το σχόλιό σας για το πότε μοιράζεται/χρησιμοποιείται με τον καλύτερο τρόπο: πριν αρχίσει η εκπαίδευση, με την έναρξη της εκπαίδευσης, κατά τη διάρκεια του προγράμματος, με το τέλος της εκπαίδευσης. Διευκρινίστε για ποιο περιεχόμενο, μεθοδολογία, στόχο ομάδας είναι εφαρμόσιμη η γνώμη σας:

Διδακτέα ύλη εκπαιδευτικής δράσης	Μελέτες περίπτωσης
Φυλλάδια εκπαιδευτικής δράσης	Λίστες αναγνωσμάτων/ κείμενα βάσης
Πακέτα εκπαιδευτικής δράσης	Αναπαραχθείσες σημειώσεις
Προγραμματισμός μαθημάτων εκπαιδευτικής δράσης	βιβλία/κείμενα άρθρων
Οδηγίες για τη συμμετοχή στην τάξη	βιβλιογραφίες/ ηλεκτρονικές βιβλιογραφίες
Οδηγίες για τις παροχές της κατάρτισης και φυλλάδια	καταγραφή του διαγράμματος των τάξεων
Καρτελάκια ονόματος	φροντιστήρια
Ανατροφοδότηση στο μέσο της εκπαιδευτικής δράσης	διαφάνειες/σλάιντς
νομοθετικά έγγραφα	παρουσιάσεις power point
τεστ/εξέταση	λογισμικό
ανατεθέν ατομικό έργο	δισκέτες, CD's, DVD's
ανατεθέν ομαδικό έργο	υποστηρικτικό υλικό
διαγράμματα	θεωρητικά μοντέλα
αποσπάσματα περιοδικών	

5.4.2 Υποδομή

5.4.2.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Το περιβάλλον στο οποίο ένα πρόγραμμα κατάρτισης πραγματοποιείται, καθώς επίσης και ο εξοπλισμός που επιτρέπει και διευκολύνει τη μετάδοση της γνώσης και των ικανοτήτων, είναι σημαντικά στοιχεία από την άποψη του κλίματος εργασίας, της καλής ζωής και της υγείας των ατόμων, του επιπέδου συγκέντρωσης, της ικανοποίησης της εκμάθησης των αναγκών και του επαγγελματισμού. Επομένως η υποδομή επηρεάζει σημαντικά την ποιότητα της μεσολάβησης της κατάρτισης και την αποτελεσματικότητά της.

1. Παροχή και δυνατότητα πρόσβασης του εκπαιδευτικού οργανισμού

Οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί πρέπει να φροντίσουν να εντοπίσουν τις κατάλληλες εγκαταστάσεις σε φιλικές τοποθεσίες μεταφορών, στις εγκαταστάσεις των πόλεων, πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες - και με τις δημόσιες συγκοινωνίες καθώς επίσης και με τα ιδιωτικά αυτοκίνητα⁸³. Εάν η πρόσβαση της εγκατάστασης παρουσιάζει πρόβλημα ο οργανισμός πρέπει να είναι σε θέση να κανονίσει μια υπηρεσία τακτικών και μικρών διαδρομών που συνδέεται με την πιο κοντινή και συχνά χρησιμοποιούμενη υπηρεσία δημόσιων συγκοινωνιών. Τα όσο το δυνατόν περισσότερα μαθήματα κατάρτισης πρέπει να πραγματοποιηθούν στους οργανισμούς κατάρτισης που είναι εύκολο να έχει πρόσβαση κανείς μέσα σε ένα λογικό χρονικό διάστημα. Η αλλαγή μεταφορικών μέσων ή η κάλυψη μεγάλων αποστάσεων μπορεί να έχει επιπτώσεις στη συγκέντρωση των συμμετεχόντων με συνέπεια την κούραση.

Στην είσοδο των εγκαταστάσεων θα πρέπει να εμφανίζεται με σαφήνεια *πότε* και *πού* θα πραγματοποιηθεί η κατάρτιση, έτσι ώστε να δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους συμμετέχοντες να φθάνουν στην αίθουσα κατάρτισης κατευθείαν και εύκολα. Οι σχετικές εγκαταστάσεις όπως οι τουαλέτες, τα αποδυτήρια, τα τηλέφωνα, τα σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο, οι αίθουσες συνεστίασης/μηχανές καφέ κ.α. θα πρέπει να προσδιορίζονται με σαφήνεια. Σε περίπτωση έλλειψης του προαναφερθέντος συστήματος σηματοδότησης η πληροφόρηση πρέπει να είναι διαθέσιμη μέσω ενός οριζόμενου προσώπου σε ένα γραφείο πληροφοριών. Σε κάθε περίπτωση το κεντρικό προσωπικό πρέπει να έχει ενημερωθεί προηγουμένως για την κατάρτιση και οι βασικές πληροφορίες πρέπει να είναι διαθέσιμες σε περίπτωση που κάποιος χρειάζεται βοήθεια.

Για τους συμμετέχοντες με ειδικές ανάγκες οι εγκαταστάσεις θα πρέπει να είναι διαθέσιμες και να παρέχονται για να ικανοποιούν τις ανάγκες τους (π.χ. ανελκυστήρες για άτομα με αναπηρικά καρότσια, σημάδια στους ορόφους για τυφλά άτομα, κ.λ.π.). Θα πρέπει να είναι σε

⁸³ Βλ.: Bundesanstalt für Arbeit: Anforderungskatalog an Bildungsträger und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung, p. 10, in: Balli, Christel/Harke, Dietrich/Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn.

θέση να κινούνται και να χρησιμοποιούν τις εγκαταστάσεις χωρίς οποιαδήποτε αδικαιολόγητη δυσχέρεια.⁸⁴

2. Η αίθουσα κατάρτισης

Δεν υπάρχει κανένας καθορισμένος τύπος αιθουσών για την κατάρτιση: Οι αίθουσες πρέπει να επιλεγούν από τους εκπαιδευτές και τον εκπαιδευτικό οργανισμό σύμφωνα με τις διαφορετικές ομάδες-στόχους, τον αριθμό συμμετεχόντων, τη μεθοδολογία κατάρτισης⁸⁵, και το χρόνο της μεσολάβησης⁸⁶. Στην πραγματικότητα υπάρχει ένας άμεσος συσχετισμός μεταξύ της εκμάθησης και του περιβάλλοντος κατάρτισης κατά τη διάρκεια της σειράς μαθημάτων. Αυτός περιλαμβάνει: το επίπεδο άνεσης, την εργονομία, την ασφάλεια, την υγεία, το αίσθημα ένταξης, τον αντίκτυπο στην αυτοεκτίμησή τους, στα επίπεδα απόδοσης και αναγνώρισης.⁸⁷

Ο **χώρος και ο σχεδιασμός του** θα πρέπει να αντικατοπτρίζουν το ήθος της σειράς μαθημάτων, οι αίθουσες θα πρέπει να είναι κατάλληλες και συναφείς με τις μεθόδους κατάρτισης και τις δραστηριότητες κατάρτισης, επαρκείς για τον αριθμό των συμμετεχόντων⁸⁸, ευέλικτες⁸⁹, αισθητικά ευχάριστες⁹⁰, τακτοποιημένες⁹¹, μοντέρνες, άνετες⁹² και ασφαλείς⁹³.

Τα καθίσματα και τα τραπέζια πρέπει να είναι όσο το δυνατόν εργονομικότερα, να αποτρέπουν την κούραση, τον φυσικό πόνο, τον κίνδυνο, πρέπει να είναι κινητά ή διευθετημένα σύμφωνα με τις συγκεκριμένες ανάγκες της εκπαίδευσης, πρέπει να είναι σταθερά, ελεγμένα για αποφυγή ολισθήσεων ή πιστοποιημένα ότι ικανοποιούνται όλες οι προϋποθέσεις

Οι **ρυθμίσεις διάταξης θέσεων** θα πρέπει να εξεταστούν ως τμήμα της μεθόδου κατάρτισης δεδομένου ότι αυτό αυξάνει και επιτρέπει την αλληλεπίδραση μεταξύ του εκπαιδευτή και των

⁸⁴ Βλ.: Foster, Helga/Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, Berlin und Bonn, p. 19.

⁸⁵ ιδεοθύελλα, επιχειρησιακό παιχνίδι, μεμονωμένη συνέντευξη, διάσκεψη, συνέδριο, σύμβαση, in basket game, ομάδα T, εργαστηριακή κατάρτιση, συναντήσεις, υποκριτική ρόλων, σεμινάριο, συμπόσιο, εργαστήρια, επιτροπές.

⁸⁶ Μερική κατάρτιση, Οικιστική κατάρτιση, κατάρτιση πλήρους απορρόφησης.

⁸⁷ Βλ.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1996): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung, Anlag 4a, in: Balli, Christel/Harke, Dietrich/Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, p. 9.

⁸⁸ Με ιδιαίτερη αναφορά στον αριθμό, το φύλο, την ηλικία και τον επαγγελματικό ρόλο.

⁸⁹ Μια αίθουσα θα πρέπει να τροποποιείται διακριτικά προοδευτικά για πιθανές ανάγκες κατάρτισης (π.χ. καρέκλες και τραπέζια θα πρέπει να είναι μεταφερόμενα, κάποια από τα έπιπλα θα πρέπει να μεταφέρονται, τα φώτα και οι υποδομές θα πρέπει να αλλάζονται).

⁹⁰ Ευχάριστες και ωραίες αίθουσες αυξάνουν την παρακίνηση, τη διαδραστικότητα και την απόδοση.

⁹¹ Η τάξη δείχνει στα άτομα τον επαγγελματισμό των οργανισμών και του εκπαιδευτή, για την ακρίβεια και το σεβασμό για τους συμμετέχοντες.

⁹² Η άνεση εξασφαλίζεται με τεχνικά εργαλεία, επιτόπιο έλεγχο, συστήματα φωτισμού και θέρμανσης, καρέκλες και τραπέζια, απουσία εξωτερικών θορύβων.

⁹³ Η ασφάλεια εξασφαλίζεται από τις διαστάσεις της αίθουσας, την πρόσβαση, τις εξόδους, τα έπιπλα, την έλλειψη εμποδίων και κλίσεων, ολισθηρό πεζοδρόμιο, υγιεινή, συντήρηση, συσκευές, καμία εύφλεκτη επίπλωση, κ.λ.π..

συμμετεχόντων, καθώς επίσης και μεταξύ των συμμετεχόντων των ιδίων. Ένα κοινό και γνωστό σχέδιο είναι το *σχεδιάγραμμα σχολικών αιθουσών στις γραμμές και τις σειρές* με όλους τους συμμετέχοντες να αντικρίζουν τον εκπαιδευτή. Επιπλέον σχέδια είναι: το *σχεδιάγραμμα αιθουσών συνεδριάσεων/αμφιθεάτρων* όπου όλοι οι συμμετέχοντες κάθονται στις ημικυκλικές σειρές και αντικρίζουν τον εκπαιδευτή, το U - το πέταλο σχεδιάζεται με τους συμμετέχοντες να αντικρύζουν ο ένας τον άλλον και τον εκπαιδευτή, η *κυκλική τοποθέτηση* και η *ορθογώνια τοποθέτηση*⁹⁴ (όπου ο εκπαιδευτής κάθεται στον κύκλο/το ορθογώνιο).

Κάθε σχέδιο επιλέγεται λαμβάνοντας υπόψη τους ακόλουθους παράγοντες: αριθμό συμμετεχόντων, επιθυμητή κοινωνική αλληλεπίδραση και επικοινωνία μεταξύ των συμμετεχόντων και με τον εκπαιδευτή, κινητικότητα των συμμετεχόντων και του εκπαιδευτή, διαφάνεια του ελέγχου των συμμετεχόντων από τον εκπαιδευτή, τη διάρκεια κάθε συνεδρίασης, τη χρήση άλλων εγκαταστάσεων και εξοπλισμού.

Όσον αφορά στο *σχεδιάγραμμα*, οι διατάξεις θέσεων είναι σημαντικές δεδομένου ότι επηρεάζουν το κίνητρο, την προσοχή και την απόδοση των συμμετεχόντων. Οι συμμετέχοντες πρέπει να είναι σε θέση να επιλέξουν τη θέση από μόνοι τους (καμία σταθερή και τυποποιημένη θέση δεν πρέπει να υπαγορευθεί, ούτε καν και από μια συνεδρίαση σε άλλη). Πρέπει να αποφασίσουν δίπλα σε ποιους θέλουν να καθίσουν και σε ποιο μέρος του δωματίου. Η εξωτερική ή επιτακτική απόφαση σχετικά με τη θέση που θα καθίσουν μπορεί να γίνει αντιληπτή ως έλεγχος και υποχρεωτική κρίση προς το ακροατήριο.

Η **ακουστική μόνωση** είναι πολύ σημαντική. Η επαγγελματική κατάρτιση είναι αποτελεσματικότερη όταν πραγματοποιείται σε μια ήρεμη αίθουσα. Οι άνθρωποι είναι σε θέση να συγκεντρωθούν καλύτερα όταν δεν υπάρχει κανένας παρεισφρητικός θόρυβος. Ως εκ τούτου, συνιστάται ο οργανισμός επαγγελματικής κατάρτισης να παρέχει ήρεμες συνθήκες εργασίας. Η τάξη, απομονωμένη από την εξωτερική παρέμβαση, εξασφαλίζει ότι η ακουστική των δωματίων παρέχει την καλή επικοινωνία και την κατανόηση μεταξύ των συμμετεχόντων. Ένα ακουστικό επίπεδο είναι καλό όταν καθένας μπορεί να ακούσει τον άλλον σαφώς και χωρίς ηχώ ή θόρυβο. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, η συγκεκριμένη θέση και τα έπιπλα πρέπει να επιλεγθούν προσεκτικά. Μερικές φορές ο θόρυβος είναι αναπόφευκτος. Σε τέτοιες περιπτώσεις είναι απαραίτητο να μεσολαβήσει κανείς ενάντια στο θόρυβο όσο καλύτερα μπορεί.⁹⁵

Επιπροσθέτως ο **καλός εξαερισμός** είναι πολύ σημαντικός. Τα άτομα χρειάζονται καθαρό αέρα έτσι ώστε να συγκεντρώνονται καλύτερα για να εργασθούν. Επομένως οι αίθουσες χρειάζονται έναν επαρκή αριθμό εξωτερικών παραθύρων. Εάν αυτό δεν ισχύει, ο κλιματισμός και ο κατάλληλος εξαερισμός πρέπει να είναι διαθέσιμοι. Η συνιστώμενη ποσότητα καθαρού αέρα

⁹⁴ Όλοι αυτοί οι διακανονισμοί θέσεων μπορεί να δοθούν με ή χωρίς τραπέζια, ή με μικρά θρανία γραφής.

⁹⁵ Building materials, carpets, tapestry, soundproof walls and pavements can be of great help.

είναι 35 m³ ανά άτομο και ανά ώρα.⁹⁶ Οι καλές συνθήκες εξαερισμού πρέπει να εξασφαλιστούν προσεκτικά μέσα στο δωμάτιο κατάρτισης με προσοχή που δίνεται στο μικροκλίμα για να εξασφαλισθεί η ευημερία των ανθρώπων που μοιράζονται το χώρο.

Επίσης η **θερμοκρασία** θα πρέπει να προσαρμόζεται στις ανάγκες των συμμετεχόντων και των εκαπεδευτών ομοίως. Σε κρύο καιρό, η ιδανική θερμοκρασία είναι 19 με 25°C.⁹⁷ Η θερμοκρασία και η καθαρότητα του αέρα θα πρέπει να είναι κατάλληλη αναλογικά με τη χρονική διάρκεια που περνούν τα άτομα στον εσωτερικό χώρο⁹⁸. Το επίπεδο δραστηριότητας – παθητικής/ενεργητικής – θα αλληλεπιδράσει με την επιθυμητή θερμοκρασία.

Τέλος, μεγάλη προσοχή πρέπει να δοθεί **στο φωτισμό** του χώρου κατάρτισης ο οποίος πρέπει να παρέχει τη βέλτιστη ορατότητα και να παρέχει ένα ευχάριστο περιβάλλον. Το δωμάτιο πρέπει να εκμεταλλευτεί το φως της ημέρας καθώς επίσης και το τεχνητό φως προκειμένου να εξασφαλιστούν παράγοντες όπως: ένταση, κατεύθυνση, διανομή που να αποφεύγει την τύφλωση και που προσφέρει την κατάλληλη αντίθεση και την επαρκή παραγωγή των χρωμάτων. Οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι σε θέση να ρυθμίσουν την ποσότητα φωτός μέσα στην αίθουσα εργασιών μειώνοντάς το με τη βοήθεια οθονών και σκιών και αυξάνοντάς το μέσω τεχνητών λαμπτήρων και των πιο αμυδρών διακοπών. Για αυτόν το λόγο, όλοι οι διακόπτες που αναβοσβήνουν τα φώτα πρέπει να είναι μέσα στο δωμάτιο και να είναι εύκολα προσβάσιμοι⁹⁹. Το δωμάτιο πρέπει να εξοπλιστεί με πρόσθετα και εντονότερα φώτα για συγκεκριμένες θέσεις όπως ο λευκός πίνακας και η θέση του εκπαιδευτή. Επιπλέον το δωμάτιο πρέπει να εξοπλιστεί με σκιάσεις για να σκουρύνει το δωμάτιο εάν είναι απαραίτητο.

Τα **χρώματα των τοίχων** είναι σημαντικά από την άποψη του φωτός και της αντίθεσης. Το χρώμα πρέπει να εξασφαλίσει μια ομαλή διάδοση του φωτός, να δημιουργήσει τις κατάλληλες αντιθέσεις τόσο για να μην αποσπάσει ή για να μην κουράσει τους συμμετέχοντες, αλλά και για να αποφύγει την πλήξη και την αποδέσμευση. Επιπλέον οι τοίχοι πρέπει να είναι χωρίς εικόνες και αφίσες. Ο ελεύθερος χώρος στους τοίχους είναι απαραίτητος για να τοποθετηθούν επάνω αφίσες και βοηθήματα διδασκαλίας για τη συγκεκριμένη σειρά μαθημάτων που οργανώνεται.

Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις και σύμφωνα με ορισμένες μεθοδολογίες κατάρτισης μία μόνο αίθουσα δεν μπορεί να είναι αρκετή. Εκτός από την κύρια, κεντρική αίθουσα, που χρησιμοποιήθηκε για τη ολομέλεια, ο εκπαιδευτής πιθανόν να χρειαστεί **άλλες μικρότερες αίθουσες** για να επιτρέψει στους συμμετέχοντες να εργαστούν μεμονωμένα σε μικρές ομάδες. Αυτό ενισχύει την αλληλεπίδραση των μικρών ομάδων και τις πρακτικές δραστηριότητες που

⁹⁶ Βλ. § 22 AschG and § 28 AstV, in: BMWA, Gestaltung von Arbeitsstätten, 2005.

⁹⁷ Βλ. § 22 AschG and § 28 AstV, in: BMWA, Gestaltung von Arbeitsstätten, 2005, Page 18.

⁹⁸ Usually, what seems to be an agreeable temperature is not enough for participants who remain seated for long time (both in terms of cold and warm).

⁹⁹ Ένας τηλεχειρισμός μπορεί να είναι μεγάλης χρησιμότητας.

ελαχιστοποιούν τη διαταραχή από άλλες ομάδες εργασίας στο ίδιο πρόγραμμα. Αυτές οι μικρότερες αίθουσες, που πρέπει να παρέχουν τις ίδιες γενικές εγκαταστάσεις με την κύρια, πρέπει να είναι διαθέσιμες την ίδια στιγμή, να είναι εύκολα προσβάσιμες και να επιτρέπουν στον εκπαιδευτή να παρακολουθήσει τις διασπασμένες υποομάδες χωρίς μεγάλες αποστάσεις περπατήματος μέσα στο κτήριο. Η διαθεσιμότητα και η λειτουργία αυτών των αιθουσών πρέπει να προγραμματιστούν εκ των προτέρων, πριν από την έναρξη κατάρτισης και να ελεγχθούν κάθε φορά προτού να πραγματοποιηθεί η συνεδρίαση.

3. Τεχνικές εγκαταστάσεις

Ο τεχνικός εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις είναι όλα τα όργανα και τα εργαλεία κατάρτισης. Επομένως δεν είναι προαιρετικά για έναν εκπαιδευτικό οργανισμό, θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι στους εκπαιδευτές και στους συμμετέχοντες σύμφωνα με τις ανάγκες της σειράς μαθημάτων.

Μια υποδομή κατάρτισης πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει ένα ευρύ φάσμα του τεχνικού εξοπλισμού και σε ένα γενικό επίπεδο (δηλ. αυτό που απαιτείται για τους γενικούς τύπους επιμορφωτικών προγραμμάτων) και σε ένα συγκεκριμένο επίπεδο (δηλ. κέντρα κατάρτισης και επαγγελματική σχολική προγύμναση όσον αφορά τους ιδιαίτερους τεχνικούς τομείς που απαιτούν ειδικά εξοπλισμένα εργαστήρια και εξοπλισμό).

Ο τεχνικός εξοπλισμός πρέπει να είναι ενημερωμένος και να συμμορφώνεται με τα εργονομικά πρότυπα και τα πρότυπα ασφάλειας. Επιπλέον, η ποσότητα του τεχνικού εξοπλισμού και μηχανών πρέπει επαρκώς να αντικατοπτρίζει τους αριθμούς των συμμετεχόντων.¹⁰⁰

Απαραίτητος τεχνικός εξοπλισμός για τα προγράμματα κατάρτισης μπορεί να είναι:¹⁰¹

- *Ακουστική τεχνολογία:* μικρόφωνα και μεγάφωνα, Στερεοφωνικό ηχοσύστημα (Κασέτα -CD).
- *Τηλεοπτική τεχνολογία:* βιντεοκάμερα, ψηφιακή κάμερα, συσκευή εγγράφης και αναπαραγωγής βίντεο, συσκευή αναπαραγωγής DVD, προβολέας slide, προβολέας διαφανειών, φορητή βιντεοκάμερα, κάμερα διαδικτύου.
- *Τεχνολογία Πληροφορίας και Επικοινωνίας:* προσωπικοί υπολογιστές, φορητοί υπολογιστές (με διαφορετικά είδη λογισμικού), πρόσβαση στο διαδίκτυο, πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο, μηχανή fax, εγκατάσταση υποδομής τηλεδιάσκεψης.

¹⁰⁰ Βλ.: Foster, Helga/Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, Berlin und Bonn, p. 19.

¹⁰¹ Some of the equipment work wireless, thus the remote control has to be considered part of the tool and be fully equipped with batteries.

- *Άλλη τεχνολογία:* εκτυπωτής, Xerox φωτοτυπικό, σαρωτής, πίνακας ανακοινώσεων, λευκός πίνακας, πίνακας με χαρτί, μαγνητικός πίνακας με τους απαραίτητους μαρκαδόρους γραφής .

Εκτός του τεχνικού εξοπλισμού (υλικό) οι οργανισμοί κατάρτισης θα πρέπει επίσης να παρέχουν στους εκπαιδευτές **το πρόσφατο λογισμικό** (συμπεριλαμβανομένων των αδειών λογισμικού) στη διάθεσή τους. Οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί πρέπει να εξοπλιστούν με τα πιο πρόσφατα και συνηθέστερα διαδικτυακά εργαλεία, τις βάσεις δεδομένων για τις ανάγκες αγοράς εργασίας, το λογισμικό εκμάθησης, τα προγράμματα εφαρμογών (όπως τα πακέτο προγραμμάτων Office, τα προγράμματα γραφείου, άλλα πακέτα λογισμικού) καθώς επίσης και την πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να εξοικειωθούν με το χειρισμό των κατάλληλων τεχνικών εργαλείων και του εξοπλισμού και σε περίπτωση που δεν είναι, ο οργανισμός θα πρέπει να παρέχει τις συγκεκριμένες πληροφορίες για την λειτουργία των συσκευών ή, εάν είναι δυνατόν, να παρέχει έναν αρμόδιο τεχνικό.

Όλος ο εξοπλισμός θα πρέπει να είναι σε καλή κατάσταση, επόμενως, η τακτική και εξαιρετική συντήρηση πρέπει να αναλαμβάνεται¹⁰². Πριν από κάθε χρήση, ο εξοπλισμός θα πρέπει να ελέγχεται.

Εκτός από τον τεχνικό εξοπλισμό, όλα τα άλλα θεμελιώδη υλικά πρέπει να παρασχεθούν. Οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι βέβαιοι ότι ο απαραίτητος πρόσθετος εξοπλισμός προετοιμάζεται και είναι διαθέσιμος για κάθε συνεδρίαση και σε κάθε περιοχή κατάρτισης. Είναι σημαντικό να γίνει κατανοητό ότι τα τεχνικά εργαλεία είναι στην ευθύνη του οργανισμού, επομένως τα μέλη του προσωπικού του οργανισμού πρέπει να έχουν το δικαίωμα στην παροχή τέτοιων υλικών: η παροχή αυτού του εξοπλισμού και τα θεμελιώδη υλικά δεν πρέπει να είναι αρμοδιότητα του εκπαιδευτή, ιδιαίτερα στην περίπτωση των εξωτερικών εκπαιδευτών, των οποίων ο ρόλος είναι μόνο να διεκπεραιωθεί η κατάρτιση.

4. Άλλες εγκαταστάσεις υποδομής

Εκτός από τις αίθουσες άλλοι τύποι αιθουσών θα πρέπει να προσφέρονται από τον οργανισμό για να εξασφαλίσουν ένα άνετο και παραγωγικό περιβάλλον και για τους εκπαιδευτές και για τους συμμετέχοντες.

Αίθουσες κοινωνικοποίησης για τους συμμετέχοντες (κουζίνες καφέ και τσαγιού) είναι απαραίτητες να υποκινήσουν τις «άτυπες» επαφές μεταξύ των συμμετεχόντων κατά τη διάρκεια της περιόδου εφαρμογής του μέτρου κατάρτισης. Πολλές πτυχές θα συζητηθούν

¹⁰² Για την κανονική συντήρηση και υποστήριξη ένα χωριστό μέλος προσωπικού (εξωτερικά/που απασολούμενο εξωτερικά) πρέπει να είναι αρμόδιο για τη διατήρηση του εξοπλισμού. Οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι σε θέση οι ίδιοι να στηριχθούν στο ότι ο υπάρχων τεχνικός εξοπλισμός είναι λειτουργικός έτοιμος από την αρχή της σειράς μαθημάτων ή/και της περιόδου άσκησης.

μεταξύ των μεμονωμένων συμμετεχόντων, όχι μέσα στην ομάδα ή/και όχι με τους εκπαιδευτές. Οι αίθουσες κοινωνικοποίησης πρέπει, εάν είναι δυνατόν, να είναι χωριστά για τους εκπαιδευτές και τους συμμετέχοντες. Προσφέρουν την ευκαιρία να επικοινωνήσουν πέρα από τις τάξεις προκειμένου να συζητήσουν, να ξεκουραστούν, να περάσουν κάποιο ελεύθερο χρόνο, να φάνε ένα πρόχειρο φαγητό, κ.λ.π. Εκτός από αυτές τις εγκαταστάσεις, μια ζώνη καπνίσματος πρέπει να είναι διαθέσιμη.

Μια περιοχή για τη μεμονωμένη παροχή συμβουλών και την καθοδήγηση πρέπει επίσης να προσχεδιαστεί για την προσωπική καθοδήγηση, τις συνεντεύξεις και τις συνεδρίες προσανατολισμού που πραγματοποιούνται από τους εκπαιδευτές. Αυτός ο χώρος πρέπει να επιτρέψει στους ανθρώπους να συναντηθούν με τους επικεφαλής σειράς μαθημάτων και τους εκπαιδευτές. Αυτό πρέπει να εξασφαλίσει τη μυστικότητα και την ασφάλεια για την αναθεώρηση του επαγγελματικού προσανατολισμού των συμμετεχόντων.

Οι **περιοχές απομόνωσης για τους εκπαιδευτές** είναι εξαιρετικά σημαντικές. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι πολλοί εκπαιδευτικοί οργανισμοί έχουν ένα υψηλό ποσοστό ανεξάρτητων και μερικής απασχόλησης εκπαιδευτών, μια θέση και περιοχές για τη «επίσημη/άτυπη» μεταφορά πείρας και γνώσης πρέπει να διατίθενται. Εκτός από αυτό, οι εκπαιδευτές χρειάζονται χώρους για την προετοιμασία της κατάρτισης και την αποθήκευση του υλικού. Επιπλέον οι ανεξάρτητοι εκπαιδευτές πρέπει να έχουν μια ευκαιρία για την προετοιμασία κατάρτισης μέσα στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς που εργάζονται. Για όλους αυτούς τους λόγους, οι αίθουσες εργασίας για τους εκπαιδευτές πρέπει να στεγάζονται μακριά από τις αίθουσες μαθημάτων καθώς επίσης και από την αίθουσα κοινωνικοποίησης των συμμετεχόντων.

Οι **τουαλέτες**, ξεχωριστές για κάθε φύλο, θα πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες, κοντά στην αίθουσα κατάρτισης και καθαρές. Μια εγκατάσταση **ντουλαπών** ή ντουλαπιών θα έδινε στους συμμετέχοντες την πιθανότητα να αφήσουν τα παλτά και τα σακάκια καθώς επίσης και τις τσάντες τους, που δεν είναι απαραίτητα κατά τη διάρκεια της κατάρτισης, σε έναν ασφαλή χώρο.

Προκειμένου να γίνουν ο χρόνος του μεσημεριανού γεύματος καθώς επίσης και τα διαλείμματα καφέ ευχάριστα, όχι χρονοβόρα και ευπρόσιτα, ο οργανισμός κατάρτισης πρέπει να προσφέρει τέτοιες υπηρεσίες μέσα στο περιβάλλον του. Μια υπηρεσία μπουφέ (τομέας εστίασεως ή με τη βοήθεια του εστιατορίου ενός σπουδαστή), ένα δωμάτιο bar/καφέ ή άλλες **εγκαταστάσεις ανανέωσης** όπως ένα εστιατόριο ή ένας μπουφές θα πρέπει να είναι εύκολα προσιτά, εάν όχι μέσα στον οργανισμό, τότε εκτός από αυτό.

Συνιστάται ο οργανισμός να οργανώνει **τη φροντίδα των παιδιών** για τους συμμετέχοντες ή/και τους υπαλλήλους εάν είναι απαραίτητο, π.χ. μέσω της συνεργασίας με έναν βρεφικό σταθμό.

Μια **βιβλιοθήκη**, που περιέχει τουλάχιστον τη βασική βιβλιογραφία στα θέματα που καλύπτονται από την κατάρτιση η οποία να είναι ανοικτή και στους συμμετέχοντες και τους εκπαιδευτές, πρέπει να προσφερθεί από τον οργανισμό. Η βιβλιοθήκη πρέπει επίσης να είναι ένα μέρος όπου οι συμμετέχοντες είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν την προετοιμασία του μαθήματος, ανενόχλητοι.

Κριτήρια για την επιλογή και τον προσδιορισμό των καλών προτύπων αναφορικά στις εγκαταστάσεις του οργανισμού

Τα ακόλουθα γενικά κριτήρια πρέπει να καθοδηγήσουν τον εκπαιδευτικό οργανισμό και τους εκπαιδευτές κατά τη διάρκεια της επιλογής του κατάλληλου περιβάλλοντος κατάρτισης. Όλες αυτές οι περιοχές πρέπει κατάλληλα να εξεταστούν προκειμένου να εξασφαλιστεί ποιότητα στην παροχή τους και με αυτόν τον τρόπο να εξασφαλιστούν τα θεμέλια για θετικές προϋποθέσεις εκμάθησης.

- Ασφάλεια: αυτό καλύπτει όλες τις απαραίτητες προφυλάξεις έτσι ώστε να αποφευχθούν ατυχήματα και κίνδυνοι
- Άνεση (και για τους συμμετέχοντες και τον εκπαιδευτή): αυτό καλύπτει την εργονομία όλων των στοιχείων που κάνουν την εργασία/τη μελέτη/το μαθησιακό περιβάλλον άνετα. Ειδικότερα όσον αφορά στα έπιπλα, καρέκλες, πίνακες, στις επιφάνειες εργασίας, στις διαστάσεις των αιθουσών, στην ορατότητα.
- *Λειτουργικότητα της αίθουσας κατάρτισης: αυτό καλύπτει όλες τις πτυχές που κάνουν το χώρο κατάρτισης λειτουργικό όσον αφορά στο φωτισμό, την ακουστική, το μικροκλίμα, και την τεχνολογική/οργανική υποστήριξη.*
- Τάξη: αυτό αναφέρεται στην καθαριότητα και τη συντήρηση της δομής (δωμάτια και άλλες λογιστικές υπηρεσίες), των επίπλων και του εξοπλισμού.
- Συμβατότητα κατάρτισης: αυτό αναφέρεται στο σχεδιάγραμμα των εκπαιδευτών και των συμμετεχόντων μέσα στην αίθουσα της τάξης και όλες τις σχετικές προφυλάξεις.
- Λειτουργικότητα των εκπαιδευτών: αυτό καλύπτει τα στοιχεία που μπορούν να διευκολύνουν τις δραστηριότητες των εκπαιδευτών και την απόδοσή τους.
- Εξοπλισμός και τεχνολογία: αυτό αναφέρεται στην πρακτική και λειτουργική διαθεσιμότητα όλων των τεχνικών, οργανικών και υλικών υποστηρικτικών εργαλείων.
- Ευελιξία: παρέχει τη δυνατότητα διαφοροποίησης στη διάταξη των θέσεων της τάξης (δείτε ανωτέρω) και στη δομή, καθώς επίσης και την ικανότητα να προσφερθούν οι ποικίλες λύσεις σε διαφορετικούς συμμετέχοντες.

- Αισθητική αρμονία: αυτό καλύπτει όλες τις πτυχές τις σχετικές με την κατάρτιση που μπορεί να καταστήσουν το περιβάλλον και τις δραστηριότητες αισθητικά ευχάριστες.

Η ίση και σωστή ισορροπία αυτών των διαφορετικών στοιχείων διαμορφώνει ένα ποιοτικό ίδρυμα για ένα αποτελεσματικό περιβάλλον κατάρτισης και μια εμπλουτισμένη προϋπόθεση για αποδοτική εκμάθηση.

5.4.2.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Θυμηθείτε την τελευταία εκπαιδευτική δράση (δράση προσανατολισμού) που παρακολουθήσατε. Επισημάνετε και περιγράψτε τις κύριες διοικητικές μέριμνες και τις διαθέσιμες υποδομές που χρησιμοποιήθηκαν πρακτικά στο πρόγραμμα. Εκφράστε αυστηρά τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των υποδομών και των παροχών και επιχειρηματολογήστε για την απάντησή σας. Η αξιολόγησή σας θα πρέπει να βασιστεί στον στόχο της ομάδας, στα περιεχόμενα της κατάρτισης, στη μεθοδολογία της κατάρτισης, στην αποτελεσματικότητα της εκμάθησης, στα κίνητρα, στην επίτευξη της γνώσης και στην επάρκεια.
2. Εάν ήσαστε εκπαιδευτής, ποιες θα ήταν οι πέντε πιο σχετικές κατηγορίες υποδομών που θα θεωρούσατε απαραίτητες για την εκπαιδευτική δράση κατάρτισης; Εξηγήστε για ποιους λόγους.

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Συζητήστε και σχεδιάστε έναν κατάλογο ελέγχου αξιολόγησης που να αποτιμά το επίπεδο ποιότητας μιας εκπαιδευτικής αίθουσας κατάρτισης.
2. Συζητήστε και σχεδιάστε έναν κατάλογο ελέγχου αξιολόγησης που εξασφαλίζει ένα κατώτατο επίπεδο ποιότητας του εκπαιδευτικού φορέα κατάρτισης.
3. Για κάθε μία από τις ακόλουθες διατάξεις θέσεων συζητήστε τις ακόλουθες πτυχές: στόχος της ομάδας, αριθμός συμμετεχόντων, επικοινωνία/αλληλεπίδραση μεταξύ εκπαιδευτών και εκπαιδευομένων, επικοινωνία/αλληλεπίδραση ανάμεσα στους εκπαιδευόμενους, μέθοδοι διδασκαλίας, περιεχόμενα διδασκαλίας:
 - Γραμμές και στήλες
 - Αμφιθεατρική διάταξη
 - U-στοίχιση
 - Ορθογώνια στοίχιση (ορθογώνιο παραλληλόγραμμο)
 - Στρογγυλή στοίχιση (κύκλος)

4. Για κάθε ένα από τα ακόλουθα εργαλεία εκμάθησης εκφράστε την άποψή σας και συζητήστε την εκπαιδευτική χρησιμότητα και χρήση, όπως επίσης και τις προϋποθέσεις λειτουργίας:

Μικρόφωνο και μεγάφωνα	Προσωπικός Η/Υ /φορητός Η/Υ(laptop)
Στερεοφωνικό συγκρότημα (κασέτα - CD)	Πρόσβαση στο διαδίκτυο /πρόσβαση σε λογαριασμό ηλ. Ταχυδρομείου
Κάμερα βίντεο	τηλέφωνο
Ψηφιακή κάμερα	μηχανή fax
Συσκευή εγγραφής και αναπαραγωγής βίντεο	εξοπλισμός για τηλεδιασκέψεις
Συσκευή αναπαραγωγής DVD	εκτυπωτής
Προβολέας slide	φωτοτυπικό Xerox
Προβολέας διαφανειών	Σαρωτής
Προβολέας βίντεο	Πίνακες με καρφίτσες
Φορητή κάμερα	Λευκός πίνακας/
διαδικτυακή κάμερα (πίνακες με χαρτί
	μαγνητικός πίνακας

5.5 Μέτρα Εξασφάλισης της Ποιότητας σε Επίπεδο Συστήματος

5.5.1 Συστήματα Ποιότητας των Εκπαιδευτικών Οργανισμών

5.5.1.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

“Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας” ονομάζεται το οποιαδήποτε σύστημα που παρέχει κατευθυντήριες οδηγίες και όργανα που στοχεύουν στη μέτρηση της επιτυχίας και της βελτίωσης ενός οργανισμού κατάρτισης. Για να εξασφαλιστεί η ποιότητα, και για τα άτομα (προσωπικό, εκπαιδευτές, συμμετέχοντες κ.λ.π.) τα επίπεδα του οργανισμού θα πρέπει να ληφθούν υπόψη.

Αντιλήψεις για τη διαχείριση Ποιότητας των οργανισμών κατάρτισης

Υπάρχουν διάφορα ΔΠ διαθέσιμα μοντέλα συστήματος και πλαίσια εργασίας για τους οργανισμούς υπηρεσιών- (και ως εκ τούτου και κατάρτισης). Ανάμεσα σε αυτούς είναι:

- Πιστοποιητικά στη βάση του DIN EN ISO 9000ff¹⁰³
- Το Μοντέλο EFQM-Model, όπως επίσης και
- AQW (βασισμένο στο DIN EN ISO 9001:2000, καλύπτοντας περισσότερες υπηρεσίες από το 9000)
- Διάφορα εθνικά πιστοποιητικά βασισμένα στα συστήματα επικύρωσης ποιότητας για οργανισμούς υπηρεσιών (πιστοποιητικά όπως επίσης και κοινότητες πρακτικής).
- Ειδικές υπηρεσίες πιστοποίησης για τους παροχείς υπηρεσιών εκπαίδευσης, όπως το EDUQUA (Ελβετία)

Τα πιστοποιητικά παρέχουν ένα πλαίσιο εργασίας που κάνουν ευκολότερη τη σύγκριση των απαιτήσεων ποιότητας και προτύπων. Παρόλο που η υλοποίηση των προτύπων ποιότητας δεν εγγυάται απαραίτητα την ποιότητα, στην πραγματικότητα, τα πρότυπα ποιότητας είναι σε θέση να εξυπηρετήσουν ως ένα «ιδανικό» μοντέλο το οποίο οι συμμετέχοντες επιδιώκουν.

Προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα ενός εκπαιδευτικού οργανισμού δεν είναι απαραίτητο να προσπαθήσει προς ένα ποιοτικό πιστοποιητικό, αλλά τα ποιοτικά μοντέλα πίσω από τα επικυρωμένα συστήματα θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν ως κατευθυντήριες οδηγίες για την ποιοτική στρατηγική του οργανισμού.¹⁰⁴

Δήλωση αποστολής, φιλοσοφία του οργανισμού κατάρτισης και το πρόγραμμα κατάρτισης

Η ανάπτυξη και η εφαρμογή του οράματος και της αποστολής χρησιμεύουν συνήθως ως η βάση για μια πιο λεπτομερή ποιοτική προσέγγιση. Οι δηλώσεις οράματος απεικονίζουν την οργάνωση μέσω μιας προβολής κατά τη διάρκεια των επόμενων 5 - 10 ετών, που καθορίζει τους ρεαλιστικούς και εφικτούς, αλλά αρκετά μακροπρόθεσμους, στόχους.

Η δήλωση αποστολής χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη μοναδικότητα του οργανισμού (τι τον διακρίνει από άλλους οργανισμούς με τους παρόμοιους στόχους), το συγκεκριμένο «σκοπό ζωής του» και (όχι πάντα, αλλά συχνά) τη σημασία του όσον αφορά στην κοινωνία, γενικά.

¹⁰³ Τα συγκεκριμένα ποιοτικά συστήματα διαχείρισης του DIN EN ISO αναπτύχθηκαν από και για τις ιδιαίτερα βιομηχανοποιημένες επιχειρήσεις. Η διαδικασία υιοθέτησης αυτών των εργαλείων στις ανάγκες των προσανατολισμένων στις υπηρεσίες οργανισμών είναι ακόμα εν εξελίξει.

¹⁰⁴ Βλ. επίσης: Beywl, Wolfgang / Geiter, Christiane (1996): Evaluation – Controlling – Qualitätsmanagement in der betrieblichen Weiterbildung, Bielefeld, wbv Verlag, p. 53.

Οι δηλώσεις αποστολής των οργανισμών κατάρτισης υπογραμμίζουν συνήθως τις ιδιαίτερες υπηρεσίες που παρέχονται από το οργανισμό. Δεδομένου ότι οι προσανατολισμένοι προς τις υπηρεσίες οργανισμοί εξαρτώνται έντονα από τους ικανοποιημένους πελάτες, στρέφουν πολλή προσοχή προς την ικανοποίηση των πελατών. Επιπλέον, δίνουν μια έμφαση στη σωστή ισορροπία μεταξύ των συμφερόντων των οργανώσεων των πελατών (ανάδοχοι της κατάρτισης) και των πελατών (οι συμμετέχοντες, εκπαιδευόμενοι) των ίδιων.

Οι ΔΠ-προσανατολισμένες δηλώσεις αποστολής θα πρέπει (ανάμεσα σε άλλα πράγματα) να καλύπτουν τα ακόλουθα θέματα:

- Την θεμελιώδη κατανόηση του οργανισμού για τον επαγγελματικό προσανατολισμό και την καθοδήγηση
- Την προσέγγιση της οργάνωσης αναφορικά με (κάποιες φορές αντικρουόμενα) ενδιαφέροντα των συμμετεχόντων και των οργανώσεων πελατών
- Τη βασική κατανόηση του οργανισμού για την ποιότητα και την υλοποίησή της

Οργανωτική Δομή

Οι ευθύνες μέσα στον οργανισμό πρέπει να είναι σαφείς και ξεκάθαρες. Θα μπορούσαν να παρουσιαστούν υπό μορφή οργανωτικού διαγράμματος.¹⁰⁵

Δυνατότητα ανθρωπίνου δυναμικού του οργανισμού

Με βάση την ποιότητα, οι απαιτήσεις του συστήματος των οργανισμών κατάρτισης θα πρέπει τακτικά να αναθεωρούν τις εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού τους ανεξάρτητα από το εάν είναι υπάλληλοι ή ελεύθεροι συνεργάτες. Οι ανάδοχοι/οργανισμοί κατάρτισης έχουν δικαίωμα να απαιτήσουν τα σχέδια και την απόδειξη της εφαρμογής της συνεχούς εκπαιδευτικής κατάρτισης από τους εκπαιδευτικούς οργανισμούς, αλλά όχι χωρίς τη λήψη της ευθύνης χρηματοδότησης για τουλάχιστον μέρος αυτών των δραστηριοτήτων.¹⁰⁶

Κύκλοι ποιότητας που σκοπεύουν στη βελτίωση της εργασίας σε μελλοντικά προγράμματα

Τα μέτρα κατάρτισης αντιμετωπίζονται συχνά ως επαναλαμβανόμενα προγράμματα. Δυστυχώς, τα αποτελέσματα του προγράμματος συχνά (τουλάχιστον στους οργανισμούς χωρίς ποιοτικές οδηγίες σε ισχύ) δεν τροφοδοτούν τον επόμενο κύκλο του σχεδίου. Για να εξασφαλιστεί μεθοδική διαμόρφωση αυτών της ανατροφοδότησης, θα πρέπει αρχικά να εφαρμοστούν ως

¹⁰⁵ Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p. 17.

¹⁰⁶ Διαφορετικά οι οργανώσεις χωρίς εσωτερικά εκπαιδευτικά μέτρα πιθανόν να κερδίσουν τις συμβάσεις λόγω των φτηνότερων δαπανών εργασίας

μέρος μιας δομημένης προσέγγισης και συγκεκριμένης φάσης του προγράμματος. Αυτό σημαίνει ότι το τελευταίο στάδιο εργασίας κάθε προγράμματος ή κύκλου του σχεδίου υπογραμμίζει μια «από μάθημα σε μάθημα» προσέγγιση- ανασκόπηση για να εξασφαλίσει τη βελτίωση των επόμενων προγραμμάτων.

Αυτό μπορεί είτε να γίνει ως τμήμα ενός μεγαλύτερου ποιοτικού πλαισίου (όπως τη συνολική διαχείριση ποιότητας - ΣΔΠ) είτε απλά με την εφαρμογή των σχετικών με το πρόγραμμα ή ακόμα και με τον οργανισμό-ευρέων κύκλων ποιότητας (ΚΠ). Οι ΚΠ θα μπορούσαν να διευθετηθούν σε κανονική βάση για να συζητηθούν τα γενικά μέτρα βελτίωσης για τον οργανισμό ή τα λανθασμένα βήματα που διενεργήθηκαν έπειτα από ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα.

Σχετικά πεδία ποιότητας και τρόποι υλοποίησής τους

Υπάρχουν διάφορα πρότυπα που διαιρούν τα ποιοτικά μέτρα σε διαφορετικές περιοχές. Μια κλασική προσέγγιση στην ποιότητα της διαδικασίας κατάρτισης είναι η αποκαλούμενη «αντίληψη προσανατολισμένη σε κάθε φάση του προγράμματος»¹⁰⁷. Αυτό το κυκλικό πρότυπο καθορίζει τα σημεία της ανάλυσης σε μια διαδικασία κατάρτισης ως ακολούθως:

- Ανάλυση των συνεχιζόμενων εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων
- Αξιολόγηση της διαδικασίας εκμάθησης
- Αξιολόγηση του αποτελέσματος εκμάθησης
- Αξιολόγηση της μεταφοράς του υλικού εκμάθησης στον χώρο εργασίας
- Κόστος/ανάλυση αποδοτικότητας

Ενώ αυτή η προσέγγιση μπορεί να είναι χρήσιμη στην αξιολόγηση το ίδιο του μέτρου, δεν ασχολείται πάρα πολύ με την ποιότητα σε επίπεδο συστήματος, το οποίο πρέπει να περιλαμβάνει και παράγοντες εκτός της πραγματικής διαδικασίας εκμάθησης.

Ο ακόλουθος πίνακας περιγράφει τα πιθανά ποιοτικά πεδία, την προβλεπόμενη έκβαση, τους ποσοτικούς δείκτες για την επιτυχία και τις πιθανές πηγές στοιχείων τους. Στο στάδιο της εφαρμογής ενός προγράμματος διαχείρισης ποιότητας, αυτοί θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν ως πλαίσιο.

Πεδίο ποιότητας ¹⁰⁸	αποτέλεσμα	δείκτες	Πηγή δεδομένων
Προσφορές που		Καλύτερη	Οργανισμοί

¹⁰⁷ Βλ.: Beywl, Wolfgang / Geiter, Christiane (1996): Evaluation – Controlling – Qualitätsmanagement in der betrieblichen Weiterbildung, Bielefeld, wbv Verlag, p. 14.

¹⁰⁸ Εν μέρη παρμένο από Burri, Thomas (2004): EduQua – Handbuch. Διαθέσιμο Διαδικτυακά: www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [27.06.2011], p. 12.

απευθύνονται στις σχετικές εκπαιδευτικές ανάγκες των πελατών		απασχολησιμότητα του πελάτη	πελατών, ερωτηματολογία πελατών
Παρουσίαση του περιεχομένου των υλικών	Ίκανοποιημένοι πελάτες	Επιτυχία και ευχαρίστηση εκμάθησης	Υλικό, ερωτηματολογία πελατών
Βιώσιμη επιτυχία εκμάθησης (επιστροφή στην επένδυση) για τον πελάτη	Ίκανοποιημένοι πελάτες	Καλύτερη απασχολησιμότητα του πελάτη	Οργανισμοί πελατών, ερωτηματολογία πελατών
Ισορροπία αναγκών του πελάτη και του οργανισμού	Ίκανοποιημένος πελάτης/ οργανισμός	Καλή σχέση του πελάτη με τον οργανισμό	Εσωτερικά δεδομένα, δεδομένα οργανισμού πελατών
Αποτελεσματική διαχείριση της δυνατότητας ανθρώπινου δυναμικού	Ίκανοποιημένοι εκπαιδευτές	Γενικό ποσοστό διακύμανσης διδακτική, τεχνική και συστηματική γνώση εκπαιδευτών	Ερωτηματολογία εκπαιδευτών
Οικονομικά υγιής, αποδοτική και επιτυχής απόδοση της κατάρτισης	Ίκανοποιημένοι ιδιοκτήτες	Βασισμένη σε μια αναλογία κέρδους-επένδυσης	Εσωτερικά δεδομένα
Ανάπτυξη των μέτρων ποιότητας	Όλοι οι εμπλεκόμενοι	Επιτυχής εφαρμογή των μέτρων ποιότητας	Τεκμηρίωση του συστήματος ποιότητας

Οργανωτικές ερωτήσεις

Ο εκπαιδευτικός οργανισμός θα αναρωτηθεί εάν είναι σε θέση ή όχι να μην παρέχει τους απαραίτητους οικονομικούς, πόρους στο προσωπικό και περαιτέρω πόρους για να παρέχει ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας που να καλύπτει όλες τις δραστηριότητες¹⁰⁹ του. Για τους

¹⁰⁹ Βλ.: Orru, Andreas / Pfitzinger, Elmar (2005): AQW – Das Qualitätsmodell für Bildungsträger, Berlin, Beuth Verlag.

οργανισμούς κατάρτισης μια στοιχειώδης σειρά πυρήνων καθορίζεται από τη σύλληψη της ιδέας συστημάτων ποιότητας. Οι ακόλουθες πτυχές θα πρέπει να ληφθούν υπόψη στο σχέδιο συστημάτων ποιότητας για να αντιμετωπίσουν την αναμενόμενη πολυπλοκότητα των στόχων:

- Από τη μεριά του οργανισμού εκπαίδευσης, όλοι οι σχετικοί άνθρωποι πρέπει να περιληφθούν στη διαδικασία διαχείρισης ποιότητας από την αρχή. Επομένως, ο οργανισμός εκπαίδευσης θα περιλάβει όχι μόνο τους ανεξάρτητους εκπαιδευτές αλλά και τους υπαλλήλους προσωπικού. Η διαδικασία συμμετοχής για τους εκπαιδευτές πρόκειται να περιγραφεί και να διαδοθεί πριν από την αρχή του μέτρου, προκειμένου να δοθεί στους εκπαιδευτές μια ευκαιρία να καταστούν εξοικειωμένοι με όλες τις σχετικές πτυχές του ποιοτικού κύκλου έγκαιρα.
- Ο οργανισμός εκπαίδευσης θα εγγυηθεί ότι οι όλοι εκπαιδευτές του είναι κατάλληλα ικανοί (περιγραφή της απαραίτητης επαγγελματικής καταλληλότητας για τα μέτρα κατάρτισης και επίσημα προσόντα των εκπαιδευτών). Η επαγγελματική καταλληλότητα και τα επίσημα προσόντα πρέπει να είναι εξετάσιμα από το συμβαλλόμενο σώμα πριν από την αρχή της σειράς μαθημάτων (απόδειξη των προσόντων).
- Επιπλέον η επιστράτευση του προσωπικού θα πρέπει να αναληφθεί προσεκτικά (βλ. 3.2.).
- Ο οργανισμός εκπαίδευσης θα παρέχει την απαραίτητη υποδομή για το μέτρο κατάρτισης (θέση και δυνατότητα πρόσβασης, διαθέσιμες περιοχές, αίθουσες και τις διαστάσεις τους, το διαθέσιμο τεχνικό εξοπλισμό και εγκαταστάσεις). Η υπάρχουσα υποδομή θα συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις του μέτρου και πρέπει να είναι διαθέσιμη για την επιθεώρηση από το συμβαλλόμενο σώμα πριν από την αρχή της σειράς μαθημάτων (αποδείξεις υποδομής).

Οι οργανισμοί μπορούν να μεταφέρουν τις υπηρεσίες διαχείρισης ποιότητας στις διαφορετικά διαμορφωμένες υπηρεσίες. Για την παροχή αυτών των μεταφερόμενων υπηρεσιών, οι σαφείς οδηγίες πρέπει να καθοριστούν και στην *ποιοτική* και την *ποσοτική* εκτίμηση. Οι ανάδοχοι αυτών των υπηρεσιών δεσμεύονται να θέσουν τα μέτρα σε πράξη με τη βοήθεια των διαθέσιμων πόρων: προσωπικό και υποδομή.

5.5.1.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Ονομάστε τουλάχιστον τρία πεδία ποιότητας που οδηγούν στην ικανοποίηση των πελατών έπειτα από κάποια σειρά μαθημάτων επαγγελματικού προσανατολισμού. Ποια άλλα σας έρχονται στο μυαλό;

2. Ονομάστε μερικές πτυχές όσον αφορά στην προσδοκώμενη πολυπλοκότητα των στόχων που καλύπτονται με την έννοια ποιοτικών συστημάτων.

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Οι οργανισμοί μπορούν να μεταδώσουν τις υπηρεσίες διαχείρισης ποιότητας. Συζητήστε πιθανά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα αυτής της διαδικασίας. Φανταστείτε τον εαυτό σας να είναι ο διευθυντής ενός οργανισμού κατάρτισης: θα μεταφέρατε τις υπηρεσίες διαχείρισης ποιότητας; Διακαιολογήστε την άποψή σας.
2. Υπάρχουν διάφορα ΔΠ μοντέλα συστημάτων και πλαίσια εργασίας διαθέσιμα για τους οργανισμούς κατάρτισης. Ανάμεσα σε αυτά είναι το DIN EN ISO 9000ff¹¹⁰, το μοντέλο EFQM, όπως επίσης και το AQW (βασισμένο στο DIN EN ISO 9001:2000, που καλύπτει περισσότερες υπηρεσίες από το 9000) κ.ο.κ.. Ποιο μοντέλο είναι το πιο κατάλληλο; Παρουσιάστε επεξηγήσεις για το εν λόγω θέμα.

5.5.2 Ανάλυση των σχετικών εσωτερικών και εξωτερικών βασικών παραγόντων και των συγκεκριμένων προσδοκιών τους

5.5.2.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Ένας αριθμός βασικών παραγόντων και επομένως ένας σημαντικός αριθμός συμβαλλόμενων μερών έχει στόχους και ενδιαφέροντα που ακολουθούν στο σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης. Ο ρόλος όλων αυτών των δραστών από την άποψη της ευθύνης και των ενδιαφερόντων διαφέρει αρκετά. Καθένας από αυτούς ασκεί μεγάλη επίδραση στο σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης.¹¹¹

Βασικοί παράγοντες και οι ευθύνες τους

Οι παράγοντες και οι ευθύνες τους είναι ως ακολούθως:

- Εξωτερικοί πελάτες (συμβαλλόμενοι οργανισμοί): Ο πελάτης που κάνει κράτηση σε ένα εκπαιδευτικό μάθημα διαδραματίζει έναν πολύ σημαντικό ρόλο στη διαδικασία καθιέρωσης ποιότητας. Αρχικά, ο πελάτης μπορεί να απαιτήσει ο εκπαιδευτικός οργανισμός να εφαρμόσει τα ποιοτικά μέτρα ως μέρος της προσφοράς. Αφετέρου,

¹¹⁰ Τα ειδικά συστήματα διαχείρισης ποιότητας του DIN EN ISO αναπτύχθηκαν από και για υψηλά βιομηχανοποιημένες επιχειρήσεις. Η διαδικασία υιοθέτησης αυτών των εργαλείων για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των υπηρεσιών προσανατολισμένων στους οργανισμούς συνεχίζεται ακόμη.

¹¹¹ Βλ.: Cedefop – Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη του Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2002): Ανάπτυξη Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση. Ενδιάμεση Έκθεση του Ευρωπαϊκού Φόρουμ, σελ. 19. Διαθέσιμο Διαδικτυακά: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_adevelopment_draftforum_en.doc [27.06.2011]

μπορεί να επιλέξει οργανισμούς κατάρτισης που βασίζονται στην ποιότητα και στην ικανότητα υποστήριξης παρά στους παράγοντες κόστους κυρίως. Ο πελάτης έχει δικαίωμα να «καθορίσει πρότυπα» και για την ποιότητα της συνεργασίας και της έκβασης των μέτρων κατάρτισης του οργάνου.

- Διευθυντικό προσωπικό του εκπαιδευτικού οργανισμού (εκτός από τους εκπαιδευτές): Αυτοί οι άνθρωποι είναι αρμόδιοι για τον προγραμματισμό των εκπαιδευτικών μαθημάτων, της δημιουργίας του περιεχομένου του και των συστημάτων της παράδοσής του (π.χ. ενότητες ηλεκτρονικής εκμάθησης), πρέπει να ανταποκρίνονται στις προσφορές, να έρχονται σε επαφή και να συνεργάζονται με τους πελάτες, τους εκπαιδευτές και τους συμμετέχοντες της σειράς μαθημάτων, να επιλέγουν και να εκπαιδεύουν το εκπαιδευτικό προσωπικό και μερικές φορές ακόμη και να επιλέγουν τους συμμετέχοντες. Είναι άμεσα αρμόδιοι για την ανάπτυξη και την εφαρμογή των ποιοτικών μέτρων σε όλη την οργάνωση και τη διαδικασία κατάρτισης.
- Εκπαιδευτές: Οι εκπαιδευτές είναι άτομα που διανέμουν το «προϊόν». Είναι υπεύθυνοι για τη διανομή (κάποιες φορές και για την παραγωγή) ορισμένου περιεχομένου με έγκαιρο τρόπο και προσαρμοσμένα τεχνικά και παιδαγωγικά εργαλεία για το περιεχόμενο της σειράς μαθημάτων και τους πελάτες. Είναι επίσης (συχνά) αρμόδιοι (εάν όχι οι μόνοι) για την εκπαίδευσή τους και τα ποιοτικά μέτρα του άμεσου προϊόντος τους (την κατάρτιση).
- Οι εσωτερικοί πελάτες (πελάτες) είναι οι άνθρωποι που εκπαιδεύονται. Έχουν επίσης μεγάλη ευθύνη μιας και η εκπαίδευση ενηλίκων διαφέρει από την κλασσική εκπαίδευση βασισμένη στη διδασκαλία της αίθουσας στο μέτρο που απευθύνεται πάντα στους συναινούντες ενήλικους. Έτσι είναι στην ευθύνη τους να συμμετέχουν στον προσδιορισμό και την εφαρμογή του περιεχομένου σειράς μαθημάτων και να παραπονεθούν εάν υπάρχουν οποιαδήποτε προβλήματα.
- Κοινωνικοί εταίροι: Σε διάφορα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης οι κοινωνικοί εταίροι διαδραματίζουν έναν κρίσιμο ρόλο στον τομέα της επαγγελματικής κατάρτισης. Είναι μέρος των συμβουλευτικών επιτροπών όσον αφορά στις μεταρρυθμίσεις και σε άλλες αλλαγές μέσα στο σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης.¹¹² Άλλα Κράτη μέλη έχουν πιο συγκεντρωτικές διαδικασίες λήψης απόφασης.

¹¹² Βλ.: Cedefop – Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη του Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2002): Ανάπτυξη Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση. Ενδιάμεση Έκθεση του Ευρωπαϊκού Φόρουμ, σελ 17. (Ανεπτυγμένο σε συμφωνία με το Πρόγραμμα Εργασίας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης 2010 για Ενίσχυση των Πολιτικών, Συστημάτων και Πρακτικών στο πεδίο της Καθοδήγησης σε όλη τη γραμμή της Ευρώπης. Διαθέσιμο Διαδίκτυακά: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_adevelopm ent_draftforum_en.doc [27.06.2011]

Σύμφωνα με το ευρωπαϊκό κέντρο για την Ανάπτυξη του Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Cedefop) ένα κοινό στοιχείο όλων των προσεγγίσεων ποιότητας, αν και εφαρμόζεται σε ποικίλες εκτάσεις, είναι ο προσδιορισμός των βασικών παραγόντων κάθε επιπέδου και καθορισμός του ρόλου τους στο σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης¹¹³. Μια προσανατολισμένη προς την ποιότητα προσέγγιση θα περιλαμβάνει όλους τους συμμετέχοντες στη διαδικασία κατάρτισης για να χτιστεί μια διαδικασία «κύκλου ζωής της εκμάθησης».

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι πιθανές διαφορετικές απόψεις στον επαγγελματικό προσανατολισμό είναι είναι η πρωταρχική αιτία πολλών «διλημμάτων» σχετικά με την ποιότητα στο σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης.

Οι προσδοκίες των βασικών παραγόντων

Προσδοκίες των συμμετεχόντων στη σειρά μαθημάτων:¹¹⁴

A. Κάθε πολίτης που είναι στο κέντρο προσδοκά:

- Ανεξαρτησία – ελεύθερες επιλογές;
- Αμεροληψία – λαμβάνοντας μια αντικειμενική άποψη
- Εμπιστευτικότητα – προστασία προσωπικών πληροφοριών
- Ίσες ευκαιρίες – για μάθηση και εργασία για όλους;
- Ολιστική προσέγγιση – λαμβάνοντας υπόψη το προσωπικό, κοινωνικό, πολιτισμικό και οικονομικό περιβάλλον λήψης αποφάσεων για κάθε πολίτη.

B. Πιθανότητες των πολιτών για:

- Απόκτηση ικανοτήτων – για διαχείριση επιλογών και προγραμματισμό.
- Ενεργή εμπλοκή – του μεμονωμένου ατόμου σε συνεργασία με όλους τους άλλους παράγοντες στη διαδικασία της καθοδήγησης.

Γ. Πρόσβαση:

- Διαφάνεια υπηρεσιών – εμφανείς στα μεμονωμένα άτομα
- Φιλική συμπεριφορά και ενσυναίσθηση – παροχή εμπιστοσύνης
- Συνέχεια – της υπηρεσίας κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, της εργασίας, των κοινωνικών και προσωπικών αλλαγών;

¹¹³ Βλ.: Cedefop – Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη του Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2002): Ανάπτυξη Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση. Ενδιάμεση Έκθεση του Ευρωπαϊκού Φόρουμ, σελ 17. Διαθέσιμο διαδικτυακά: http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc [27.06.2011]

¹¹⁴ Βλ.: 6.2.

- Διαθεσιμότητα – της υπηρεσίας σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο του μεμονωμένου ατόμου στο κέντρο
- Προσβασιμότητα – προσωπικές επαφές, μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε κατάλληλο χρόνο και τόπο
- Ικανοποίηση αναγκών – με ένα ευρύ φάσμα από μεθόδους

Δ. Ποιότητα της υπηρεσίας:

- Κατάλληλη μεθοδολογία – μέθοδοι σε συμφωνία με το στόχο
- Συνεχής βελτίωση – των υπηρεσιών σε συμφωνία με το στόχο
- Δικαίωμα έκφρασης της δυσαρέσκειας – με την ποιότητα της υπηρεσίας
- Ικανότητα των εκπαιδευτών – αναγνωρισμένες εθνικώς ικανότητες των παρόχων της υπηρεσίας.

Προσδοκίες από τους εκπαιδευτές: Οι εκπαιδευτές προσδοκούν την εξασφάλιση κατάλληλων συνθηκών για την πραγματοποίηση της κατάρτισης (ικανοποιητικό διάστημα και δυνατότητα για μετασχηματισμό του διαστήματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις των χρησιμοποιούμενων μεθόδων). Επιπλέον προσδοκούν οι συμβάσεις απασχόλησης να περιέχουν σαφείς όρους.

Προσδοκίες των συμβαλλόμενων οργανισμών/της κυβέρνησης: Οι προσδοκίες των συμβαλλόμενων οργανισμών στρέφονται στη συμβολή του επαγγελματικού προσανατολισμού στην επίτευξη των στόχων της ΕΕ για οικονομική ανάπτυξη, για αποδοτικότητα της αγοράς εργασίας και για επαγγελματική και γεωγραφική κινητικότητα μέσω της ενίσχυσης της αποδοτικότητας της επένδυσης και της επαγγελματικής κατάρτισης, της δια βίου μάθησης, του ανθρώπινου κεφαλαίου και της ανάπτυξης εργατικού δυναμικού.

*"Οι αποτελεσματικές παροχές καθοδήγησης παίζουν έναν βασικό ρόλο στην προώθηση της κοινωνικής αμεροληψίας, της κοινωνικής δικαιοσύνης, της ισότητας των φύλων και των ενεργών πολιτικών δικαιωμάτων με την ενθάρρυνση και την υποστήριξη της συμμετοχής των ατόμων στην εκπαίδευση και την κατάρτιση και της επιλογής ρεαλιστικών και σημαντικών επαγγελματικών σταδιοδρομιών."*¹¹⁵

Συμπερασματικά οι διαφορετικές απόψεις των βασικών παραγόντων θα ισορροπηθούν και θα εξεταστούν. Σοβαρές προσπάθειες πρέπει να καταβληθούν για να εξασφαλιστεί ότι η προσφερθείσα κατάρτιση ικανοποιεί τις προσδοκίες των διάφορων βασικών παραγόντων.

¹¹⁵ Ψήφισμα του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ενίσχυση των πολιτικών (28 Μαΐου 2004), των συστημάτων και των πρακτικών στον τομέα της καθοδήγησης καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής της Ευρώπης Brüssel. Διαθέσιμο Διαδικτυακά: http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/80643.pdf [27.06.2011]

Σημαντικοί στόχοι της κυβέρνησης και των συμβαλλόμενων οργανισμών

Ένας σημαντικός στόχος των κυβερνήσεων και των συμβαλλόμενων οργανισμών στο σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης είναι να υπερνικήσουν τους ακόλουθους περιορισμούς που είναι χαρακτηριστικοί για τις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες:

- Έλλειψη συντονισμού ανάμεσα στα προγράμματα
- Οι υπηρεσίες παρέχονται κυρίως στους σπουδαστές μέσα από τα λύκεια και στους ανέργους, ενώ οι άλλες ομάδες – στόχοι παραβλέπονται. Η φιλοσοφία της «καθοδήγησης επαγγελματικής σταδιοδρομίας» δεν αναπτύσσεται αποτελεσματικά μιας και δεν υπάρχει καμία σύνδεση με την μακροπρόθεσμη εκπαίδευση.
- Ανεπαρκής συμμετοχή άλλων βασικών παραγόντων. Οι περισσότερες υπηρεσίες εφαρμόζονται από τις κρατικές υπηρεσίες. Δεν υπάρχει σχεδόν καμία «καθοδήγηση σχετικά με την εργασία» εκ μέρους των επιχειρήσεων ή των συνδικάτων (γενικά, παρουσιάζουν χαμηλό ενδιαφέρον - δεν το θεωρούν ως στόχο τους). Περιορισμένο πνεύμα της συνεργασίας
- Ανεπαρκείς πόροι
- Έλλειψη προσωπικού ή ανεπαρκές επίπεδο προσόντων του προσωπικού.
- Έλλειψη σχετικών μηχανισμών διασφάλισης ποιότητας
- Ανεπαρκής συντονισμός των υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού μέσα σε μια μόνο χώρα.
- Εστίαση στις άμεσες αποφάσεις (στατική προσέγγιση) και όχι στην ανάπτυξη (δυναμική προσέγγιση).
- Χαμηλή εκτίμηση της μεμονωμένης καθοδήγησης και παροχής συμβουλών.
- Η υπηρεσία δεν παρέχεται σε αυτούς που τη χρειάζονται περισσότερο.¹¹⁶

5.5.2.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Παρακαλούμε να περιγράψετε τη σχέση ανάμεσα στις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας και την παροχή κατάρτισης στον επαγγελματικό προσανατολισμό.

¹¹⁶ Ψήφισμα του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ενίσχυση των πολιτικών (28 Μαΐου 2004), των συστημάτων και των πρακτικών στον τομέα της καθοδήγησης καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής της Ευρώπης Brüssel. Διαθέσιμο Διαδικτυακά: http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/80643.pdf [27.06.2011]

2. Φανταστείτε τον εαυτό σας ως εκπαιδευτή σε ένα μέτρο επαγγελματικού προσανατολισμού. Αναλύστε τις προσδοκίες του εκπαιδευτή και προσπαθήστε να υπογραμμίσετε τη στρατηγική επικοινωνίας σας μέσα στην ομάδα.

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Συζητήστε τους περιορισμούς που είναι τυπικοί στα συστήματα επαγγελματικού προσανατολισμού στις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες.
2. Αναπτύξτε για κάθε περιορισμό (αναφορά στην ενότητα 5.2) μια πιθανή στρατηγική για την εύρεση λύσης και προβάλλετε τα επιχειρήματά σας.

5.5.3 Ανταλλαγή και επικοινωνία ανάμεσα στους διαφορετικούς δράστες κατά τη διάρκεια του προγραμματισμού και της υλοποίησής

5.5.3.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Η καθιέρωση ενός ισχυρού και καλά-συντονισμένου συστήματος επικοινωνιών μεταξύ όλων των δραστών και όλων των σταδίων της προετοιμασίας και της πραγματοποίησης αποτελεί τη βάση για το εργασιακό περιβάλλον. Ενθαρρύνει το ομαδικό πνεύμα, το μαθησιακό περιβάλλον και εξασφαλίζει ίσες ευκαιρίες και υψηλή ποιότητα της υπηρεσίας.¹¹⁷

Θεωρία της επικοινωνίας

Σύμφωνα με τη θεωρία των επικοινωνιών¹¹⁸ η επικοινωνία είναι ανταλλαγή των γεγονότων, των ιδεών, των απόψεων μεταξύ των ανθρώπων με τη βοήθεια των λέξεων, των γραμμάτων ή των συμβόλων. Οι τύποι επικοινωνιών είναι: άμεσος (προσωπικός ή μέσω του τηλεφώνου) και έμμεσος (επιστολή, fax, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ανταλλαγή ηλεκτρονικών στοιχείων). Η διαδικασία επικοινωνίας περιέχει:

- την εμφάνιση της ιδέας
- τον μετασχηματισμό της ιδέας σε λέξεις και ψηφία
- την απόκτηση (οπτικά, λεκτικά) της πληροφορίας από τον αποδέκτη
- τον μετασχηματισμό αυτού που παρατηρήθηκε (ακούστηκε) σε σκέψεις
- την επιβεβαίωση της ληφθείσας επικοινωνίας.

¹¹⁷ Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p. 17.

¹¹⁸ Βλ.: Habermas, Jürgen (1981): Theorie des kommunikativen Handelns, Frankfurt am Main, Suhrkamp. / Luhmann, Niklas (1986): The autopoiesis of social systems, in: Felix Geyer and Johannes van der Zouwen (eds.), Sociocybernetic Paradoxes, Sage Publications, London, pp. 172-192.

- την Ανάλυση ανατροφοδότησης.

Οι αρχές της επικοινωνίας είναι: η υπευθυνότητα, η αποτελεσματικότητα και η διατήρηση της εικόνας του οργανισμού.

Η ανάπτυξη και εφαρμογή των στρατηγικών επικοινωνίας

Η ανάπτυξη και η εφαρμογή των στρατηγικών για την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία είναι συγκεκριμένοι στόχοι της διαχείρισης¹¹⁹. Όντας ένα μέρος της πολιτικής πληροφοριών, οι στρατηγικές πρέπει να απεικονίσουν τη δήλωση αποστολής και τις αξίες του οργανισμού. Η εσωτερική και η εξωτερική επικοινωνία καθώς επίσης και οι χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες πληροφοριών πρέπει να ικανοποιήσουν τους στόχους του οργανισμού και των απαιτήσεων και αναγκών του περιβάλλοντός του. Οι μέθοδοι επικοινωνίας εξαρτώνται κυρίως από, μεταξύ άλλων, το σκοπό της επικοινωνίας, το μέγεθος του εκπαιδευτικού οργανισμού και της συγκεκριμένης επιχειρησιακής φιλοσοφίας. Για παράδειγμα οι «μη συμβατικές» μέθοδοι όπως αυτή της διανομής φυλλαδίων χρησιμοποιούνται για τις ομάδες-στόχους που δεν είναι εύκολο να αντιμετωπιστούν.

Επικοινωνίες διαφορετικών δραστών κατά τη διάρκεια του προγραμματισμού και της υλοποίησης

Καθόλα τα στάδια του προγραμματισμού, της εφαρμογής και της αξιολόγησης των μέτρων επαγγελματικού προσανατολισμού πρέπει να υπάρξει κανονική και αποδοτική επικοινωνία μεταξύ του συμβαλλόμενου οργανισμού, και των παροχών επαγγελματικής κατάρτισης (εκπαιδευτικός οργανισμός) και των εκπαιδευτών, καθώς επίσης και, οι συμμετέχοντες θα επηρεαστούν.

Επικοινωνία μεταξύ του συμβαλλόμενου οργανισμού και του παροχέα επαγγελματικής κατάρτισης: Η επικοινωνία μεταξύ του συμβαλλόμενου οργανισμού και του παρόχου επαγγελματικής κατάρτισης διαδραματίζει έναν κρίσιμο ρόλο. Ο συμβαλλόμενος οργανισμός και ο εκπαιδευτικός οργανισμός πρέπει να επιτύχουν μια συμφωνία όσον αφορά στους στόχους, καταλαβαίνοντας ότι τα μέτρα επαγγελματικού προσανατολισμού πρέπει να είναι αποδοτικά και πρόκειται να ληφθούν σε μια σύγχρονη εποχή και με μια κατάλληλα επιλεγμένη ομάδα ανθρώπων προκειμένου να είναι αποτελεσματικά. Οι στόχοι που πρέπει να καθοριστούν καλά και να συντονιστούν μεταξύ του συμβαλλόμενου οργανισμού και του οργανισμού κατάρτισης παρέχουν μια καλή αφετηρία για τη στρατηγική και προγραμματίζουν μια σαφή αφετηρία για την αξιολόγηση.

¹¹⁹ Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p. 19.

Επικοινωνία μεταξύ του συμβαλλόμενου οργανισμού, του παρόχου επαγγελματικής κατάρτισης και των ομάδων - στόχου: Επιπλέον, οι συγκεκριμένοι στόχοι του μέτρου που καθορίζονται από τον οργανισμό εκπαίδευσης πρέπει να αντιστοιχούν στις ανάγκες των συμμετεχόντων. Στο στάδιο προγραμματισμού της εφαρμογής κάθε μέτρου επαγγελματικού προσανατολισμού ο συμβαλλόμενος οργανισμός και ο εκπαιδευτικός οργανισμός πρέπει να αναρωτηθούν διάφορες σπουδαίες ερωτήσεις: Ποιες είναι οι τυπικές ανάγκες των διάφορων ομάδων-στόχων; Οι ανάγκες τους ικανοποιούνται αυτή την περίοδο; Πώς πρέπει τα μέτρα επαγγελματικού προσανατολισμού να οργανωθούν έτσι ώστε να ικανοποιούν αποτελεσματικά ένα ευρύτερο φάσμα των αναγκών;

Επιπλέον, το πρόγραμμα εκτέλεσης των μέτρων (διδασκική) και των υλικών διάδοσης πρέπει να αναπτυχθεί σύμφωνα με το επίπεδο και τις ανάγκες των συμμετεχόντων λαμβάνοντας υπόψη τα προηγούμενες επιτεύγματα και την εμπειρία τους.

Ένας αποτελεσματικό σύστημα **ανατροφοδότησης** μεταξύ του εκπαιδευτικού οργανισμού, του συμβαλλόμενου οργανισμού και των εκπαιδευόμενων πρέπει να εφαρμοστεί για να βελτιώνεται συνεχώς η εργασία των οργανισμών κατάρτισης. Είναι καταλληλότερο και ευκολότερο να αξιολογηθεί η υλοποίηση όλων των σταδίων της εφαρμογής μέτρων και, εάν είναι απαραίτητο, να αντιστραφεί η κατεύθυνση.

Επικοινωνία ανάμεσα στο συμβαλλόμενο οργανισμό, τον παροχέα επαγγελματικής κατάρτισης και της «κοινωνίας»: Το σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης καλύπτει και τις ανάγκες του μεμονωμένου ατόμου και εκείνων της κοινωνίας, δηλαδή: το άτομο που κατανοεί τον ίδιο/την ίδια καλύτερα, θα κάνει μια πιο επιτυχημένη επιλογή όσον αφορά στην εργασία, που θα αποτελεί μια προϋπόθεση για την αύξηση του συντελεστή αποδοτικότητάς του/της για την κοινωνία.

Κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας για την εκτέλεση του μέτρου οι ακόλουθες ερωτήσεις πρέπει να απαντηθούν:

- Τι περιέχει το μέτρο; Επιλογή των θεμάτων και της δομής τους.
- Γιατί και για ποιο σκοπό πρέπει να εφαρμοστεί το μέτρο; Παιδαγωγικές και ψυχολογικές πτυχές και η δικαιολόγησή τους.
- Πώς θα πρέπει τα μέτρα να εκτελεστούν; Μέθοδοι, τρόποι, χώροι και θέσεις της εκτέλεσής τους.

Επικοινωνία μεταξύ του συμβαλλόμενου οργανισμού, του παροχέα επαγγελματικής κατάρτισης και του προσωπικού (συμπεριλαμβανομένων των εκπαιδευτών): Βάσει των καθορισμένων στόχων και του περιεχομένου του προγραμματισμένου μέτρου ο εκπαιδευτικός οργανισμός θα προσδιορίσει τους πόρους προσωπικού, θα προγραμματίσει τις διαδικασίες για επιστράτευσης

τους καταρτισμένους και ικανούς εκπαιδευτές και θα τις συντονίσει με το συμβαλλόμενο οργανισμό.

Η Διεύθυνση Προσωπικού στον εκπαιδευτικό οργανισμό θεωρείται συχνά ως η μέθοδος με την οποία ο διευθυντής προσλαμβάνει το απαραίτητο προσωπικό, παρέχει τις πληροφορίες, καθορίζει τα δικαιώματα και τις ευθύνες, δίνει τις οδηγίες και διαχειρίζεται την απόδοση. Στην πραγματικότητα, το κύριο καθήκον της Διεύθυνσης Προσωπικού είναι να ρυθμίσει την περαιτέρω ανάπτυξη των εκπαιδευτών και του άλλου προσωπικού. Με αυτόν τον τρόπο δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στις δυνάμεις και τις αδυναμίες τους και στις ανάγκες ανάπτυξής τους. Οι ικανότητες των υπαλλήλων πρέπει να ελεγχθούν (αξιολογημένες περιοδικά) και να αναπτυχθούν.

Επικοινωνία μεταξύ των τοπικών επιχειρήσεων (ή των ειδικών αγορών εργασίας) και του παροχέα επαγγελματικής κατάρτισης: Επιπλέον, η αποδοτική επικοινωνία μεταξύ των περιφερειακών επιχειρήσεων (πιθανοί μελλοντικοί εργοδότες των εκπαιδευόμενων) και των παρόχων επαγγελματικής κατάρτισης είναι μεγάλου ενδιαφέροντος για τον αποδοτικό προγραμματισμό του επαγγελματικού προσανατολισμού. Σε αντιδιαστολή με τη γενικά αποδεκτή θέση, οι περισσότερες από τις επιχειρήσεις ούτε ξέρουν τις ανάγκες τους στην ποσοτική μορφή ούτε το όφελος μερικών δεξιοτήτων που θα γίνουν απαραίτητες για αυτές. Από τη μεριά τους, οι εκπαιδευτές που απομονώνονται στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς έχουν μια ανακριβή ιδέα των ουσιαστικών αναγκών των επιχειρήσεων. Ενώνοντας τις προσπάθειές τους, εντούτοις, τα εκπαιδευτικά όργανα και οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιήσουν την εμπειρία τους και να επεξεργαστούν επαρκώς τα μέτρα επαγγελματικού προσανατολισμού. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η επαγγελματική κατάρτιση στοχεύει στην αύξηση της μεμονωμένης γνώσης και της επαγγελματικής ωριμότητας, οι εκπαιδευτές ενθαρρύνονται για να είναι καλά πληροφορημένοι για τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας προκειμένου να είναι σε θέση να βοηθήσουν τους συμμετέχοντες να αναπτύξουν τα καταλληλότερα σχέδια επαγγελματικής σταδιοδρομίας.

Επικοινωνία μεταξύ του οργανισμού κατάρτισης και των εκπαιδευτών: Οι συστηματικές και κανονικές επικοινωνίες μεταξύ του εκπαιδευτικού οργανισμού και των εκπαιδευτών στοχεύουν στην παροχή της ομαλής λειτουργίας του μέτρου επαγγελματικού προσανατολισμού. Ο προγραμματισμός, η εφαρμογή και η αξιολόγηση πρέπει να εκτελεστούν συστηματικά, οι απαραίτητες αλλαγές πρέπει να αναγγελθούν σε όλους τους δράστες σε εύθετο χρόνο. Πραγματικά, οι εκπαιδευτές αναμένονται να είναι και δημιουργοί των προγραμμάτων και ηγέτες στην εφαρμογή του μέτρου επαγγελματικού προσανατολισμού. Για να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν αυτές τις ευπρόσδεκτες ευθύνες, η γνώση και οι δεξιότητές τους πρέπει να αναπτυχθούν. Οι εκπαιδευτές έχουν συχνά κενά στη θεωρία ή την πρακτική. Η προετοιμασία που αναλαμβάνουν κατά τη διάρκεια της εργασίας μπορεί να τους βοηθήσει για να εμβαθύνουν

τη γνώση και τις δεξιότητές τους και παρέχει μια ευκαιρία να συμβαδίσουν με τους καθορισμένους στόχους του μέτρου.

Επιπλέον, όλοι οι υπάλληλοι (εκπαιδευτές, σύμβουλοι και άλλοι υπάλληλοι) θα πρέπει να ενημερωθούν για τους στόχους, τις δυνάμεις και τις υποχρεώσεις τους σε εύθετο χρόνο. Είναι αρμόζον να παρασχεθεί για τους εκπαιδευτές ελευθερία κινήσεων καθώς επίσης και να έχουν ένα υψηλό επίπεδο υπευθυνότητας για όλα τα σχετικά με το πρόγραμμα.

Ο εκπαιδευτικός οργανισμός είναι αρμόδιος για την εξισορρόπηση των αναγκών του οργανισμού και της διδακτικής ομάδας του. Η απόδοση των μεμονωμένων δραστηριοτήτων πρέπει να ακολουθηθεί και να αξιολογηθεί και τα αποτελέσματα θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν για τον καθορισμό των μελλοντικών σχεδίων.

Είναι απαραίτητο να καθιερωθεί ένας πολιτισμός συνεργασίας, που μοιράζει τη γνώση και την αμοιβαία κατανόηση μεταξύ των εκπαιδευτών και του οργανισμού τους. Βάσει των απαιτήσεων που εκτέθηκαν από το eduQua και το LQW, οι ακόλουθες πτυχές συνοψίστηκαν σε σχέση με την προτεραιότητα στα πλαίσια του προγράμματος¹²⁰:

- Παρουσία ανθρώπων για να ζητήσεις βοήθεια, π.χ. άτομα υπεύθυνα για το μέτρο ή το τμήμα
- Οργανισμός κατάρτισης / επικοινωνία των εκπαιδευτών και δομές ανατροφοδότησης
- Συναντήσεις της ομάδας των εκπαιδευτών διαφορετικών σειρών μαθημάτων (κάλυψη περιεχομένων, μεθοδολογικά και διδακτικά θέματα, συμμετέχοντες)
- Διαθεσιμότητα υποστήριξης και επίβλεψης (σχετική με την περίπτωση ή το θέμα)

Τυπική και Άτυπη επικοινωνία

Μια διάκριση θα πρέπει να γίνει μεταξύ των τυπικών και άτυπων επικοινωνιών. Η επίσημη επικοινωνία υπονοεί ότι ένα αρχείο διατηρείται, ότι ό,τι έχει ειπωθεί ή έχει γραφτεί μπορεί να αποδοθεί στο δημιουργό του. Στην άτυπη επικοινωνία κανένα επίσημο κανάλι δε χρησιμοποιείται.

Για κάθε τύπο επικοινωνίας η δυνατότητα μιας διπλής κατεύθυνσης ροής πληροφοριών, άμεση ανατροφοδότησης, ανταλλαγής πληροφοριών, απόψεων και ιδεών είναι σημαντική.

¹²⁰ Βλ.: Hausegger, Gertrude / Bohrn, Alexandra (2006): Ποιότητα στα μέτρα πολιτικής κατάρτισης της αγοράς εργασίας. Η κατάσταση εργασίας των εκπαιδευτών ως σχετικός παράγοντας της ποιότητας των μέτρων; Ενδιάμεση Έκθεση, Ενότητα 3: Σύστημα προμήθειας εκμάθησης - πολιτική υπηρεσιών αγοράς εργασίας, Βιέννη, σελ. 18. Διαθέσιμο Διαδικτυακά: http://www.pro-spect.at/docs/improve_zwischenbericht_juni06_de.pdf [27.06.2011]

Θα πρέπει η επικοινωνία να είναι επίσημη:¹²¹

- Η επίσημη επικοινωνία είναι εύκολο να ενισχυθεί, να παρακολουθηθεί και να βελτιωθεί.
- Η θεσμοποίηση των επικοινωνιών από την εφαρμογή των επίσημων καναλιών επικοινωνίας μπορεί να ενθαρρύνει την ανάθεση μιας θετικής αξίας στην επικοινωνία μέσα στον επιχειρηματικό πολιτισμό, με αυτόν τον τρόπο ενθαρρύνονται τα άτομα να επικοινωνήσουν.
- Η επίσημη επικοινωνία εξυπηρετεί τις τυπικές και μόνιμες επιχειρηματικές διαδικασίες καλύτερα.
- Οι τυπικές επικοινωνίες συνήθως αυξάνουν την αξιοπιστία και την ανιχνευσιμότητα.
- Ένα ισχυρό κάθετο τμήμα της εργασίας απαιτεί τις επίσημες επικοινωνίες στα ανώτερα και κατώτερα ιεραρχικά επίπεδα διαχείρισης.

Κίνδυνοι:¹²²

- Με άτυπες ή ασταθείς διαδικασίες οι επίσημες επικοινωνίες μπορούν να παράγουν μια έλλειψη ευελιξίας στις διαδικασίες και να αποτρέψουν τον οργανισμό από το να προσαρμοστεί σε αυτές ή από το να είναι ευέλικτος.
- Η επίσημη επικοινωνία μπορεί να χτυπήσει σε μερικά ψυχολογικά εμπόδια, και μπορεί να μην μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Στην επίσημη επικοινωνία οι ικανότητες των δραστών πρέπει έπειτα να αξιολογηθούν και να βελτιωθούν ενδεχομένως.
- Η επίσημη επικοινωνία μπορεί να βάλει περιορισμούς στους δράστες που αυξάνουν την αποδοτικότητά τους, επομένως οι δράστες θα είχαν μια αρνητική στάση απέναντι στο να τους χρησιμοποιήσουν.

Γιατί είναι η άτυπη επικοινωνία σημαντική:

Ένα σύστημα δουλεύει μέσω των προσώπων. Ένα πρόσωπο πρέπει να μιλήσει στους ανθρώπους σε όλα τα επίπεδα πρόσωπο με πρόσωπο, όχι μόνο μέσω των επίσημων καναλιών. Η άτυπη επικοινωνία διαμορφώνει τις ανθρώπινες σχέσεις. Οι άνθρωποι θα είναι προθυμότεροι να ακούσουν και να στείλουν τις πληροφορίες ο ένας στον άλλο εάν ξέρουν ο ένας τον άλλον με το μικρό του όνομα. Οι άτυπες ανταλλαγές είναι απαραίτητες για να δώσουν σε μια οργάνωση μια ανθρώπινη πτυχή που μπορεί να απαιτηθεί σοβαρά κατά την καθιέρωση της επαγγελματικής κατάρτισης.

Η τεκμηρίωση είναι τόσο σημαντική όσο η επικοινωνία

¹²¹ Βλ.: <http://projekte.fast.de/ADDE/Guidance/Decision/MicroDec/wp5-1.htm> [27.06.2011]

¹²² <http://projekte.fast.de/ADDE/Guidance/Decision/MicroDec/wp5-1.htm> [27.06.2011]

Αν και η συνεχής και αποτελεσματική επικοινωνία είναι ζωτικής σημασίας, είναι ένα από τα σοβαρά προβλήματα για πολλούς εκπαιδευτικούς οργανισμούς¹²³. Ο οργανισμός πρέπει να σιγουρευτεί ότι η τρέχουσα επικοινωνία «λειτουργεί». Η τεκμηρίωση εξασφαλίζει τη δυνατότητα κατανόησης και τη διαφάνεια. Ο εκπαιδευτικός οργανισμός πρέπει να σιγουρευτεί ότι η τρέχουσα επικοινωνία/ τεκμηρίωση είναι διαθέσιμη σε όλα τα μέλη, κατά συνέπεια όλες οι διαδικασίες μπορούν να ανιχνευθούν εκ νέου.

5.5.3.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Περιγράψτε τη διαδικασία της επικοινωνίας ανάμεσα στον οργανισμό κατάρτισης και τους εκπαιδευτές κατά τον προγραμματισμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση των μέτρων επαγγελματικής κατάρτισης. Πόσο αποτελεσματική είναι αυτή η επικοινωνία στον οργανισμό σας; Επιχειρηματολογήστε για την άποψή σας.
2. Πώς μπορεί ο οργανισμός κατάρτισης να βάλει σε εφαρμογή ενεργά μέτρα για να υποστηρίξει τους εκπαιδευτές κατά τη διάρκεια της συμμετοχής τους στα μέτρα επαγγελματικού προσανατολισμού; Κάντε μια σύντομη ανασκόπηση.

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Συζητήστε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της τυπικής και άτυπης επικοινωνίας.
2. Φανταστείτε τον εαυτό σας Διευθυντή ενός οργανισμού κατάρτισης. Η τελευταία αξιολόγηση του οργανισμού σας κατέδειξε ότι ο πολιτισμός της επικοινωνίας του οργανισμού σας είναι πολύ κακός. Υπάρχουν πολλές παρεξηγήσεις, τα άτομα έχουν μια αρνητική συμπεριφορά απέναντι στη χρήση τυπικών καναλιών επικοινωνίας και η επικοινωνία διπλής κατεύθυνσης πραγματοποιείται σπάνια. Πώς θα προχωρούσατε για να βελτιώσετε τον πολιτισμό επικοινωνίας στον οργανισμό σας; Συζητήστε παραδείγματα και επεξεργαστείτε μια στρατηγική επικοινωνίας.

¹²³ Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A handbook, BIBB (ed.), Bonn, p.18.

5.6 Η ποιότητα του Μαθήματος

5.6.1 Επιλογή των συμμετεχόντων στη σειρά μαθημάτων και η πρόσβασή τους στο μάθημα

5.6.1.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Η επίδραση των ομάδων - στόχου σε ολόκληρη την μαθησιακή ομάδα είναι μεγάλη, κατά συνέπεια οι συμμετέχοντες των μαθημάτων πρέπει να επιλέγονται προσεκτικά¹.

Ποιος επιλέγει τους συμμετέχοντες στο μάθημα;

Υπάρχουν διάφορα μοντέλα που λαμβάνουν υπόψη το είδος του οργανισμού κατάρτισης καθώς και το περιεχόμενο της κατάρτισης. Στην πλειονότητα των περιπτώσεων οι συμμετέχοντες είναι υποψήφιοι για την κατάρτιση και η διαδικασία επιλογής πραγματοποιείται με βάση τη συμφωνία μεταξύ του συμβαλλόμενου οργανισμού και του εκπαιδευτικού οργανισμού:

- Εάν οι συμμετέχοντες διοριστούν, για παράδειγμα, από τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης, από γραφεία απασχόλησης, επιχειρήσεις, κλπ., και ο οργανισμός κατάρτισης δεν έχει τη δυνατότητα να ασκήσει επιρροή στη διαδικασία επιλογής θα πρέπει ο οργανισμός να συνεργαστεί με τον οργανισμό που κάνει τον διορισμό προκειμένου να εξηγήσει την αναγκαιότητα εφαρμογής κριτηρίων επιλογής για τους συμμετέχοντες και να βοηθήσει στον καθορισμό των κριτηρίων επιλογής.
- Εάν ο εκπαιδευτικός οργανισμός οργανώνει την εκπαίδευση από μόνος του, η ευθύνη για τη διαδικασία επιλογής υπό συζήτηση βαρύνει τον εν λόγω εκπαιδευτικό οργανισμό.

Οι μέθοδοι και τα μέσα της διαδικασίας επιλογής θα πρέπει να συνάδουν με τους στόχους και τη δήλωση της αποστολής του οργανισμού. Η μέθοδος που θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί καθορίζεται με βάση το προφίλ της κατάρτισης, τους όρους των μαθημάτων καθώς και τον αριθμό των συμμετεχόντων. Οι κοινές μέθοδοι είναι η εξέταση της επιστολής/αίτησης και του βιογραφικού σημειώματος, δοκιμές, συνεντεύξεις, δείγματα εργασίας, κέντρα αξιολόγησης κ.ο.κ. Σε πολλές περιπτώσεις οι μέθοδοι συνδυάζονται.

Το θέμα της ευθύνης για την επιλογή των συμμετεχόντων και τα κριτήρια επιλογής των συμμετεχόντων θα πρέπει να είναι σαφές και διαφανές σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Ποιες μέθοδοι χρησιμοποιήθηκαν για την επιλογή των συμμετεχόντων στα μαθήματα; Ο οργανισμός κατάρτισης πρέπει να ελέγχει το προφίλ των συμμετεχόντων για να διασφαλιστεί ότι οι συμμετέχοντες τοποθετούνται κατάλληλα στη σειρά των μαθημάτων προκειμένου να διασφαλιστεί η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης.

Κριτήρια επιλογής

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να επιλεγούν με βάση τα ακόλουθα κριτήρια:¹²⁴

- Τα κίνητρα των συμμετεχόντων: Γιατί θέλουν να παρακολουθήσουν την εκπαίδευση;
- Τυπικά και άτυπα προσόντα (Προσοχή: Εκτός από τα τυπικά προσόντα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα άτυπα προσόντα και δεξιότητες.)
- Προϋπηρεσία και προηγούμενες εμπειρίες ζωής
- Προφίλ / προσωπικότητα των υποψηφίων

Εάν η πρόσβαση στην κατάρτιση είναι απεριόριστη, η γενική καταλληλότητα των συμμετεχόντων και η σχετικότητα του μαθήματος με τους συμμετέχοντες πρέπει να είναι εμφανής. Σε περίπτωση μη σχετικότητας των συμμετεχόντων τα κενά θα πρέπει να προσδιοριστούν. Εάν είναι δυνατόν, ο αιτών θα πρέπει να λάβει ανατροφοδότηση. Οι αιτούντες θα πρέπει επίσης να πάρουν συστάσεις για τον τρόπο αντιμετώπισης των κενών υπό σκέψη. Οι συστάσεις θα πρέπει να αποσκοπούν στην αυτόνομη ανάπτυξη των εναγόντων.

Εάν η επιλογή των συμμετεχόντων έχει ανατεθεί στον οργανισμό κατάρτισης, τα κριτήρια επιλογής θα πρέπει να συζητηθούν από τον αναθέτοντα οργανισμό και τον οργανισμό κατάρτισης. Και τα δύο μέρη πρέπει να επανέρχονται στα αρχικά κριτήρια που καθορίζονται όταν υπάρχει περίπτωση να ληφθούν «λανθασμένες» αναθέσεις ή μέτρα για την παρέμβαση. Ο σκοπός είναι να δημιουργηθεί μια βάση/εργαλείο για την επιλογή των συμμετεχόντων που θα καταστήσει τη διαδικασία πιο αντικειμενική. Το μέτρο έχει αναπτυχθεί με βάση τις πληροφορίες που αποκτούν κατά την επιλογή και την αποστολή απάντησης προς τους συμμετέχοντες.

Πότε πραγματοποιείται η διαδικασία επιλογής;

Ο ορισμός της ομάδας στόχου λαμβάνεται υπόψη καθ' όλο το σχεδιασμό και τη φάση δόμησης της έννοιας. Η επιλογή/πρόσβαση των συμμετεχόντων καθοδηγείται συνεπώς από τα ακόλουθα ερωτήματα:

- Υπάρχει ένας προσδιορισμός των ομάδων – στόχου;
- Είναι ο προσδιορισμός υιοθετημένος από τα μέτρα (το μέτρο για τον προσδιορισμό) αναμφισβήτητος και σαφής για όλους;
- Έχουν όλοι οι σημαντικοί εμπλεκόμενοι σαφή αντίληψη ως προς το ποιες είναι οι απαραίτητες προϋποθέσεις για τη συμμετοχή στην κατάρτιση; (Σημείωση: Αυτό είναι ένα πολύ σημαντικό σημείο. Δυνητικοί συμμετέχοντες θα πρέπει, μεταξύ άλλων, να λαμβάνουν πλήρη ενημέρωση σχετικά με την προβλεπόμενη ομάδα - στόχου του κάθε μέτρου. Σε περίπτωση που οι συμμετέχοντες δεν έχουν οριστεί

¹²⁴ Βλ.: National Open College Network, <http://www.nocn.org.uk> [27.06.2011]

από τον αναθέτοντα φορέα, αλλά έχουν προσληφθεί από τον οργανισμό κατάρτισης, οι πληροφορίες που παρέχονται από τον οργανισμό κατάρτισης λειτουργούν ως εργαλείο κοινωνικού μάρκετινγκ. Οι πληροφορίες σχετικά με τις απαιτήσεις των μαθημάτων παίζουν κρίσιμο ρόλο κατά την απόκτηση πιθανών συμμετεχόντων στη σειρά μαθημάτων.)

Ο ορισμός και η επιλογή της ομάδας στόχου διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο καθ' όλη τη διάρκεια των μαθημάτων. Πολλές πτυχές πρέπει να λαμβάνονται υπόψη προκειμένου να προσδιοριστεί η ομάδα - στόχος, τόσο για τους εκπαιδευτές όσο και για τους συμμετέχοντες:

Ο στόχος και ο σκοπός των μαθημάτων καθορίζουν σε ποιον απευθύνεται. Θα πρέπει να είναι σαφής στον συμμετέχοντα και συνεπάγεται τη δημιουργία κατάλληλου περιβάλλοντος που θα τον/την καταστήσει ικανό/ή να δημιουργήσει τους δικούς του/της επιμέρους στόχους (βλ. παρακάτω).

Η ιδέα των μαθημάτων πρέπει επίσης να καθοριστεί με τρόπο που καθιστά δυνατή την κατανόηση του μέτρου με τους δικούς του/της όρους, δηλαδή ότι είναι αυτονόητη, όπως επίσης οι πιθανές επιπτώσεις/οφέλη της συμμετοχής στα μαθήματα θα πρέπει να εκφράζονται ρητά στον συμμετέχοντα.

Μέθοδοι εκμάθησης, παιδαγωγική και μεθοδολογία έχουν επίσης επίδραση στην επιλογή των συμμετεχόντων.

Ο Χρόνος πρέπει να δηλωθεί σαφώς, Πότε υπάρχει δυνατότητα για μεμονωμένες διορθώσεις ως προς το χρονοδιάγραμμα;

Τυπικές προϋποθέσεις θα πρέπει να οριστούν έτσι ώστε κάθε συμμετέχων να μπορεί να κρίνει ο ίδιος/η ίδια αν αυτός/αυτή είναι το κατάλληλο πρόσωπο για αυτή τη σειρά μαθημάτων.

Ανεπίσημες διαδικασίες αντιμετωπίζουν τις κατάλληλες συνθήκες και προϋποθέσεις για κάθε συμμετέχοντα.

Οι απαιτήσεις του οργανισμού κατάρτισης θα πρέπει να δηλώνονται με το σαφέστερο δυνατό τρόπο, έτσι ώστε κάθε μεμονωμένο άτομο, καθώς και, το ίδρυμα κατάρτισης να μπορεί να αποφασίσει αν πρόκειται για τη σωστή ομάδα - στόχου.

Οι απαιτήσεις του συμμετέχοντα θα πρέπει να επιτρέπουν στους συμμετέχοντες να εκφράσουν τις συγκεκριμένες επιθυμίες και ανάγκες τους, έτσι ώστε ο διδάσκων να μπορεί να εκτιμήσει αν οι απαιτήσεις του κάθε συμμετέχοντα μπορούν να επιτευχθούν.

Παρακολούθηση/αναθεωρημένη στρατηγική εφαρμόζεται όταν εμφανιστεί κάποιο πρόβλημα αφού έχουν ξεκινήσει τα μαθήματα, και όταν ο συμμετέχων και/ή το ίδρυμα κατάρτισης διαπιστώσει ότι ο συμμετέχων δεν ταιριάζει στη "σωστή ομάδα - στόχου".

Για την ενίσχυση της ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών, είναι σκόπιμο να δοθεί προσοχή στην ομοιογένεια των συμμετεχόντων. Η ομοιογένεια της ομάδας διατηρείται εάν ο ορισμός της ομάδας - στόχου είναι σαφής προς όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς και αν ο ορισμός της κοινοποιήθηκε επίσης με έναν σαφή και διαφανή τρόπο ανάθεσης από τις αρχές. Στην πράξη, ωστόσο, η αρχή της σειράς προτεραιότητας συχνά κυριαρχεί στη διαδικασία ταξινόμησης των ανθρώπων σύμφωνα με το μέτρο. Οι συμμετέχοντες συχνά ομαδοποιούνται ανεξάρτητα από τις προϋποθέσεις και τις ανάγκες τους. Το πρόβλημα με τις προσπάθειες για ομοιογένεια είναι ότι μερικές φορές εξουδετερώνεται ο στόχος της ισότητας των ευκαιριών. Από αυτήν την άποψη, η "ομοιογένεια των συμμετεχόντων" θα έπρεπε να έχει αναπτύξει ισχυρά επιχειρήματα για την πρόληψη των διακρίσεων.¹²⁵

Ένας ανώτατος αριθμός 25 εκπαιδευομένων πρέπει να έχει τη δυνατότητα συμμετοχής ανά κύκλο μαθημάτων. Σύμφωνα με το Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) το συγκεκριμένο μέγεθος ομάδας αναγνωρίζεται ως το πιο αποτελεσματικό¹²⁶

5.6.1.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Φανταστείτε τον εαυτό σας ως τον υπεύθυνο σε έναν οργανισμό κατάρτισης που θέλει να υλοποιήσει ένα συγκεκριμένο είδος επαγγελματικού προσανατολισμού. Πώς θα προχωρούσατε; Συλλογιστείτε τις ακόλουθες ερωτήσεις¹²⁷ Γράψτε τις απαντήσεις σε ένα φύλλο χαρτί (επιγραμματακά):
 - Ποια ήταν τα κριτήριά σας για την επιλογή των συμμετεχόντων;
 - Ποιος πρέπει να εμπλακεί στη δημιουργία των κριτηρίων επιλογής;
 - Ποια είναι η διαδικασία επιλογής;
 - Ποιος παίρνει μέρος στην επιλογή των συμμετεχόντων;
 - Τι μπορεί να γίνει αν οι συμμετέχοντες δεν ικανοποιούν τα κριτήρια που δημιουργήθηκαν για την ομάδα – στόχο αναφερόμενοι στις ακόλουθες πτυχές;

See: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (ed.), Bonn, p. 25. http://www.lrga.de/desite/template.asp?name=deproducts_branchen_erw_bild [03.02.2005]

LIMPACT – Leitprojekte Informationen compact August 2/2000, Bundesinstitut für Berufsbildung (ed.), Bonn. http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a12ptiaw_limpact02_2001.pdf [27.06.2011]

¹²⁶ Βλ.: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, p. 20.

¹²⁷ Adapted from Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB(ed.), Bonn, p. 49-51.

- Πώς θα μπορούσαν οι άτυπα αποκτηθείσες δεξιότητες να ελεγχθούν κατά τη γνώμη σας; Λαμβάνονται υπόψη και ελέγχονται οι άτυπες δεξιότητες και τα προσόντα από τον οργανισμό σας;

2. Μετά την ολοκλήρωση της ατομικής άσκησης κάθε άτομο παρουσιάζει τις απαντήσεις του/της στη συνεδρίαση. Μετά από αυτό θα πρέπει να πραγματοποιηθεί συζήτηση (διαδικασία συλλογισμού).

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Συζητήστε πιθανά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της διαδικασίας επιλογής των συμμετεχόντων. Επιχειρηματολογήστε για την άποψή σας!
2. Συζητήστε ποια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ομογενείς και ετερογενείς/διάφορες ομάδες θα μπορούσαν να έχουν! Πώς επηρεάζει η σύνθεση των ομάδων – στόχων τη διαδικασία εκμάθησης;
3. Σχεδιάστε ένα εργαλείο για την επιλογή των συμμετεχόντων που ικανοποιεί τους σκοπούς της συγκεκριμένης σειράς μαθημάτων.

5.6.2 Μεμονωμένες Προσδοκίες και Εκπαιδευτικοί Στόχοι

5.6.2.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Εκτός από τις γενικές συμφωνίες εκμάθησης, οι γενικοί στόχοι) που έχουν καθοριστεί για το σύνολο του μέτρου, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη και οι επιμέρους στόχοι μάθησης του κάθε συμμετέχοντα. Η επαγγελματική κατάρτιση δεν πρέπει να επιβάλλει την ισχύ των συνολικών στόχων στους συμμετέχοντες, αλλά να καθορίσει τους στόχους μάθησης που προκύπτουν από τη συνεργασία των διδασκόντων με τους συμμετέχοντες, καθώς και με τις εταιρείες και τους εμπειρογνώμονες (βλέπε 5.2.). Η έρευνα δείχνει ότι η επαγγελματική κατάρτιση, κατά την οποία οι στόχοι μάθησης έχουν διαμορφωθεί σε συνεργασία με όλα τα μέρη (π.χ. ομάδες στόχου, εκπαιδευτές και εμπειρογνώμονες) είναι η πιο αποτελεσματική. Η επίτευξη αυτών των στόχων, στο πλαίσιο των συνολικών στόχων της πολιτικής για την αγορά εργασίας, θα πρέπει να είναι ένας από τους κύριους στόχους του μέτρου.

Αυτές οι μεμονωμένες συμφωνίες εκμάθησης, που αναφέρονται ως η «λεπτομερής προδιαγραφή» των μεγαλύτερων συμφωνιών εκμάθησης του συνολικού μέτρου, θα πρέπει να διαμορφωθούν στο πλαίσιο της ατομικής καθοδήγησης και των συμβουλευτικών συνεδριών. Όμως, σύμφωνα με τον Siebert¹²⁸, οι στόχοι μάθησης και οι προσδοκίες δεν

¹²⁸ Βλ.: Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung - Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis, p. 97.

μπορούν «να ζητηθούν» από τους συμμετέχοντες μεμονωμένα. Πρώτα απ' όλα οι συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με το μέτρο και, ως εκ τούτου, ο οργανισμός κατάρτισης θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι οι συμμετέχοντες έχουν εφοδιαστεί με αναλυτικές πληροφορίες πριν από την έναρξη του μέτρου. Αυτό παίζει καίριο ρόλο στη διαδικασία διασφάλισης της ποιότητας.

Πληροφορίες για τους συμμετέχοντες πριν από την έναρξη των μαθημάτων

Είναι σημαντικό για τον οργανισμό να προσεγγίσει τους δυνητικούς συμμετέχοντές της και να εξασφαλίσει ότι είναι καλά ενημερωμένοι μέσω κατάλληλου ενημερωτικού υλικού. Κάθε γραπτό υλικό το οποίο περιλαμβάνει και ιστοσελίδες του διαδικτύου θα πρέπει να καλύπτει τις ακόλουθες πτυχές:¹²⁹

- Δηλώσεις από το φορέα παροχής επαγγελματικής κατάρτισης (νομική μορφή του παροχέα)
- Επισκόπηση της κατάρτισης προσφορών
- Όροι σύμβασης και προϋποθέσεις
- Προσόντα ή πιστοποιητικά που χορηγούνται στους συμμετέχοντες μετά την επίτευξη του μέτρου
- Διάρκεια του προγράμματος (αριθμός ωρών)
- Έξοδα (βιβλία, δημόσιες μεταφορές, κλπ.)
- Περιορισμοί πρόσβασης, απαιτούμενα τυπικά προσόντα και εργασιακή εμπειρία, καθώς επίσης και απαιτήσεις για τους δυνητικούς συμμετέχοντες από έναν συγκεκριμένο οργανισμό κατάρτισης
- Προγραμματισμένες διδακτικές μέθοδοι
- Προσόντα εκπαιδευτών
- Ο προορισμός της πληρότητας των συμμετεχόντων
- Κάθε πληροφορία που ενθαρρύνει πιθανούς συμμετέχοντες να επικοινωνήσουν με τον οργανισμό για περαιτέρω έρευνες

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει φυσικά να λαμβάνουν πληροφορίες με διάφορους τρόπους. Οι πιθανές πηγές πληροφοριών για τον συμμετέχοντα ως προς τη λήψη της απόφασης για τη συμμετοχή σε ένα μάθημα είναι:

¹²⁹ Βλ.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, p. 8.

- Γραπτό υλικό
- Διαφημίσεις
- Ενημερωτικές συναντήσεις που πραγματοποιούνται από το ίδρυμα κατάρτισης
- Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (Ο.Α.Ε.Δ)

Η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης είναι υπεύθυνη για την παροχή λεπτομερειών κατάρτισης στους πελάτες. Επιπρόσθετα θα πρέπει να αναληφθούν μεμονωμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες. Ο στόχος των συμβουλευτικών υπηρεσιών που προσφέρονται από το Υπουργείο Απασχόλησης είναι να εξασφαλίζει το ότι η επαγγελματική απόφαση του πελάτη βασίζεται στις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Αν ο παροχέας εκπαίδευσης προσφέρει μέτρα με δικιά του πρωτοβουλία θα πρέπει με κάποιο τρόπο να ενθαρρύνει τους πελάτες να έρθουν σε επαφή με τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης. Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες που προσφέρονται από τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης θα πρέπει να συνδέονται με τις πληροφορίες που παρέχονται από τον οργανισμό κατάρτισης.¹³⁰

Προσδιορίζοντας τους μεμονωμένους στόχους και τους γενικούς σκοπούς

Οι στόχοι και οι σκοποί των συμμετεχόντων θα πρέπει να καθορίζονται με βάση τις ατομικές τους ανάγκες. Κατά το αρχικό στάδιο του μέτρου, ο σχεδιασμός θα πρέπει να είναι ευέλικτος, αυτός είναι ο μόνος τρόπος για να εξασφαλιστεί ότι οι επιμέρους στόχοι που προκύπτουν, μπορούν να ληφθούν υπόψη. Ο αρχικός σχεδιασμός μπορεί να χρειαστεί να αναθεωρηθεί.¹³¹

Οι στόχοι του μέτρου πρέπει να είναι σαφείς, ώστε ο συμμετέχων να είναι σε θέση να προσδιορίσει τους δικούς του ή δικούς της τυπικούς και μη τυπικούς στόχους. Ένα ατομικό πρόγραμμα μπορεί να διευκολύνει την κατανόηση των στόχων του συμμετέχοντος. Το πρόγραμμα (σχέδιο μελέτης) μπορεί να χρησιμοποιείται καθ' όλη τη διάρκεια των μαθημάτων ως ένα σημαντικό εργαλείο δουλειάς.

Για παράδειγμα:

Παιδαγωγικός τομέας ενδιαφέροντος: π.χ. πώς να μαθαίνουν στρατηγικές αίτησης εργασίας.

Πρόγραμμα: Το όνομα του μαθήματος, το όνομα του συμμετέχοντα, ημερομηνία.

¹³⁰ Βλ.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, p. 16.

¹³¹ Βλ.: Gnahn, Dieter / Kuwan, Helmut (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Effekte, Erfolgsbedingungen und Barrieren, in: Balli, Christel/Krekel, Elisabeth M./Sauter, Edgar (eds.)(2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Wo steht die Praxis?, Bonn, wbv Verlag, p. 41-59.

Τι θέλω να κάνω/μάθω;	Πώς θα έπρεπε να το κάνω/μάθω;	Γιατί θα έπρεπε να το κάνω/μάθω;	Πώς θα πρέπει να τεκμηριώνεται;

Αυτή η μέθοδος είναι αποτελεσματική, αφού κάθε συμμετέχων έχει χρόνο για να εκφράσει την γνώμη του/της και να εξακριβώσει τα αποτελέσματα που πρέπει να επιτευχθούν, καθώς επίσης και τις μεθόδους της επίτευξής τους και να αναλυθούν οι λόγοι για αυτό.

Προτού συντεθεί ένα ατομικό πρόγραμμα ο συμμετέχων, θα πρέπει να έχει την ευκαιρία να συζητήσει με έναν εκπαιδευτή για να πάρει μια σύσταση όσον αφορά τη δόμηση των ικανοτήτων (που έχουν ήδη αποκτηθεί) του/της, τις προσδοκίες του/της, τους πόρους και τα ενδιαφέροντα.

Ο καθορισμός των κριτηρίων που πρέπει να τηρηθούν κατά τη διαδικασία καθορισμού του μπορεί να είναι πραγματικά χρήσιμος για τους συμμετέχοντες στην επίτευξη των στόχων τους, καθώς και, στην παροχή σαφούς και διακριτού πλαισίου για την τεκμηρίωση των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Ο συμμετέχων πρέπει να διατυπώσει τους στόχους του/της, ώστε να είναι μετρήσιμοι, ρεαλιστικοί, συγκεκριμένοι και να έχουν προοπτική χρόνου. Μερικές φορές αυτοί οι επιμέρους στόχοι διαφέρουν από τους γενικούς στόχους και τις δυνατότητες που συνδέονται με τη σειρά μαθημάτων.

Οι επίσημοι στόχοι, δηλαδή τα αποτελέσματα της μελέτης, και οι μη-τυπικοί στόχοι, δηλαδή οι παράγοντες και η ανάπτυξη ενός περισσότερο ή λιγότερο ατομικού χαρακτήρα δεν πρέπει να συγχέονται. Ο γενικός στόχος (οι μαθησιακοί στόχοι) χρησιμεύει ως πρότυπο για όλα τα εμπλεκόμενα άτομα.

«Αυτή η προσαρμογή του μέτρου όσον αφορά τους στόχους θα πρέπει να είναι σαφώς αναγνωρίσιμη. Αυτοί προσδιορίζουν την επιλογή του περιεχομένου, τη διαδικασία, καθώς επίσης και τον τρόπο ελέγχου της προόδου.»¹³²

¹³² Βλ.: Burri, Thomas (2004): EduQua - Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil, p. 44. Available at: http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [29.06.2011]

Επιπλέον, η προσεκτική ανάλυση των προσδοκιών και τα κίνητρα της ομάδας στόχου βοηθούν στην απομάκρυνση των μη ρεαλιστικών στόχων.

Ποιες είναι οι κοινές προσδοκίες των πελατών: ¹³³

- Μοντέλα δραστηριότητας επαγγελματικής σταδιοδρομίας συμβούλου: Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα "Ο αντίκτυπος των συμβούλων σταδιοδρομίας στις προσδοκίες των μαθητών", το μοντέλο του συμβούλου εκπαιδευτή μπορεί να φαίνεται ως το προφανές πλέον κατάλληλο μοντέλο. Οι ανάγκες και οι προτιμήσεις των πελατών διαφέρουν. Μερικοί άνθρωποι χρειάζονται καθοδήγηση, ορισμένοι αναζητούν πληροφόρηση, και ορισμένοι χρειάζονται έγκριση για να αξιοποιήσουν τις δυνατότητές τους. Ένας τέλειος εκπαιδευτής είναι αυτός που είναι σε θέση να λειτουργήσει στο πλαίσιο καθενός από αυτά τα μοντέλα, προσαρμοζόμενος στις ανάγκες του κάθε πελάτη. Αυτή η στάση προσανατολισμού του εκπαιδευτή είναι θεμελιώδης για την πρακτική της κεντρικής διαβούλευσης πελάτη. Ο εκπαιδευτής δεν πρέπει να πιέζει τα άτομα προκειμένου να αλλάξουν ή να υιοθετήσουν συγκεκριμένη κατεύθυνση, αλλά αντιθέτως θα πρέπει μάλλον να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να διερευνήσουν τις ανάγκες τους με βάση τη δική τους οπτική γωνία και να ανακαλύψουν οι ίδιοι τους πόρους τους.
- Προσδοκίες ενός εκπαιδευτή: Οι προσδοκίες αυτές μπορούν να επηρεάσουν όχι μόνο την έκβαση της διαδικασίας, αλλά καθίστανται ζωτικής σημασίας για τη λήψη αποφάσεων όσον αφορά τη χρήση των υπηρεσιών του συμβούλου. Ο τρόπος με τον οποίο ο εκπαιδευτής χρησιμοποιεί τις δεξιότητές του/της, προσαρμόζοντάς τις στις προσδοκίες του αιτούντα που ζητά συμβουλή, έχει ισχυρό αντίκτυπο στην ποιότητα της επαγγελματικής κατάρτισης και την αποτελεσματικότητά τους. Μια ενδεδειγμένη έρευνα και μια σωστή "διάγνωση" είναι η βάση για τον προγραμματισμό δράσης. Προκειμένου να αποφευχθεί η εσφαλμένη διαμόρφωση ιδεών όσον αφορά τις ενέργειες των εκπαιδευτών της επαγγελματικής κατάρτισης και να δοθεί απάντηση στο ερώτημα "Ποιους επόπτες επαγγελματικής κατάρτισης προτιμούν οι νέοι;", έχει πραγματοποιηθεί εκτεταμένη εμπειρική έρευνα. Ο Galasi et al. (1992) ¹³⁴ ζήτησε από τους συμμετέχοντες στα μαθήματα να παρουσιάσουν τις προσδοκίες τους σε σχέση με το σύμβουλο σταδιοδρομίας και επαγγελματικής κατάρτισης. Οι προσδοκίες έγιναν αντιληπτές ως προτιμήσεις που οδηγούν στα εξής συμπεράσματα:

¹³³ Βλ.: Paszkowska-Rogacz, Anna (2006): Η επίδραση των πολιτισμικών διαφορών στις προσδοκίες των σπουδαστών από τους συμβούλους επαγγελματικής σταδιοδρομίας, Łódź.

¹³⁴ Βλ.: Galasi, J.P. / Crace, R.K. / Martin, G.A. / James, R.M. / Wallace, R.L. (1992): Προτιμήσεις πελατών και προβλέψεις στην παροχή συμβουλών επαγγελματικής σταδιοδρομίας: Μια προκαταρκτική έρευνα, *Journal of Counselling Psychology*, 39, 1, p. 46-55.

- Οι πελάτες έχουν μια αρκετά σαφή ιδέα για το τι να περιμένουν (προτιμήσεις) από την επαγγελματική κατάρτιση και ποια εμπειρία θέλουν να αποκομίσουν από αυτήν
- Οι πελάτες είναι λιγότερο σίγουροι για το πώς ακριβώς θα είναι η εμπειρία της επαγγελματικής κατάρτισης (προβλέψεις) και λιγότερο αισιόδοξοι για αυτήν
- Μια σειρά από αναντιστοιχίες μεταξύ των προτιμήσεων και των προσδοκιών του πελάτη,
- Ελάχιστες διαφορές ήταν εμφανείς μεταξύ των πελατών που είχαν ήδη την εμπειρία της συμβουλής και εκείνων που δεν είχαν.

5.6.2.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Συζητήστε και σχεδιάστε ένα παράδειγμα για ένα προσωπικό σχέδιο μελέτης/ ένα ατομικό πρόγραμμα.
2. Συζητήστε και σχεδιάστε ένα παράδειγμα ενός φύλλου πληροφοριών για μια σειρά μαθημάτων που σκοπεύει να προσελκύσει συμμετέχοντες στο μάθημα. Ποια σημεία πρέπει να περιέχει το φύλλο;

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Σχεδιάστε μία πιθανή ιδέα προώθησης για τον τρόπο εύρεσης των «σωστών» συμμετεχόντων; Ποιες πτυχές θα πρέπει να ληφθούν υπόψη; Πώς θα προωθούσατε την κατάρτιση;
2. Πώς θα θέλατε να κάνετε τις μεμονωμένες συζητήσεις με τον συμμετέχοντα που στοχεύει στην αποσαφήνιση των ειδικών του σκοπών; Κάντε ένα σχεδιάγραμμα των ιδεών σας που θα χρησιμοποιηθεί.

5.6.3 Μεσολάβηση ως προς τις προσδοκίες και το σχεδιαζόμενο μάθημα

5.6.3.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Ένα πρόγραμμα σπουδών για τα μέτρα πρέπει να αναπτυχθεί, αναθεωρηθεί ή προσαρμοστεί για κάθε συγκεκριμένο μέτρο σύμφωνα με τις ανάγκες των ομάδων-στόχων, όπως επίσης και με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, των στόχων που έχουν καθοριστεί και των προσδοκιών του μαθήματος.

Τα μαθήματα βασίζονται σε αναλυτικά προγράμματα που περιλαμβάνουν τις παρακάτω πτυχές:¹³⁵

- στόχος και σκοπός του μέτρου
- δεξιότητες και γνώσεις που πρόκειται να αποκτηθούν
- προϋποθέσεις και ανάγκες (επίσημες και ανεπίσημες)
- περιεχόμενα μάθησης (συμπεριλαμβανομένων ατομικών και κοινωνικών ικανοτήτων)
- Προτάσεις για τη δομή των διαδικασιών εκμάθησης (μοντέλα, υλικό, μέθοδοι εκμάθησης (παιδαγωγική, μεθοδολογία), αξιολογήσεις κλπ.)

Ο συντονιστής του μαθήματος, οι εκπαιδευτές, μελλοντικοί συμμετέχοντες στο μάθημα και ειδικοί πρέπει να αναμειγνύονται στην εν λόγω "διαδικασία μεσολάβησης". Το πρόγραμμα πρέπει να αντανakλά τους σκοπούς και τις αξίες του οργανισμού κατάρτισης. Επιπρόσθετα, οι ατομικές απαιτήσεις και προσδοκίες θα πρέπει να ενσωματώνονται.

Τα μαθήματα γενικά αντιπροσωπεύουν την εξειδικευμένη γνώση. Μερικές φορές, οι συμμετέχοντες έχουν τελείως διαφορετικά βιώματα εργασίας, εκπαιδευτικό υπόβαθρο και εμπειρίες ζωής και δεν κατανοούν απαραίτητα τη λογική του θέματος πριν ξεκινήσουν. Επιπλέον, σε αρκετές περιπτώσεις τείνουν να επιδιώκουν τους ατομικούς τους στόχους χωρίς να λαμβάνουν υπόψη άλλες προοπτικές (όσον αφορά στις εργασιακές συνθήκες στην αγορά και την εμπειρία άλλων συμμετεχόντων κλπ.). Ωστόσο, είναι πραγματικά σημαντικό το πρόγραμμα, το περιεχόμενό του, τα θέματά του και οι μέθοδοι να προσαρμόζονται στις προσδοκίες και ανάγκες του συμμετέχοντα. Η απόκτηση ικανοτήτων μάθησης και η απόκτηση της δυνατότητας να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τη δική τους διαδικασία μάθησης αποτελεί μέρος του προγράμματος γενικότερα. Υπό αυτό το πρίσμα, ο εκπαιδευτής πρέπει να συζητά διαφορετικές προσεγγίσεις με τους συμμετέχοντες χωρίς να αλλάζει τον τελικό στόχο, ο οποίος θα πρέπει να είναι η επιτυχής τοποθέτηση των συμμετεχόντων στην αγορά εργασίας. Αυτό είναι ένα ιδιαίτερα δύσκολο καθήκον της μετατόπισης του προσανατολισμού ενός συμμετέχοντα στην προσέγγιση ενός ειδικού που απαιτεί αρκετές εργασιακές εμπειρίες σε αυτόν τον τομέα

Μεσολάβηση ως προς τις προσδοκίες και το πρόγραμμα του σχεδιαζόμενου μαθήματος

¹³⁵ Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): Ποιότητα ηλεκτρονική στην Επαγγελματική Εκπαίδευση. Ένα εγχειρίδιο της BIBB (εκδ.), Bonn, σελ. 24.

Προτείνεται στις δυνητικές ομάδες στόχου να συναντούν τον συντονιστή και τους εκπαιδευτές προκειμένου να μάθουν τις συνθήκες της κατάρτισης προτού ξεκινήσει αυτή. Η συνάντηση πρέπει να επικεντρωθεί στη διευκρίνιση του περιεχομένου του μαθήματος και να αναγνωρίσει τις προσδοκίες κάθε μέρους. Οι συμμετέχοντες πρέπει να ενθαρρύνονται να εξωτερικεύουν τις ανάγκες και προσδοκίες τους πριν το ξεκίνημα της κατάρτισης. Τα θέματα που θα συμπεριληφθούν στο πρόγραμμα (αναφερόμενα παραπάνω) πρέπει να καταστούν σαφή κατά τη διάρκεια της συνάντησης.

Για τους εκπαιδευτές τέτοιου είδους συναντήσεις δίνουν την ευκαιρία να επανεξεταστούν τα περιεχόμενα και οι μεθοδικές – διδακτικές ιδέες του σχεδιασμένου μέτρου για να ικανοποιηθούν οι προσδοκίες όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Οι ακόλουθες πτυχές είναι υπό σκέψη:

- Τι τύποι συμμετεχόντων αναμένεται να παρακολουθήσουν το μάθημα;
- Πόσο ομοιογενής ή διαφορετική είναι η ομάδα;
- Ποια είναι τα αναμενόμενα κίνητρα των συμμετεχόντων;
- Ποιο είναι το υπόβαθρο, δεξιότητες ή εμπειρίες των συμμετεχόντων που αναμένονται;
- Ποιο περιεχόμενο μαθήματος θα συνάδει με τις προσδοκίες των συμμετεχόντων;
- Σε ποιο εύρος περιεχομένου μπορούν οι προσδοκίες των συμμετεχόντων να μη λαμβάνονται (πλήρως) υπόψη;
- Τι "επίπεδο εμπειριών" έχουν ήδη οι συμμετέχοντες;

Δυστυχώς, συναντήσεις των παροχών επαγγελματικής κατάρτισης με δυνητικές ομάδες στόχους πριν την κατάρτιση μπορούν να λάβουν χώρα μόνο σπάνια, δεδομένου ότι ο χρόνος και ο προϋπολογισμός των δραστηριοτήτων και του οργανισμού κατάρτισης είναι συνήθως περιορισμένος.

Στην περίπτωση αυτή οι συμμετέχοντες και οι εκπαιδευτές πρέπει τουλάχιστον να ανταλλάσσουν τις προσδοκίες τους αναφορικά με τα περιεχόμενα του σχεδιαζόμενου μαθήματος, κατά την πρώτη συνεδρία της κατάρτισης. Η μεσολάβηση, ως προς τις προσδοκίες και τα περιεχόμενα του σχεδιαζόμενου μαθήματος, διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο επαγγελματικό σύστημα κατάρτισης. Ο συμμετέχων πρέπει να έχει την ευκαιρία να εκφράσει τις προσδοκίες του αναφορικά με το περιεχόμενο/πρόγραμμα. Εφόσον αυτό είναι εφικτό, είναι καλή ευκαιρία για μια αμοιβαία αποδοχή και αναγνώριση και μια επιτυχημένη έναρξη του προγράμματος.

Αντικρουόμενοι ή μεταβαλλόμενοι στόχοι εκμάθησης;

Η ανακάλυψη των ατομικών προσδοκιών μπορεί να αποκαλύψει μερικούς από τους σκοπούς εκμάθησης, οι οποίοι αντικρούονται με τις προσδοκίες ως προς το περιεχόμενο. Ο εκπαιδευτής μπορεί να συνειδητοποιήσει ότι επιδιώκοντας μερικούς από τους σκοπούς του/της ή επιδιώκοντας μερικούς από τους σκοπούς του οργανισμού μπορεί να αντικρούεται με τους σκοπούς των συμμετεχόντων. Αυτό κατά πάσα πιθανότητα θα σημαίνει ότι οι εκπαιδευτές, από κοινού με τους συμμετέχοντες, θα αναθεωρήσουν την προτεραιότητα στην οποία αυτός/αυτή δίνουν περισσότερη αξία.¹³⁶

Αποδοχή του περιεχομένου από τους συμμετέχοντες

Όσον αφορά στην ομάδα είναι σημαντικό και οι δύο συμμετέχοντες και ο οργανισμός κατάρτισης (εκπαιδευτές/συντονιστής) να συμφωνούν στο πλαίσιο και τις κατευθυντήριες οδηγίες του μέτρου. Αυτή η εργασία είναι πράγματι μια διαδικασία από μόνη της και είναι σημαντικό ο συμμετέχων να συνειδητοποιεί τη σύνδεση μεταξύ της συνολικής κατάστασης κατάρτισης και των πράξεών του/της σε ομαδικές καταστάσεις. Το πρόγραμμα πρέπει να είναι δίκαιο και καλά ισορροπημένο. Επιπλέον, είναι σημαντικό το πρόγραμμα να είναι ευέλικτο και προσαρμόσιμο σε περίπτωση εκτάκτων αναγκών ή προβλημάτων που ενδέχεται να ανακύψουν¹³⁷.

- Στόχοι και περιεχόμενα¹³⁸
- Τα περιεχόμενα του μέτρου πρέπει να πληρούν τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, τις ανάγκες και προσδοκίες (για το μάθημα) της ομάδας στόχου, τους σκοπούς που καθορίζονται από την τακτική της αγοράς εργασίας, όπως επίσης και τους σκοπούς του οργανισμού κατάρτισης.
- Πρέπει να προσφέρονται μόνο μέτρα που αποσκοπούν στην απόκτηση πλεονεκτημάτων όταν "επιβιώνει" κανείς στην αγορά εργασίας.
- Ο οργανισμός κατάρτισης είναι υπεύθυνος να δίνει τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να αποκτούν τα σχετικά προσόντα κλειδιά που βασίζονται στο μέτρο.
- Εκτός από τα προσόντα η κατάρτιση πρέπει να αποσκοπεί στην προαγωγή της κοινωνικής εκπαίδευσης των συμμετεχόντων.

¹³⁶ Βλ.: Hartz, Stefanie / Meisel, Klaus (2006): Qualitätsmanagement. Studententexte für Erwachsenenbildung, Bielefeld, wbv Verlag, p. 109.

¹³⁷ <http://www.bibb.de/de/23734.htm> [29.06.2011]

¹³⁸ Βλ.: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bonn, wbv Verlag, p. 24-25.

- Το μέτρο και το περιεχόμενό του πρέπει να υποστηρίζουν την μεταφορά γνώσης και επιδεξιότητων που αποκτήθηκαν. Οι συμμετέχοντες πρέπει να υποστηρίζονται στη χρησιμοποίηση των δεξιοτήτων που έμαθαν (στο πλαίσιο του μέτρου) στην πράξη.
- Η μεταφορά θεωρητικής γνώσης πρέπει να λαμβάνει χώρα τουλάχιστον ένα τρίμηνο από τη συνολική χρονική περίοδο του μέτρου (Η απαίτηση αυτή δεν εφαρμόζεται σε ένα μέτρο με αυστηρά πρακτικό προσανατολισμό.)
- Τα περιεχόμενα πρέπει να παραμένουν ευέλικτα και να είναι ανοικτά σε απρόοπτες καταστάσεις

5.6.3.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Προσδιορίστε τις κύριες πτυχές στις οποίες βασίζεται το πρόγραμμα σπουδών.
2. Φανταστείτε τον εαυτό σας εκπαιδευτή σε έναν οργανισμό κατάρτισης (το τελευταίο μέτρο που παρακολούθησατε) που θέλατε να αναπτύξετε ένα πρόγραμμα σπουδών για τη σειρά μαθημάτων με τους συμμετέχοντες. Πώς θα προχωρούσατε; Περιγράψτε ένα ιδανικό πρόγραμμα σπουδών που λαμβάνει υπόψη τις ακόλουθες ερωτήσεις. Γράψτε τις απαντήσεις σε ένα φύλλο χαρτί (επιγραμματικά):
 - Τι εννοεί ο οργανισμός σας με το «πρόγραμμα σπουδών»;
 - Από ποια μέρη αποτελείται το «πρόγραμμα σπουδών» σας;
 - Αναπτύχθηκε το πρόγραμμα σπουδών μέσα στον οργανισμό σας;
 - Είναι το πρόγραμμα σπουδών προσαρμοσμένο σε μια ομάδα – στόχο /στις ανάγκες των συμμετεχόντων;
 - Ποιος εμπλέκεται στη σχεδίαση του προγράμματος σπουδών;
 - Πόσο συχνά αναθεωρείτε το πρόγραμμα σπουδών; Πώς θα προχωρούσατε;

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Πώς θα προχωρούσατε εάν η εκπαίδευση του οργανισμού είναι σε σημαντική αντίφαση με αυτές των εκπαιδευτών; Κάντε ένα περίγραμμα των μεθόδων που χρησιμοποιούνται.
2. Συζητήστε και σχεδιάστε μια σύλληψη - ιδέα που εξασφαλίζει μια κανονική αναθεώρηση του προγράμματος σπουδών.

5.6.4 Συμφωνίες μάθησης μεταξύ συμμετεχόντων και εκπαιδευτών

5.6.4.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Οι Συμφωνίες μάθησης μεταξύ συμμετεχόντων και εκπαιδευτών ενθαρρύνουν μια θετική στάση απέναντι στη μάθηση. Αυτή η στάση περιλαμβάνει ένα έντονο ενδιαφέρον σε σχέση με το αντικείμενο και μια σχέση συνεργασίας μεταξύ συμμετεχόντων και εκπαιδευτών.

«Οι συμμετέχοντες είναι ικανοί να αναλάβουν την ευθύνη για τη δική τους μάθηση, να ορίσουν τους δικούς τους στόχους και τον σχεδιασμό της καριέρας τους. Κάθε συμμετέχων ενθαρρύνεται και υποστηρίζεται από τους εκπαιδευτές να αναλάβει αυτή τη δραστήρια προσέγγιση απέναντι στην εκμάθηση, λαμβάνοντας υπόψη τη θέση, τις προσδοκίες, το κίνητρο του ατόμου κλπ.»¹³⁹

Οι Συμφωνίες μάθησης διασφαλίζουν, κυρίως στην εκπαίδευση ενηλίκων, ότι οι συμμετέχοντες λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τον ρόλο τους ως ενήλικες και δεν γυρνούν πίσω στον ρόλο του φοιτητή. Όσο περισσότερο ανοικτή είναι η επικοινωνία μεταξύ εκπαιδευτών και συμμετεχόντων (βλ.6.3.), τόσο περισσότερες απογοητεύσεις και πιθανές διακοπές φοίτησης μπορούν να αποφευχθούν. Ο Siebert¹⁴⁰ μιλάει για την προαγωγή μιας διαδικασίας προσαρμογής μεταξύ του «παρέχοντος (οργανισμός κατάρτισης) και του επικείμενου καταναλωτή (συμμετέχων)».

«Επικοινωνία» μεταξύ των συμμετεχόντων και των εκπαιδευτών

Η βάση των συμφωνιών εκμάθησης είναι η επιλογή των συμμετεχόντων στο μάθημα (βλ. 6.1.), η αναγνώριση των ατομικών προσδοκιών και των ατομικών σκοπών εκμάθησης (βλ. 6.2.), όπως επίσης και η μεσολάβηση ως προς τις προσδοκίες και το περιεχόμενο του σχεδιαζόμενου μαθήματος (βλ. 6.3.).

Οι διχογνωμίες, εφόσον υπάρχουν, τεκμηριώνονται οπότε ένα κοινό πλάνο δράσης εδραιώνεται, προκειμένου να αποφευχθούν διαφωνίες ως προς τις πιθανές συνέπειες. Κατά την κατάρτιση θα πρέπει να υπάρχουν ευκαιρίες για αναθεώρηση του ατομικού προγράμματος (βλ. 6.2*) και του ανεπτυγμένου προγράμματος (βλ. 6.2.). Ο οργανισμός κατάρτισης πρέπει να διασφαλίζει ότι υφίσταται αρκετή ευελιξία και χρόνος για την εξέταση των συμπεριφορών και της ωριμότητας των συμμετεχόντων. Για τον σκοπό αυτό, ο εκπαιδευτής πρέπει να διασφαλίζει ότι ένα ασφαλές περιβάλλον έχει εδραιωθεί, όπου οι συμμετέχοντες, μπορούν να

¹³⁹ Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): Ποιότητα ηλεκτρονική στην Επαγγελματική Εκπαίδευση. Ένα εγχειρίδιο της BIBB (εκδ.), Bonn, σελ. 24.

¹⁴⁰ Βλ.: Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, Munchen, σελ. 205

αποκαλύπτουν τα ελαττώματά και τις αδυναμίες τους μπροστά στους εκπαιδευτές και συμμετέχοντες (μέσω των κανόνων επικοινωνίας).¹⁴¹

Ο ρόλος του εκπαιδευτή πρέπει να είναι αυτός του μεσολαβητή, και όχι του δασκάλου.¹⁴² Είναι πολύ σημαντικό οι συμμετέχοντες να ενθαρρύνονται να προτείνουν τις προσδοκίες τους και ερωτήσεις.¹⁴³

Εντός ενός συστήματος επαγγελματικής εκπαίδευσης, όλοι οι συμμετέχοντες αναλαμβάνουν την ευθύνη να επιτύχουν τους σκοπούς μάθησής τους και να εκπληρώνουν τις προσδοκίες τους. Αυτοί οι σκοποί μάθησης (συμφωνίες) μπορούν να είναι συγκεκριμένοι σε ατομικά μαθήματα και δραστηριότητες, ή να είναι αυτοί της καθοδήγησης όλης της κατάρτισης και του οργανισμού κατάρτισης.

Οι ακόλουθες τέσσερις κεντρικές ιδέες είναι γενικές στη διαδικασία επαγγελματικής κατάρτισης¹⁴⁴:

- Κοινή ανακάλυψη και εκμάθηση. Οι συλλογικές δραστηριότητες εκμάθησης, όπου οι συμμετέχοντες μοιράζονται την ευθύνη για την εκμάθηση που λαμβάνει χώρα για να βοηθά την κοινότητα κατάρτισης να αναπτύχθει. Από το να στηρίζονται σε παραδοσιακά «επικεντρωμένα στην εξειδίκευση» σχήματα κατάρτισης, οι εκπαιδευτές πρέπει να συμπεριλαμβάνουν συλλογικές τεχνικές μάθησης, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι να βλέπουν τη συνεισφορά τους στους σκοπούς μάθησης («επικεντρωμένα σχήματα στον πελάτη στον πελάτη»).
- Λειτουργικές συνδέσεις μεταξύ των συμμετεχόντων. Οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των συμμετεχόντων πρέπει να είναι εποικοδομητικές, λειτουργικές και απαραίτητες για την επίτευξη της «εργασίας» εντός των μαθημάτων ή των δραστηριοτήτων κατάρτισης και εκμάθησης. Επιπλέον, εποικοδομητικές συνδέσεις πρέπει να παρατείνονται καθ' όλη τη διάρκεια της κατάρτισης. Αυτό σημαίνει ότι οι εκπαιδευτές πρέπει να βοηθούν τους συμμετέχοντες να αισθάνονται πλήρως συνδεδεμένοι με ευκαιρίες εκμάθησης πέραν του μαθήματος, να κάνουν σαφείς

¹⁴¹ Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Wom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung - Strukturen und Entwicklungen, Bielefeld. S. 24.25.

¹⁴² Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): Ποιότητα ηλεκτρονική στην Επαγγελματική Εκπαίδευση. Ένα εγχειρίδιο Berlin und Bonn, σελ. 29.

¹⁴³ Βλ.: Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, σελ. 206.

¹⁴⁴ Βλ.: <http://www.cirtl.net> [04.04.2005]

αναφορές στην εμπειρία εκμάθησης και να αξιολογούν τον αντίκτυπο αυτών των συνδέσεων.

- Η σύνδεση με άλλες σχετικές εμπειρίες εκμάθησης και ζωής. Οι κοινότητες εκμάθησης αναπτύσσονται όταν ενδεχόμενες και σαφείς συνδέσεις μετατρέπονται σε εμπειρίες και δραστηριότητες πέραν του μαθήματος ή του προγράμματος, στο οποίο κάποιος συμμετέχει. Αυτές οι συνδέσεις βοηθούν την εκμάθηση κάποιου σε ένα ευρύτερο πλαίσιο με την περιχαράκωση της θέσης κάποιου στην ευρύτερη πανεπιστημιακή κοινότητα των μαθητευόμενων και τις εμπειρίες ζωής. Αυτές οι συνδέσεις μειώνουν την αίσθηση κάποιου περί προσωπικής απομόνωσης.
- Περιβάλλον που περιλαμβάνει εκμάθηση. Οι κοινότητες εκμάθησης επιτυγχάνονται, όταν διαφορετικά υπόβαθρα και εμπειρίες των μαθητευόμενων καλωσορίζονται με τέτοιο τρόπο που βοηθούν την ενημέρωση της συλλογικής εκμάθησης της ομάδας. Κάθε φορά που είναι εφικτό, οι δραστηριότητες πρέπει να βοηθούν τους συμμετέχοντες να βρίσκουν και να συνδέονται με άλλους με υπόβαθρο διαφορετικό από το δικό τους.

Το ακόλουθο πλαίσιο έχει αναπτυχθεί ως πρότυπο για αυτούς που αναπτύσσουν / τους εκπαιδευτές του προγράμματος, όταν αυτοί αναπτύσσουν τους σκοπούς μάθησης και τα πλάνα αξιολόγησης για τους συμμετέχοντες στα προγράμματά τους. Εννοείται επίσης ς πρέπει οι συμμετέχοντες να καθοδηγούνται κατά τη δική τους πρακτική.¹⁴⁵

Αντίληψη	Καλώς αναπτυγμένη κατανόηση, Συστηματική και συνεχής δράση
Το μοίρασμα της ανακάλυψης και της μάθησης ενθαρρύνει όλους τους συμμετέχοντες να μοιράζονται την ευθύνη για την επίτευξη των σκοπών μάθησης.	Ο εκπαιδευτής κατανοεί την αξία της συλλογικής εκμάθησης, έχει τις επιδεξιότητες να τις εφαρμόσει, τις εφαρμόζει και εσκεμμένα αξιολογεί αυτές τις δραστηριότητες, προκειμένου να βελτιώσει την προσέγγισή του/της στην ενίσχυση της εκμάθησης.
Αλληλεπιδράσεις κατά την επαγγελματική κατάρτιση μεταξύ των συμμετεχόντων είναι	Ο εκπαιδευτής κατανοεί την αξία και γνωρίζει πώς να ενσωματώσει πλήρως

¹⁴⁵ Προσαρμοσμένο από το Κέντρο για την Ενσωμάτωση της Έρευνας, Διδασκαλίας και Εκμάθησης,
<http://www.cirtl.net/LCframework.pdf> [04.04.2005]

<p>λειτουργικές και αναγκαίες για την εκπλήρωση των σκοπών εκμάθησης.</p>	<p>λειτουργικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ των συμμετεχόντων. απαραίτητες για την επίτευξη των σκοπών εκμάθησης, τις εφαρμόζει, και έχει φτιάξει ένα πλάνο για να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα, να βελτιώσει τη διδασκαλία τους και την εκμάθηση των συμμετεχόντων.</p>
<p>Ενδεχόμενες και σαφείς συνδέσεις γίνονται με άλλες εμπειρίες εκμάθησης και ζωής.</p>	<p>Ο εκπαιδευτής βοηθά τους συμμετέχοντες να αισθάνονται πλήρως συνδεδεμένοι με τις ευκαιρίες εκμάθησης πέραν του μαθήματος, καθιστά σαφή τον αντίκτυπο της εμπειρίας μάθησης, και αξιολογεί την επιρροή αυτών των συνδέσεων.</p>
<p>Περιβάλλον που περιλαμβάνει μάθηση υποδέχεται το διαφορετικό υπόβαθρο/ τις διαφορετικές εμπειρίες των συμμετεχόντων και χρησιμοποιείται προκειμένου να βοηθά την επίτευξη της συλλογικής εκμάθησης της ομάδας.</p>	<p>Ο εκπαιδευτής δημιουργεί ένα περιβάλλον, όπου όλοι οι συμμετέχοντες στο μάθημα βασισμένοι σε πληθώρα υπόβαθρων βασίζονται ο ένας στον άλλον προκειμένου να επιτύχουν τους σκοπούς εκμάθησης, αναγνωρίζοντας πως η διαφορετικότητα των παρελθόντων έχει εμπλουτίσει τις γνώσεις τους. Ο εκπαιδευτής αξιολογεί και κάνει μεταβολές βασιζόμενος στο πώς η ποικιλομορφία εμπλουτίζει τους σκοπούς της μάθησης.</p>

Σύμφωνα με τον Foster και Gutschow (1999) οι συμφωνίες εκμάθησης πρέπει να αναπτύσσονται, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι συμμετέχοντες μπορούν να πραγματοποιήσουν τις ακόλουθες ικανότητες, δεξιότητες και συμπεριφορές : ¹⁴⁶

- Μάθε πώς να μαθαίνεις
- Βρες και επεξεργάσου την πληροφορία
- Εφάρμοσε τις δεξιότητες και τη γνώση
- Συνεργασία και επικοινωνία

¹⁴⁶ Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): Ποιότητα ηλεκτρονική στην Επαγγελματική Εκπαίδευση. Ένα εγχειρίδιο Berlin und Bonn, σελ. 29.

- Χρήση νέων τεχνολογιών
- Αυτο - οργάνωση (π.χ. αντιμετώπισε το ιδανικό της πολύ λειτουργικής δραστηριότητας με την ανάγκη να τεθούν προτεραιότητες (για τη δική σου πρόοδο))
- γνώση της κυριαρχίας και της συγκάλυψης μέσα στις ομάδες, όπως επίσης και στις διαδικασίες μάθησης
- Αποδοχή των λαθών ως ένα απαραίτητο βήμα απέναντι στην πρόοδο
- Αποδοχή της γνώμης άλλων ανθρώπων, π.χ. μέσα σε μια ομάδα
- Αποδοχή των αξιών των μειοψηφιών
- Διευκόλυνση της ενεργής συμμετοχής

5.6.4.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Επαναφέρετε στο μυαλό σας το τελευταίο μάθημα μάθησης (επαγγελματικής κατάρτισης) που παρακολουθήσατε. Επισημάνετε και περιγράψτε τις συμφωνίες μάθησης που αναπτύχθηκαν (εάν κάποιες αναπτύχθηκαν).
2. Εάν ήσαστε εκπαιδευτής ποια θεωρείτε ότι είναι τα πέντε πιο σημαντικά σημεία σχετικά με τις συμφωνίες μάθησης για τις σειρές μαθημάτων επαγγελματικής κατάρτισης και εξηγήστε τους λόγους.
3. Σύμφωνα με τη γνώμη σας, ως συμμετέχων, καθορίστε τα πέντε πιο σημαντικά σημεία σχετικά με τις συμφωνίες εκμάθησης για τις σειρές μαθημάτων επαγγελματικής κατάρτισης και εξηγήστε τους λόγους.
4. Συμπερασματικά συγκρίνετε τις απαντήσεις που δώσατε στο δεύτερο και τρίτο ερώτημα. Συζητήστε τα αποτελέσματα (βλ. Ομαδικές ασκήσεις).

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Συζητήστε και σχεδιάστε μια σύλληψη ιδέας συμφωνιών εκμάθησης (τουλάχιστον οκτώ) ανάμεσα στους εκπαιδευτές και τους συμμετέχοντες. Εκτελέστε την ανάλυση βήμα-βήμα και αξιολογήστε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε συμφωνίας μάθησης και δώστε τις αντίστοιχες επεξηγήσεις των λόγων.
2. Συζητήστε τις κύριες ιδέες της διαδικασίας επαγγελματικής κατάρτισης.
3. Συζητήστε το ρόλο ενός εκπαιδευτή στην επαγγελματική κατάρτιση.

5.6.5 Πρόληψη Διακοπής Φοίτησης

5.6.5.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Υπάρχουν και ατομικά και κοινωνικά κόστη από τη «διακοπή φοίτησης». Συνήθως –εφόσον η διακοπή φοίτησης δεν οφείλεται στην εύρεση νέας απασχόλησης- οι συμμετέχοντες θα χάσουν το δικαίωμα να ζητήσουν την πληρωμή χρηματικών ποσών λόγω ανεργίας. Τα κοινωνικά κόστη από τη διακοπή φοίτησης συμπεριλαμβάνουν την απώλεια φόρων που δημιουργούν τα υψηλά ποσοστά διακοπής φοίτησης, που είναι ένα ζήτημα για κάθε φορολογούμενο.

Η διαφορά στα μέτρα των περαιτέρω εκπαιδευτικών καταρτίσεων βρίσκεται στα αποτρεπτικά μέσα από την πλευρά των αρχών. Κατά κανόνα, σε μέτρα για περαιτέρω εκπαίδευση, που οι συμμετέχοντες αποφασίζουν να παρακολουθήσουν αποκλειστικά με τη δική τους θέληση, οι συμμετέχοντες έχουν το δικαίωμα να διακόψουν τη φοίτηση, όποτε εκείνοι το θελήσουν. Εφόσον είχαν την υποχρέωση να πληρώνουν δίδακτρα, οι συμμετέχοντες συνήθως θα χάσουν τα χρήματά τους.

Πόσο μεγάλο είναι το πρόβλημα;

Το να υπολογίσει κανείς ένα ακριβές ποσοστό διακοπής φοίτησης είναι σχεδόν αδύνατο, δεδομένου ότι οι παροχές επαγγελματικής κατάρτισης διαφέρουν όσον αφορά στους ορισμούς τους για τη διακοπή φοίτησης, τις μεθόδους υπολογισμού τους και τις μεθόδους τους της παρακολούθησης ενός συμμετέχοντα που διακόπτει τη φοίτηση και επανέρχεται, ή αυτών που εγκαταλείπουν την πόλη ή αυτών που αναλαμβάνουν μια δουλειά.

Στην περίπτωση της πρώιμης διακοπής φοίτησης, ο Siebert¹⁴⁷ μιλάει για μία ειδική περίπτωση «αποδέσμευσης». Σύμφωνα με τον Siebert, η αυξομείωση των συμμετεχόντων είναι επίσης ένας τρόπος διακοπής φοίτησης ή η παθητική συμμετοχή μπορεί να εκληφθεί ως «εσωτερική διακοπή φοίτησης».

Οι αιτίες για διακοπές φοίτησης μπορούν να αποδοθούν στις ακόλουθες πτυχές:

Παράγοντες εντός του μέτρου:

- Πολύ μεγάλες ομάδες
- Οι ώρες συνάντησης δεν ταιριάζουν με την ρουτίνα της καθημερινότητας
- Ο τόπος κατάρτισης προσεγγίζεται δύσκολα με τη δημόσια συγκοινωνία.

Εκπαιδευτές και στόχοι του μαθήματος:

- Έλλειψη νέων πληροφοριών/ εισροών

¹⁴⁷ Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, Munchen, Ziel-Zentrum F. Interdis, σελ. 251.

- Πολύ μικρή πρόοδος της εκμάθησης
- Η σχετικότητα των περιεχομένων μάθησης είναι πολύ μικρή για την πρόοδο στη ζωή ή για την επιθυμητή απασχόληση.
- Η «Συνδεδεμένη-εμάθηση» δεν είναι εφικτή - οι συμμετέχοντες δεν μπορούν να συνδέσουν τα νέα περιεχόμενα με προηγούμενες γνώσεις τους.
- Μη θετική κοινωνική επαφή με την ομάδα και τους εκπαιδευτές.

Φορτίο:

- Εξωτερικά βάρη όπως ασθένειες, οικογενειακές υποχρεώσεις φροντίδας και υποστήριξης ή και για άλλους συγγενείς.

Παράγοντες Κινήτρου¹⁴⁸:

- Οι πληροφορίες για το μέτρο είναι ανεπαρκείς.
- Οι ατομικές προσδοκίες δεν είναι σε συμφωνία με τους σκοπούς του οργανισμού ή των εκπαιδευτών.
- Η συμμετοχή ενθαρρύνεται κυρίως εξωτερικά – η συμμετοχή έχει κανονιστεί ακουσίως .
- Οι αποκτηθείσες γνώσεις/πληροφορίες παραμένουν επιφανειακές.

Κοινωνικές επαφές:

- Οι συμμετέχοντες αισθάνονται απομονωμένοι στην ομάδα ή οι συμμετέχοντες είναι υπό πίεση από άλλους.
- Οι εκπαιδευτές δεν δίνουν θετικές πληροφορίες και προσοχή στους συμμετέχοντες.
- Οι συμμετέχοντες υφίστανται κριτική στο σπίτι τους λόγω της συμμετοχής τους.

Τι μπορεί να γίνει για να προληφθεί η «Διακοπή Φοίτησης»;

Όταν ένας συμμετέχων διακόπτει την κατάρτιση είναι εύκολο να κατηγορήσει κανείς τον συμμετέχοντα για τις αποτυχίες του/της. Όταν κατηγορεί κανείς τον "αποτυχόντα" συμμετέχοντα (εξαιρουμένων αυτών οι οποίοι εγκαταλείπουν λόγω εύρεσης νέας ενασχόλησης) μπορεί να αισθάνεται καλά ως κατηγορών, αλλά δεν αντιμετωπίζει το πιο σημαντικό πρόβλημα: Τι μπορεί να γίνει για να αποτρέψει τον συμμετέχοντα να διακόψει τη φοίτησή του; Υπάρχουν αρκετές μέθοδοι:

¹⁴⁸ Οι συμμετέχοντες στο μάθημα με μειωμένο κίνητρο είναι περισσότερο πιθανό να διακόψουν τη φοίτηση σε επαγγελματικά προγράμματα σε σχέση με άλλους.

- **Επικέντρωση στους σκοπούς του συμμετέχοντα:** Ο συμμετέχων πρέπει να αναγνωρίσει τι επιθυμεί αυτός ή αυτή να αποκομίσει από την εμπειρία της κατάρτισης. Ο εκπαιδευτής θα πρέπει να έχει τη λίστα των συμμετεχόντων που εκπαιδεύονται και τα ατομικά εμπόδια εναντίον της επίτευξης αυτού του σκοπού. Μερικές φορές το να μιλάει κανείς για την επίτευξη ενός σκοπού, βοηθά στην επικέντρωση των προσπαθειών.
- **Ενθάρρυνση της ανάμειξης στην κατάρτιση:** Ο εκπαιδευτής πρέπει να ενθαρρύνει τον συμμετέχοντα του/της να παρακολουθεί την επαγγελματική κατάρτιση τακτικά. Αυτό κάνει τον συμμετέχοντα να αισθάνεται μέρος της ομάδας, σημαντικός στον οργανισμό κατάρτισης και με περισσότερα κίνητρα, προκειμένου να συμμετέχει. Επιπρόσθετα, ο εκπαιδευτής (ή το ινστιτούτο κατάρτισης) πρέπει να εγγυηθεί ότι οι συμμετέχοντες αισθάνονται άνετα στο ινστιτούτο και στην ίδια την κατάρτιση. Οι συμμετέχοντες πρέπει να έχουν κάτι θετικό, στο οποίο να αποβλέπουν. Οι συμμετέχοντες πρέπει να είναι σε θέση να ικανοποιούν τις ανάγκες τους κατά την διαδικασία κατάρτισης.
- **Ενεργός συμμετοχή:** Πρέπει να εγγυηθεί ότι οι συμμετέχοντες αποκτούν τη δυνατότητα να συμμετέχουν ενεργά μέσω της ομαδικής εργασίας καθ' όλη τη διάρκεια του μέτρου της κατάρτισης. Η ενεργός συμμετοχή ενδυναμώνει το κίνητρο των συμμετεχόντων και, πάνω απ' όλα, την αποτελεσματικότητα της εκμάθησης.
- **Ανάμειξη των εταιριών:** Προγράμματα καριέρας και επαγγελματικά (προγράμματα) έχουν αποδειχθεί πιο επιτυχημένα στο να αποτρέπουν τους συμμετέχοντες να διακόψουν τη φοίτησή τους, εφόσον η κατάρτιση είναι ιδιαίτερα συμμετοχική και στην ουσία περιλαμβάνει σχετικούς δράστες κλειδιά όπως οι εκπαιδευτές, οι συμμετέχοντες και πιθανούς επιχειρηματίες στις διαδικασίες καθορισμού των σκοπών και της λήψης αποφάσεων. Ειδικότερα, η σύμπραξη μεταξύ εταιριών και ινστιτούτου κατάρτισης είναι σημαντική στην περίπτωση της επαγγελματικής κατάρτισης. Εφόσον οι συμμετέχοντες ταιριάζουν με τους εκπροσώπους συνεργαζόμενων εταιριών («μέντορες»), οι οποίοι προσφέρονται να περάσουν χρόνο με τους συμμετέχοντες (π.χ. προκειμένου να προσλάβουν συμμετέχοντες στις εταιρίες τους και να τους γνωρίσουν τον κόσμο της εργασίας κλπ.), η πιθανότητα οι συμμετέχοντες να μην εγκαταλείψουν το μάθημα αυξάνεται.
- **Εξέταση εναλλακτικών ρυθμίσεων κατάρτισης:** Ο εκπαιδευτής πρέπει να μιλάει με τον συμμετέχοντα προκειμένου να υπολογίζει πώς οι σκοποί των συμμετεχόντων μπορούν να επιτευχθούν. Στην ιδανική περίπτωση, άλλοι σύμβουλοι καριέρας και περαιτέρω παροχές εκπαίδευσης πρέπει να συμβουλευονται. Ο οργανισμός κατάρτισης πρέπει να βρίσκει ιδέες για εναλλακτικές ρυθμίσεις, εφόσον αυτό είναι αναγκαίο. Εφόσον διερευνώνται επαρκείς εναλλακτικές ρυθμίσεις, ο εκπαιδευτής πρέπει να

υποστηρίζει τον συμμετέχοντα στη δημιουργία επαφών, στη συμπλήρωση αιτήσεων κ.ά.

- **Εξέταση ρεαλιστικών σκοπών:** Ο εκπαιδευτής δεν πρέπει να μένει «προσκολλημένος» στο ζήτημα του να τοποθετήσει τον συμμετέχοντα στην αγορά εργασίας. Οι πιο σημαντικές ερωτήσεις είναι: «Τι θεωρεί ο συμμετέχων ενδιαφέρον;», «Σε τι είναι καλός ο συμμετέχων;» και «Ποιες από αυτές τις περιοχές δεξιοτήτων είναι εμπορεύσιμες;». Εφόσον η φοίτηση σε έναν οργανισμό εκπαίδευσης είναι ο τρόπος να επιτευχθεί ο επαγγελματικός σκοπός, ο εκπαιδευτής πρέπει να ενδυναμώνει τον συμμετέχοντα στο να ορίζει βήματα προκειμένου να φτάσει εκεί. Εφόσον η τοποθέτηση στην αγορά εργασίας είναι ο “σωστός” τρόπος προκειμένου να επιτευχθεί ο ατομικός σκοπός, ο εκπαιδευτής πρέπει να στηρίζει την τοποθέτηση αυτή κατά τη διάρκεια του μέτρου. Αυτό σημαίνει: Εφόσον η διακοπή φοίτησης είναι απόρροια της εύρεσης εργασίας από έναν συμμετέχοντα, ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι ιδιαίτερα ευέλικτος στο να στηρίζει την τοποθέτηση αυτή κατά τη διάρκεια του μέτρου.
- **Αναγνώριση ειδικών αναγκών:** Ο συμμετέχων πρέπει να αποφασίζει, εφόσον ο ίδιος έχει ένα συγκεκριμένο πρόβλημα μαθησιακό ή συμπεριφοράς, να αναμειγνύεται στη διαδρομή της επιτυχούς τοποθέτησης ή της επιτυχημένης καριέρας (εκπαίδευσης). Λίγα επιτεύγματα, χαμηλή βαθμολογία και δυσκολίες συμπεριφοράς προμηνύουν σε μεγάλο βαθμό τη διακοπή φοίτησης από το σχολείο. Η αξιολόγηση πιθανών προβλημάτων μάθησης και συμπεριφοράς μπορούν να βοηθήσουν στην αναγνώριση ειδικών υπηρεσιών που μπορούν να βοηθήσουν τον μαθητή να βρει πιο επιτυχημένο σχολείο.

Ένας από τους βασικούς λόγους διακοπής φοίτησης είναι η διάψευση των προσδοκιών των συμμετεχόντων από το πρόγραμμα του μαθήματος (βλέπε παράγοντες κινήτρων)¹⁴⁹.

Ποιες δυνατότητες υπάρχουν να προσαρμοστεί το πρόγραμμα του μαθήματος, στην περίπτωση που δεν ικανοποιεί τις προσδοκίες των συμμετεχόντων ;

Εφόσον τα μέτρα προσαρμόζονται κατόπιν «λανθασμένων» αποτελεσμάτων, αυτό μπορεί να προωθήσει μια κουλτούρα αλληλοκατηγοριών εντός του οργανισμού. Αντί αυτής της προσέγγισης, ο οργανισμός θα έπρεπε να χρησιμοποιεί κάθε αποτέλεσμα εποπτείας και αξιολόγησης και να τροφοδοτεί τη διαδικασία ανατροφοδότησης, προκειμένου να βελτιώνει συνεχώς την ποιότητα και τη συμμόρφωση με το στόχο του μέτρου της κατάρτισης (προσαρμογή όλων των μέτρων ως μέρος ενός συνεχούς κύκλου ποιότητας, βλ.: τομέα 7).

Η συνεχής βελτίωση μπορεί να θεωρηθεί, γενικά, σε σχέση με τα ακόλουθα στοιχεία: ¹⁵⁰

¹⁴⁹ Βλ.: Cedefop – Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (εκδ.) (2006): Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Αυστρία, σε: Cedefop Panorama Series, 125, Λουξεμβούργο, σελ.15. Διαθέσιμο σε: <http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5163en.pdf> [29.06.2011]

- Βελτίωση της ικανοποίησης του εξωτερικού πελάτη
- Βελτίωση της ποιότητας των παρόχων (δηλ. εκπαιδευτές, δημιουργοί περιεχομένου)
- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας του εσωτερικού παρόχου-πελάτη
- Βελτίωση της ροής της πληροφορίας από και προς τους πελάτες
- Βελτίωση εσωτερικών επικοινωνιών
- Πρόληψη αιτιών ανεπιθύμητης διακύμανσης
- Μείωση τυχαίων αιτιών ανεπιθύμητης διακύμανσης
- Προαγωγή επιθυμητής διακύμανσης (δηλ. αναγνώριση αλλαγών για το καλύτερο και εφαρμογή αυτού στο πρόγραμμα διδασκαλίας)
- Προσδιορισμός των εξόδων ποιότητας
- Βελτίωση μεθόδων παραγωγής και ανάπτυξης περιεχομένου και προγραμμάτων κατάρτισης.
- Βελτίωση εσωτερικών συστημάτων
- Βελτίωση συνολικής ευελιξίας και προσαρμοστικότητας
- Μείωση «απωλειών»

Επιπλέον: Οι διακοπές φοίτησης θα πρέπει να γίνονται αποδεκτές ως μεθοδολογική-διδασκική πρόκληση. Κατάλληλες σκέψεις πρέπει να γίνουν:

1. Επαρκείς πληροφορίες για το μέτρο εκ των προτέρων
2. Εξειδίκευση των περιεχομένων του μέτρου – ποια περιεχόμενα μπορούν να τιμηθούν από την ομάδα συμμετεχόντων – ποια περιεχόμενα όχι;

Θα πρέπει να υπάρχουν ευκαιρίες για κάθε δάσκαλο και συμμετέχοντα να βρουν μαζί τον πιο κατάλληλο τύπο εκμάθησης για τον συμμετέχοντα και εφόσον είναι εφικτό, να προσαρμόσουν τις καταστάσεις εκμάθησης σε αυτόν τον τύπο εκμάθησης. Προτείνεται η επαγγελματική κατάρτιση να είναι όσο το δυνατόν πιο επικεντρωμένη στον πελάτη.

5.6.5.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

¹⁵⁰ Προσαρμοσμένο από τον Thomas, Brian (1992): Συνολική Ποιότητα Κατάρτισης, McGraw Hill

1. Έχετε ποτέ πραγματικά σκεφθεί να «εγκαταλείψετε»; Ποιοι ήταν οι λόγοι;
2. Επαναφέρετε στο μυαλό σας το τελευταίο μάθημα κατάρτισης (επαγγελματικής κατάρτισης) που παρακολουθήσατε. Επισημάνετε τους πιο σημαντικούς παράγοντες που επηρέασαν την κινητοποίησή σας θετικά.
3. Λαμβάνοντας υπόψη την άποψή σας ως συμμετέχων, αναγνωρίστε ποιοι παράγοντες υποστηρίζουν τη διαδικασία εκμάθησης πιο αποτελεσματικά και εξηγήστε τους λόγους γιατί.

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Συζητήστε διαφορετικά μέτρα πρόληψης της διακοπής φοίτησης και καθορίστε τα καλύτερα κατάλληλα για μια συγκεκριμένη ομάδα – στόχο.
2. Συζητήστε τα προσωπικά και κοινωνικά κόστη που προκύπτουν από τη διακοπή της φοίτησης.
3. Συζητήστε πώς οι εκπαιδευτές και οι οργανισμοί κατάρτισης θα πρέπει να διαχειριστούν τη «διακοπή φοίτησης»; Αναγνωρίστε το αντικείμενο του εν λόγω προβλήματος.
4. Συζητήστε γιατί η εμπλοκή των εταιρειών φαίνεται να είναι αποτελεσματική στη διατήρηση των συμμετεχόντων.

5.7 Ανατροφοδότηση & Αξιολόγηση

5.7.1 Ανατροφοδότηση και Απεικόνιση

5.7.1.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Οι οργανισμοί κατάρτισης πρέπει να εγγυώνται ότι η επαγγελματική, μεθοδολογική-διδασκτική ικανότητα των εκπαιδευτών εξετάζεται και διασφαλίζεται τακτικά. Οι εκπαιδευτές επίσης πρέπει να ενδιαφέρονται να μάθουν για τον αντίκτυπο της κατάρτισης που παρέχουν.

Ορισμός

Ως ανατροφοδότηση πληροφοριών μπορεί να οριστεί η επιστροφή (ή η «ανάδραση») πληροφοριών αναφορικά με το «αποτέλεσμα» στον ελεγκτή των «εισαγόμενων πληροφοριών». Με την ανατροφοδότηση πληροφοριών μπορεί να καθοριστεί εάν οι απεσταλμένες πληροφορίες έγιναν κατανοητές ορθά και αν οι ενέργειες οδήγησαν στα επιδιωκόμενα αποτελέσματα. Στο εν λόγω πλαίσιο, η ανάδραση πληροφοριών ερμηνεύεται ως μέθοδος γνώσης των εντυπώσεων των συμμετεχόντων και των παρατηρούμενων ωφελειών από τη συμμετοχή σε επαγγελματική κατάρτιση ως μια μέθοδος καθιέρωσης ενός κύκλου επικοινωνίας.

Η τελική επιδίωξη σε σχέση με τη διαχείριση ποιότητας είναι η εκμάθηση. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ποιότητα, οι οργανισμοί (και εκπαιδευτές) πρέπει να μάθουν πώς οι υπηρεσίες τους γίνονται αντιληπτές από τους συμμετέχοντες. Τους βοήθησε το μέτρο στον επαγγελματικό τους προσανατολισμό; Με ποιους τρόπους; Ποιο μέρος ήταν επιβοηθητικό και ποιο όχι; Τι έλειπε; Μόνο μέσω της ανάδρασης πληροφοριών ως προς αυτά τα ζητήματα μπορούν οι οργανισμοί και οι εκπαιδευτές να μάθουν πώς να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους. Συνεπώς οι οργανισμοί πρέπει να καθιερώνουν ένα σύστημα ανάδρασης πληροφοριών. Η ανατροφοδότηση πληροφοριών πρέπει να καταστεί μέρος «του οργανισμού».

Αρκετές μελέτες έδειξαν ότι το να ζητείται ανάδραση πληροφοριών είναι (ένα) από τα πιο σημαντικά μέτρα διασφάλισης ποιότητας από την πλευρά των παρόχων επαγγελματικού προσανατολισμού (44,5%)¹⁵¹.

Γενικά υπάρχουν τέσσερις τύποι ανατροφοδότησης πληροφοριών¹⁵²: η ανατροφοδότηση πληροφοριών από τους συμμετέχοντες (1), η ανατροφοδότηση πληροφοριών από ομοιόβαθμους (2), η ανατροφοδότηση πληροφοριών με εμβέλεια 360 μοιρών και η εποπτεία (4).

- 1. Ανάδραση πληροφοριών από τον συμμετέχοντα

Η ανατροφοδότηση πληροφοριών από τον συμμετέχοντα (ή η ανατροφοδότηση πληροφοριών του μαθήματος), στέλνει πίσω πληροφορίες στους εκπαιδευτές και τους οργανισμούς σχετικά με τις αντιλήψεις του συμμετέχοντα για το μέτρο. Υπάρχουν διαφορετικές μέθοδοι για την λήψη αυτών των πληροφοριών που επαναποστέλλονται: ανεπίσημες ή επίσημες, προφορικές ή έγγραφες (π.χ. μέσω τυποποιημένων ερωτηματολογίων), κατά τη διάρκεια ή μετά το τέλος του μέτρου, μία φορά ή σε τακτική βάση, κλπ. Η «καλύτερη» μέθοδος για τη λήψη επαναποστελλόμενων πληροφοριών δεν υπάρχει: η μέθοδος πρέπει να καθοριστεί σε ατομικό επίπεδο σύμφωνα με τους σκοπούς των προσώπων που ζητούν την εν λόγω ανατροφοδότηση πληροφοριών.

Μια σημαντική πτυχή που πρέπει να ληφθεί υπόψη είναι ποιος απαιτεί την ανατροφοδότηση πληροφοριών και σε ποιους εκπαιδευτές γίνεται ανατροφοδότηση πληροφοριών.

- Ανατροφοδότηση πληροφοριών απευθείας στους εκπαιδευτές

¹⁵¹ Π.χ. Oibf (εκδ.) (2004): Qualitätssicherung und – entwicklung in der osterreichischen Erwachsenenbildung. Eine Studie im Rahmen des Projekts "Instrumente zur Sicherung der Qualität und Transparenz in der Erwachsenenbildung in Österreich" (INSI-QUEB), Wien, σελ. 21. Διαθέσιμο σε: <http://www.oibf.at/db/calimero/tools/proxy.php?id=13306> [29.06.2011]

¹⁵² Βλέπε: Rabenstein, Reinold/Reichel, Rene/Thanhoffer, Michael (2001): Das Methoden-Set. 5 Bücher für Referenten und SeminarleiterInnen.3. Gruppe erleben, Munster, Oekotopia Verlag.

Είναι σημαντικό για τους εκπαιδευτές να αναζητούν ανατροφοδότηση πληροφοριών από τους συμμετέχοντες για την κατάρτισή τους. Επειδή έχουν άμεση επαφή με τους συμμετέχοντες σε καθημερινή βάση, έχουν ένα εύρος δυνατοτήτων ανάδρασης πληροφοριών, τις οποίες μπορούν να χρησιμοποιούν σύμφωνα με την ομάδα στόχο, το μέγεθος της ομάδας, τη φάση της ομάδας, την παρεμβατική πρόθεση, την ανάγκη πληροφοριών και τους πόρους χρόνου.

Σε εξάρτηση με αυτούς τους παράγοντες, ο εκπαιδευτής πρέπει να λάβει αποφάσεις στα ακόλουθα ζητήματα:

Συλλογή στοιχείων και παρέμβαση – Ποιος είναι ο σκοπός του προσώπου που ζητά την ανατροφοδότηση πληροφοριών; Σχεδιάζεται απλώς για τη συλλογή πληροφοριών ως προς τα ευεργετικά στοιχεία της κατάρτισης, ή αποτελεί παρέμβαση στη διαδικασία δομής της ομάδας; Σε ορισμένο βαθμό η ανατροφοδότηση πληροφοριών θα έχει πάντοτε παρεμβατικό χαρακτήρα, επειδή ωθεί τους ανθρώπους στην απεικόνιση του τι έχει συμβεί μέχρι στιγμής.

Ιδιωτικά και δημόσια-Η ανάδραση πληροφοριών πρέπει να αναζητείται από κάθε άτομο ανεξάρτητα ή σε μια ανοικτή συζήτηση της ομάδας. Τα πλεονεκτήματα μιας ατομικής ανάδρασης πληροφοριών είναι ότι η γνώμη του εκπαιδευόμενου δεν εξαρτάται από τη γνώμη του ηγέτη της ομάδας και το αποτέλεσμα είναι μεγαλύτερο (συμπεριλαμβανομένου ότι, στην ομαδική ανάδραση πληροφοριών, μερικοί μπορεί να έχουν μείνει εκτός «επειδή έχει ήδη αναφερθεί από κάποιον άλλον»). Η δημόσια ανάδραση πληροφοριών έχει ισχυρότερο παρεμβατικό χαρακτήρα, διατρέχει, όμως, τον κίνδυνο να επηρεαστεί από τη γνώμη των ηγετών της ομάδας αλλά δίνει την ευκαιρία να καλλιεργηθεί μίας μορφής προβληματισμού. Μία μέση προσέγγιση αποσκοπεί στο να επιτρέπει στους συμμετέχοντες να εργάζονται μαζί σε μικρές ομάδες και να παρουσιάζουν τα αποτελέσματα στη συνεδρίαση.

Η λήψη ανατροφοδότησης πληροφοριών (πρόσωπο με πρόσωπο) θα μπορούσε να είναι άβολη για αυτούς προς τους οποίους απευθύνεται. Έτσι, η ανάδραση πληροφοριών πρέπει να παρουσιάζεται με απροκατάληπτη και θετική ατμόσφαιρα. Ο εκπαιδευτής πρέπει να το έχει αυτό στο μυαλό του. Δουλεύοντας με κάποιον τύπο κανόνων, βοηθά τη δημιουργία ενός εποικοδομητικού περιβάλλοντος εργασίας. Οι εκπαιδευτές πρέπει να παρέχουν σαφείς κατευθυντήριες οδηγίες αναφορικά με το σύστημα ανάδρασης πληροφοριών. Στις ακόλουθες κατευθυντήριες για την απόκτηση επαναποστελλόμενων πληροφοριών, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα παρακάτω (Ο εκπαιδευτής πρέπει να ενημερώνει τους συμμετέχοντες αναφορικά με τους κανόνες ανάδρασης πληροφοριών κατά την έναρξη της κατάρτισης. Οι συμμετέχοντες πρέπει να συμμορφώνονται με τους κανόνες)¹⁵³:

1. Να ακούει κανείς αντί να δικαιολογείται και να διαφωνεί.

¹⁵³ Βλέπε: Rabenstein, Reinold/Reichel, Rene/Thanhoffer, Michael (2001): Das Methoden-Set. 5 Bucher für Referenten und SeminarleiterInnen.3. Gruppe erleben, Munster, Oekotopia Verlag.

2. Αμεροληψία και ειλικρίνεια στην απάντηση.
3. Αντικειμενικότητα αντί της γενίκευσης των αξιών (Θα πρέπει να λένε «εγώ» και όχι «εμείς».).
4. Επικοινωνία, ποιες διαδικασίες έχουν γίνει αντιληπτές κατά τη διάρκεια της κατάρτισης, ποιες συνέπειες είχαν και πώς οι διαδικασίες επηρέασαν το άτομο. (Προσοχή: Είναι σημαντικό να διασπάται η ομαδική αντίληψη, η ερμηνεία και ο αντίκτυπος).
5. Τα πρόσωπα που δίνουν και αυτά που δέχονται τις επαναποστελλόμενες πληροφορίες εντός της ομάδας πρέπει να το πράττουν αυτό εκουσίως.
6. Ο εκπαιδευτής πρέπει να επαναποστέλλει πληροφορίες αφότου όλοι οι συμμετέχοντες έχουν επαναποστείλει πληροφορίες. Όταν οι συμμετέχοντες παραβιάζουν τις κατευθυντήριες αρχές σε συνεχή βάση, ο εκπαιδευτής δεν πρέπει να τους πιέζει να συμμορφώνονται με αυτές, αλλά να τους ρωτά τους λόγους της συμπεριφοράς τους.

Δομημένες και ελεύθερες ερωτήσεις- Οι συμμετέχοντες μπορούν να επαναποστέλλουν πληροφορίες στους εκπαιδευτές κάνοντας σχόλια για κατηγορίες συγκεκριμένων δραστηριοτήτων. Η αξιολόγηση βασίζεται σε μία κλίμακα 5 βαθμών (από «βοηθητικές» σε «μη βοηθητικές»). Ο εκπαιδευτής μπορεί επίσης να ρωτήσει «Ποιες από τις σημερινές δραστηριότητες βρήκατε επιβοηθητικές;». Οι δομημένες ερωτήσεις είναι βοηθητικές, εφόσον ο εκπαιδευτής ενδιαφέρεται για πολύ συγκεκριμένες πληροφορίες ή εφόσον η ομάδα χρειάζεται αρκετή καθοδήγηση. Οι ανοικτές ερωτήσεις πιθανότερα οδηγούν σε απροσδόκητες ερωτήσεις, επειδή οι συμμετέχοντες αισθάνονται ελεύθεροι να σκεφτούν παράγοντες που δεν είχαν ακόμα εξετάσει.

Προφορικές – οπτικές – αισθητικές παρατηρήσεις : Η ανάδραση πληροφοριών μπορεί να γίνει με διαφορετικούς τρόπους: Οι συμμετέχοντες μπορούν να μιλούν για τις αντιλήψεις τους (ενώπιον της ομάδας), μπορούν να τις καταγράφουν ή να τις ζωγραφίζουν σε ένα χαρτί ή ακόμα να τις εκφράζουν με τη γλώσσα του σώματος. Αυτή η απόφαση θα έπρεπε να ληφθεί εξετάζοντας τις εκφραστικές ικανότητες των συμμετεχόντων και την τρέχουσα κατάσταση της ομάδας. Συνήθως μια προφορική συζήτηση της ομάδας για τα αποτελέσματα ακολουθεί.

Χρησιμοποίηση αντικειμένων- Η ανάδραση πληροφοριών μπορεί να βοηθηθεί με την χρήση διαφόρων αντικειμένων. Τα αντικείμενα αποσκοπούν στο να βοηθήσουν τους συμμετέχοντες στη διαδικασία ανάδρασης πληροφοριών, καθιστούν δυνατή την περαιτέρω ανάλυση ή επίσης τους βοηθούν να τεκμηριώνουν τα αποτελέσματα αυτής. Αυτά μπορεί να είναι οποιοδήποτε αντικείμενο που συμβολίζει ένα μικρόφωνο που παραδίδεται στο πρόσωπο που μιλάει εκείνη τη στιγμή (ελκύνοντας την προσοχή σε αυτό το πρόσωπο και αποθαρρύνοντας τις διακοπές). Συχνά χρησιμοποιούνται κάρτες μετριοπάθειας: οι ατομικές αντιλήψεις καταγράφονται ή συμφωνία ή διάθεση εμφανίζεται (π.χ. φανάρι ανάδρασης πληροφοριών: πράσινο για θετικό,

κίτρινο για ουδέτερο και κόκκινο για αρνητικό). Επίσης, λίστες/υλικό συχνά υιοθετούνται στην ανάδραση πληροφοριών παρέχοντας καθοδήγηση και τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων.

Χρονικές απαιτήσεις: Η ανάδραση πληροφοριών μπορεί να γίνει σε 5 λεπτά («προσοχή» - κάθε συμμετέχων λέει μια πρόταση) ή σε 5 ώρες (παρεμβάσεις σε πολλά στάδια – συλλογή, απεικόνιση, οργάνωση, περίληψη κλπ.). Αυτή η απόφαση πρέπει να βασίζεται στον διαθέσιμο χρόνο αλλά επίσης στη σχετική παρεμβατική πρόθεση.

Χρήση μεταφορών” Αρκετές μέθοδοι ανάδρασης πληροφοριών χρησιμοποιούν μεταφορές για να εμπνέουν τους συμμετέχοντες. Αυτό ποικίλει από το να απεικονίζει την ομάδα ως άγαλμα ή αναλογίες ενός κτηρίου μέχρι και ως φαγητό(περιγράφοντας στοιχεία της κατάρτισης ως «εύγευστα, βιταμίνες, δυσκολοχώνευτα κ.α).

- Ανατροφοδότηση πληροφοριών σε οργανισμούς κατάρτισης

Αποτελεί κοινή πρακτική ότι όχι μόνο οι εκπαιδευτές αλλά επίσης και ο οργανισμός ζητά από τους συμμετέχοντες ανάδραση πληροφοριών πάνω στο μέτρο. Αυτό γίνεται βασιζόμενο σε δύο κίνητρα: το να μάθουν και να βελτιώσουν το μέτρο αλλά και επίσης να ελέγχουν τη δουλειά των εκπαιδευτών. Συνεπώς, η ανάδραση πληροφοριών από τους συμμετέχοντες στους οργανισμούς είναι ένα ευαίσθητο θέμα: οι εκπαιδευτές μπορεί να είναι φοβισμένοι για την αξιολόγηση της δουλειάς τους και οι συμμετέχοντες μπορεί να μάθουν ότι η ανάδραση πληροφοριών από αυτούς μπορεί να προκαλέσει συνέπειες για τον εκπαιδευτή. Ως εκ τούτου, μια σειρά από θέματα πρέπει να διευκρινιστούν και να καταστούν γνωστά με διαφάνεια προκειμένου να αποφευχθούν αυτές οι καταστάσεις:

- **Γιατί;** Ποιος/Ποιοι είναι ο σκοπός/σκοποί της ανάδρασης πληροφοριών;
- **Με ποιον τρόπο** μπορεί να αποκτηθεί; Μάλλον με ένα ερωτηματολόγιο.
- **Πότε** συλλέγονται; Κατά τη διάρκεια του μέτρου ή κατόπιν της λήξης του;
- **Ποιος** θα συγκεντρώσει τις πληροφορίες που επαναποστέλλονται; Ο/Η εκπαιδευτής/εκπαιδευτρια ή το διοικητικό προσωπικό;
- **Ποιος θα αναλύσει** τα δεδομένα και πώς; Αναμειγνύονται οι εκπαιδευτές στη διαδικασία;
- **Ποιος έχει πρόσβαση στην πληροφορία;** Ο διευθυντής ποιότητας; Ο παλαιότερος εκπαιδευτής; Οι εκπαιδευτές; Οι συμμετέχοντες; Η αντιπροσωπεία της επιτροπής;
- **Πώς τα αποτελέσματα κοινοποιούνται** στους εκπαιδευτές; Είναι σημαντικό οι εκπαιδευτές να έχουν επίσης την ευκαιρία να μαθαίνουν από την ανάδραση πληροφοριών που δεν είχαν δοθεί απευθείας σε εκείνους.

- **Ποιες είναι οι συνέπειες** της «καλής» ή «κακής» ανάδρασης πληροφοριών; Ποιος το αποφασίζει αυτό;

Αυτές οι ερωτήσεις πρέπει να απαντηθούν, να εκτεθούν στο εσωτερικό σύστημα διαχείρισης ποιότητας και να γίνουν γνωστές με διαφάνεια κυρίως στους εκπαιδευτές και επίσης και στους συμμετέχοντες. Είναι σημαντικό μέρος του να καταστεί η ανάδραση πληροφοριών «μέρος του οργανισμού».

- Ανατροφοδότηση πληροφοριών στο μεσάζοντα

Οι αντιπροσωπείες των επιτροπών ζητούν επίσης από τους συμμετέχοντες ανάδραση πληροφοριών. Όταν απαντούν στην αντιπροσωπεία κατόπιν ολοκλήρωσης της κατάρτισης, οι συμμετέχοντες πρέπει να συμπληρώσουν ερωτηματολόγιο σχετικά με το ολοκληρωμένο μέτρο. Σε μια ιδανική κατάσταση αυτά τα στοιχεία αναλύονται από έναν ανεξάρτητο οργανισμό και εκθέτονται στον μεσάζοντα. Ο σκοπός αυτής της μορφής ανάδρασης πληροφοριών είναι να αποκτηθούν ανεξάρτητες πληροφορίες για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τον οργανισμό κατάρτισης. Τα αποτελέσματα αυτής της ανάδρασης πληροφοριών πρέπει να καταστούν γνωστά στον οργανισμό και τους εκπαιδευτές. Ακόμη, αυτά αποτελούν σημαντικές πληροφορίες, προκειμένου να δίνουν τη δυνατότητα στους οργανισμούς και στους εκπαιδευτές να μαθαίνουν και να βελτιώνουν τις υπηρεσίες τους.

- Ανατροφοδότηση πληροφοριών από ομοιόβαθμους – Υποστήριξη και Συνεργασίες

Οι εκπαιδευτές πρέπει να έχουν την ευκαιρία να ασχοληθούν εντός του οργανισμού με τις πληροφορίες που επανεστάλησαν. Ο οργανισμός πρέπει να παρέχει την ευκαιρία για *επαγγελματικό* στοχασμό. Ένας τρόπος για να γίνει αυτό, αποτελεί η καθιέρωση δομών *υποστήριξης*. Ο οργανισμός πρέπει να παρέχει χώρο και χρόνο για συλλογικές συμβουλές ή σκέψη. Οι εκπαιδευτές πρέπει να συζητούν τις ατομικές τους εμπειρίες με συναδέλφους και να λαμβάνουν πληροφορίες από αυτούς.

Η ομαδική εργασία αποτελεί έναν τρόπο έμπνευσης ανεπίσημης Ανατροφοδότησης πληροφοριών και συζήτησης, επίσημες δομές όπως μια εσωτερική εκπαίδευση, μια καθορισμένη (και αμοιβόμενη) σειρά από «*συνεργασίες*» (οι εκπαιδευτές παίρνουν μέρος/βλέπουν ο ένας την εκπαίδευση του άλλου, προκειμένου να μαθαίνει ο ένας από τον άλλο) πρέπει επίσης να καθιερωθούν.

Προκειμένου να υποστηριχθεί η εποικοδομητική ανατροφοδότηση πληροφοριών μεταξύ συναδέλφων, όπως επίσης και μεταξύ των συμμετεχόντων και εκπαιδευτών, η προσοχή πρέπει να επικεντρωθεί στους ακόλουθους κανόνες ανατροφοδότησης πληροφοριών:

- **Εποικοδομητική:** Η ανάδραση πληροφοριών πρέπει να αφήνει πιθανότητες για αλλαγή

- **Περιγραφική:** Η ανάδραση πληροφοριών πρέπει να είναι πραγματική, να μην αποδίδει αξίες στα γεγονότα, χωρίς να κάνει κατηγορίες.
- **Ακριβής:** Η ανάδραση πληροφοριών πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο ακριβής, συγκεκριμένη και όχι γενική.
- **Υποκειμενική:** Οι άνθρωποι θα πρέπει να λένε «εγώ» αντί για «εσύ» ή «εμείς» αντί για «αυτοί»
- **Όχι μόνο αρνητική:** Δεν πρέπει να γίνεται μόνο κριτική, η ανάδραση πληροφοριών είναι ευκολότερο να γίνει αποδεκτή εφόσον είναι ισορροπημένη.

Υπάρχουν επίσης ορισμένοι κανόνες για τη λήψη πληροφοριών:

- **Άφηνε τον άλλον να ολοκληρώνει**
- **Μην υπερασπίζεσαι ή τεκμηριώνεις** τις πράξεις σου, η ανάδραση πληροφοριών βοηθά το άλλο πρόσωπο να αντιλαμβάνεται τις πράξεις κάποιου. Είναι σημαντικό οι άνθρωποι να ενθαρρύνονται να θέτουν ερωτήσεις εφόσον κάτι δεν είναι σαφές.

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι άνθρωποι ακολουθούν αυτούς τους κανόνες, προτείνεται ένα εγχειρίδιο πάνω σε κανόνες ανατροφοδότησης πληροφοριών να παραδοθεί στους συμμετέχοντες και στους συναδέλφους εκπαιδευτές.

- 3. 360° Ανάδραση πληροφοριών

Η 360 μοιρών ανατροφοδότηση πληροφοριών αναφέρεται σε ανατροφοδότηση πληροφοριών από όλες τις πλευρές, από μια ποικιλία πηγών από διαφορετικά ιεραρχικά επίπεδα. Μπορεί να παρουσιαστεί ως συνδυασμός των προαναφερόμενων τεχνικών. Για παράδειγμα, ένας εκπαιδευτής μπορεί να λαμβάνει ανάδραση πληροφοριών από συμμετέχοντες, συναδέλφους και τους εποπτεύοντές του/της. Οδηγεί σε μια πιο διαφοροποιημένη εικόνα του αντικτύπου των πράξεων κάποιου και σε μια πιο ολοκληρωμένη κατανόηση της θέσης κάποιου και πώς αυτή τοποθετείται εντός του οργανισμού.

- 4. Εποπτεία

Η τακτική *εποπτεία* των εκπαιδευτών (συμπεριλαμβανομένων των ελεύθερων συνεργατών), όπως επίσης και η προσανατολισμένη σε σκοπό διαβούλευση και οι δομές υποστήριξης από τον ηγέτη της ομάδας εσωτερικά στον οργανισμό, αποτελεί έναν σημαντικό μηχανισμό για την αντιμετώπιση εμπειριών και λήψης μαθημάτων από αυτούς με εποικοδομητικό τρόπο.

Συμπέρασμα: Οι εκπαιδευτές συχνά χρησιμοποιούν την ατομική τους ανατροφοδότηση πληροφοριών (π.χ. στο τέλος του μαθήματος ή μέρος του μαθήματος) προκειμένου να παρακολουθήσουν την προσωπική τους επιτυχία και να βελτιώσουν τη δική τους απόδοση. Ορισμένα μοντέλα εποπτείας διαχωρίζουν την βασισμένη σε έγγραφο ανάδραση πληροφοριών,

προκειμένου το σχετικό υλικό να εισαχθεί στον οργανισμό, ενώ ποιοτικά αποτελέσματα εποπτείας επεξεργάζονται αποκλειστικά από τους εκπαιδευτές. Ένας καλός εκπαιδευτής συζητά τα ποιοτικά αποτελέσματα της αξιολόγησης και της εποπτείας με τους/τις εκπαιδευόμενους του/της, δίνοντάς τους την ευκαιρία να εξηγήσουν τι σήμαιναν και συνεπώς να τα χρησιμοποιήσουν ως εκπαιδευτική εμπειρία.

5.7.1.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Προδριορίστε την ανατροφοδότηση όσο ακριβέστερα μπορείτε με τρεις προτάσεις.
2. Καταγράψτε σε λίστα τους διαφορετικούς τύπους ανατροφοδότησης που ξέρετε και περιγράψτε τον καθένα με 2-4 προτάσεις.
3. Σχεδιάστε μια μεσολάβηση ανατροφοδότησης από τους συμμετέχοντες στους εκπαιδευτές με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
 - a. **Σκοπός:** Εκμάθηση για τα πλεονεκτήματα των συμμετεχόντων από το μέτρο, γνώση για το ποια στοιχεία κατάρτισης είναι ιδιαίτερα ευεργετικά
 - b. **Ομάδα στόχος:** 15 μακροχρόνια άνεργοι χειρώνακτες εργαζόμενοι, ηλικίας ανάμεσα στα 35 και 55, κάποιιοι από τους οποίους έχουν αδύνατη ακοή.
 - c. **Χρόνος:** Στη μέση ενός κλειδωμένου μέτρου 6 εβδομάδων κατάρτισης
4. Φανταστείτε τον εαυτό σας διευθυντή ποιότητας σε έναν οργανισμό κατάρτισης που θέλει να καθιερώσει ένα σύστημα ανάδρασης βασισμένο σε πρότυπα για τα ατομικά μαθήματα με το στόχο της αποτίμησης των μεμονωμένων εκπαιδευτών. Πώς θα προχωρούσατε; Διαμορφώστε μια πρόταση που να περιλαμβάνει τις ακόλουθες πτυχές:
 - a. Πότε και πώς θα συλλέγεται η ανατροφοδότηση;
 - b. Πώς και από ποιον θα αναλύονται τα δεδομένα;
 - c. Πώς και από ποιον θα ερμηνεύονται τα αποτελέσματα;
 - d. Ποιες θα είναι οι συνέπειες;
 - e. Πώς θα κοινοποιηθούν τα αποτελέσματα και οι συνέπειες στους εκπαιδευτές;
 - f. Πώς μπορείτε να κερδίσετε αποδοχή αυτού του εργαλείου από τους εκπαιδευτές;

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Σχεδιάστε μια μεσολάβηση ανατροφοδότησης από τους συμμετέχοντες στους εκπαιδευτές με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
 - I. **Σκοπός:** Εκπαίδευση για την αντίληψη των συμμετεχόντων για τα προσόντα των εκπαιδευτών
 - II. **Ομάδα στόχος:** 8 γυναίκες που επανέρχονται στην αγορά εργασίας μετά από την άδεια γέννας
 - III. **Χρόνος:** Μετά την 3η ημέρα ενός κλειδωμένου μέτρου 8 εβδομάδων
2. Δώστε ανατροφοδότηση σε έναν από τους συναδέλφους σας ακολουθώντας τους κανόνες ανατροφοδότησης και ρωτήστε και για τον εαυτό σας.
3. Φανταστείτε τον εαυτό σας διευθυντή ποιότητας σε έναν εκπαιδευτικό οργανισμό που θέλει να καθιερώσει ένα σύστημα ανάδρασης βασισμένο σε πρότυπα για τα ατομικά μαθήματα με το στόχο τη βελτίωση της ποιότητας του μέτρου. Πώς θα προχωρούσατε; Διαμορφώστε μια πρόταση που να περιλαμβάνει τις ακόλουθες πτυχές:
 - I. Πότε και πώς θα συλλέγεται η ανάδραση;
 - II. Πώς και από ποιόν θα αναλύονται τα δεδομένα;
 - III. Πώς και από ποιον θα μεταφράζονται τα αποτελέσματα;
 - IV. Ποιές θα είναι οι συνέπειες;
 - V. Πώς θα κοινοποιηθούν τα αποτελέσματα και οι συνέπειες στους εκπαιδευτές;
 - VI. Πώς μπορείτε να κερδίσετε αποδοχή αυτού του εργαλείου από τους εκπαιδευτές;

5.7.2 Εσωτερική αξιολόγηση

5.7.2.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Αξιολόγηση είναι ο συστηματικός προσδιορισμός, η ανάλυση και αξιολόγηση των διαδικασιών στους οργανισμούς και των συστημάτων. Οι μελέτες αξιολόγησης μπορούν να αναφέρονται σε διαφορετικά επίπεδα ενός οργανισμού κατάρτισης:

1. αξιολόγηση των συνολικών αποτελεσμάτων του οργανισμού (συγκρινόμενα με την αποστολή, την ιδέα, τον βραχυπρόθεσμο και μεσοπρόθεσμο προγραμματισμό κλπ.)
2. αξιολόγηση της διαχείρισης, διοίκησης και δομής
3. αξιολόγηση της κατάρτισης:

- αξιολόγηση του περιεχομένου (π.χ. προϋποθέσεις, πλαίσια)
- αξιολόγηση της διαδικασίας (καλύπτοντας όλα τα στάδια, συμπεριλαμβανομένων αυτών της προετοιμασίας του μαθήματος, την παροχή της κατάρτισης και παρακολούθηση των εξελίξεων) και /ή
- αξιολόγηση του αποτελέσματος της κατάρτισης.

Σε κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης όλα τα προαναφερόμενα πεδία πρέπει να περιλαμβάνονται στη διαδικασία αξιολόγησης.

Πολλά από τα υπάρχοντα αποδεικτικά στοιχεία αξιολόγησης συνδέονται με αποτελέσματα εκμάθησης¹⁵⁴ (αποτέλεσμα). Υπάρχουν δύο βασικοί λόγοι:

- Είναι κατάλληλα. Τα αποτελέσματα εκμάθησης απεικονίζουν άμεσα τις επιδιώξεις των παρεμβάσεων επαγγελματικού προσανατολισμού. Κυρίως, ο επαγγελματικός προσανατολισμός δεν αποσκοπεί στο να υποδεικνύει στους ανθρώπους πώς να πράξουν αλλά να τους βοηθά να αποκτήσουν γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορές που θα τους βοηθήσουν να κάνουν καλύτερες επαγγελματικές επιλογές και μεταβάσεις.
- Είναι σχετικά εύκολο να γίνουν, δεδομένου ότι τα αποτελέσματα εκμάθησης είναι άμεσα και σχετικά εύκολα και φθηνά να αποτιμηθούν. Μελέτες μακροπρόθεσμων αποτελεσμάτων είναι πιο περίπλοκες και ακριβές να παρουσιαστούν και υπόκεινται περισσότερο σε αλλοιώσεις από εξωγενείς παράγοντες.

Μερικές φορές η αξιολόγηση αποτελεί αμφιλεγόμενη πρόταση. Υπάρχουν αρκετοί λόγοι γι' αυτό όπως¹⁵⁵:

- Ποιος θα πραγματοποιήσει τις αξιολογήσεις;
- Ποια κριτήρια αξιολόγησης θα χρησιμοποιηθούν; Δεν υπάρχει απλός και σαφής ορισμός της ποιότητας. Τα κριτήρια μπορεί να ποικίλουν σύμφωνα με τις επιδιώξεις και κανόνες και η αξιολόγηση συχνά διενεργείται υπό αυστηρές συνθήκες. Επιπλέον, η ποιότητα μεταβάλλεται μαζί με την ανάπτυξη των κανόνων, των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και το περιβάλλον, ενώ διαφορετικοί ενδιαφερόμενοι παράγοντες δίνουν προσοχή σε διαφορετικές πτυχές αυτής¹⁵⁶

¹⁵⁴ Όπως προπομποί (παράγοντες συμπεριφοράς που διευκολύνουν την ορθολογική λήψη αποφάσεων, όπως μειωμένη ανησυχία λήψης αποφάσεων), αυτογνωσία, γνώση των ευκαιριών (μαθαίνοντας για ευκαιρίες και επιλογές), επιδεξιότητες λήψης αποφάσεων (εκμάθηση δεξιοτήτων ορθολογικής λήψης αποφάσεων και στρατηγικών), δεξιότητες μετάβασης (μάθηση δεξιοτήτων για την υλοποίηση αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένων δεξιοτήτων ανεύρεσης εργασίας και δεξιοτήτων συνέντευξης) και βεβαιότητα αποφάσεων.

¹⁵⁵ Βλ.: Green, Diana (1994)Q Ποια είναι η ποιότητα στην Ανώτερη Εκπαίδευση, Κοινωνία για Έρευνα για την Εκπαίδευση, Buckinham, Open University Press, σελ.22.

¹⁵⁶ <http://www.nokut.no> [29.06.2011]; NOKUT: Κριτήρια για αξιολόγηση

- Μήπως το κόστος της εξωτερικής ανάθεσης φθάσει σε μη αποδεκτά επίπεδα και ως εκ τούτου μειώνει τη δυνατότητα του οργανισμού να επενδύσει στη βελτίωση της ποιότητας;

Ωστόσο, η αξιολόγηση είναι πολύ σημαντική. Η αξιολόγηση χρησιμοποιείται ως αυτοεξέταση. Εφόσον λείπει, είναι πιθανό ο οργανισμός να αποτυγχάνει να υλοποιήσει τους σκοπούς του. Η συνεχής αξιολόγηση ποιότητας βοηθά στην εποπτεία των στόχων του οργανισμού και συνεπώς βοηθά στην επίτευξη και επισκόπηση της ποιότητας. Η διαρκής σύγκριση του ισχύοντος καθεστώτος και του καθεστώτος στόχου μέσω των ποιοτικών και ποσοτικών μεθόδων βοηθά τον οργανισμό να βελτιωθεί.

Εσωτερική και εξωτερική αξιολόγησης

Η αξιολόγηση ποιότητας μπορεί να διεκπεραιωθεί εσωτερικά ή εξωτερικά. Η εξωτερική αξιολόγηση αποτελεί μια διαδικασία αξιολόγησης που διενεργείται από κάποιο τρίτο μέρος. Η εσωτερική αξιολόγηση αποτελεί έναν εσωτερικό τρόπο αξιολόγησης για την επισκόπηση της ποιότητας ή των προτύπων που αναλαμβάνεται από τον ίδιο τον οργανισμό (ή τους παράγοντες του οργανισμού). Κάθε εσωτερική, εξωτερική αξιολόγηση έχει τα δικά της πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Π.χ. ένας εξωτερικός ειδήμων είναι πιο ακριβός αλλά έχει το πλεονέκτημα της ανεξάρτητης και επαγγελματικής θέσης. Η εσωτερική αξιολόγηση αναφέρεται στο γεγονός ότι σχεδιάζεται, διενεργείται και παρουσιάζεται από το εσωτερικό προσωπικό του οργανισμού. Κατά συνέπεια, διατρέχει τον κίνδυνο να μεροληπτεί λόγω της εσωτερικής οπτικής γωνίας ή της έλλειψης της επαγγελματικής μεθοδολογίας και αντικειμενικότητας από τους μεσάζοντες. Όποιες από τις προαναφερόμενες μεθόδους επιλεγεί, τα αποτελέσματα πρέπει να χρησιμοποιούνται ως βάση για περαιτέρω δράση για την προώθηση της ποιότητας. Και οι δύο στρατηγικές μπορούν να συνδυαστούν προκειμένου να επιτευχθούν τα βέλτιστα αποτελέσματα.

Οι Rossi, Freeman και Lipsey¹⁵⁷ υποστηρίζουν τη θέση ότι η εσωτερική αξιολόγηση πρέπει να αναδεικνύεται περισσότερο από την εξωτερική αξιολόγηση: η εσωτερική αξιολόγηση μπορεί να θεωρηθεί ως μια μορφή δύναμης των εργαζομένων, τους ενθαρρύνει να σκέφτονται την ποιότητα και να απεικονίζουν την πραγματική κατάσταση του μέτρου/ κατάρτισης. Αυτό συμβάλλει στην κατάρτιση εντός του οργανισμού και στην ανάπτυξη του οργανισμού. Λόγω της συχνής επαφής των αξιολογητών και των λαμβανόντων αποφάσεις εντός του οργανισμού, η εσωτερική αξιολόγηση αρκετά συχνά έχει περισσότερο αντίκτυπο ποιότητας στον οργανισμό.¹⁵⁸ Η εσωτερική αξιολόγηση συνεπώς βοηθά στην ανάπτυξη μια ισχυρής κουλτούρας ποιότητας στον οργανισμό. Το σύστημα πρέπει να διευκρινίζει τα εσωτερικά καθήκοντα και τις ευθύνες εντός του γενικού πλαισίου ποιότητας.

¹⁵⁷ Βλ.: Rossi, Peter / Freeman, Howard / Lipsey, Mark (1999): Αξιολόγηση – Μια συστηματική προσέγγιση, Λονδίνο, Εκδόσεις Sage.

¹⁵⁸ Βλ.: Rossi, Peter / Freeman, Howard / Lipsey, Mark (1999): Αξιολόγηση – Μια συστηματική προσέγγιση, Λονδίνο, Εκδόσεις Sage, σελ.424.

Σύμφωνα με τους Rossi, Freeman και Lipsey, οι οργανισμοί κατάρτισης συμβουλευονται συνεπώς ορθά, προκειμένου να υποβάλλουν συνεχώς τα μέτρα κατάρτισής τους στις εσωτερικές διαδικασίες αξιολόγησης. Εφόσον δεν υπάρχει διαθέσιμη εντός του οργανισμού μια σε βάθος γνώση των τεχνικών έρευνας, συμβουλή από εξωτερικούς ειδήμονες πρέπει να αποκτηθεί, όταν αναπτύσσεται η αντίληψη περί αξιολόγησης.

Πριν από την έναρξη μιας αξιολόγησης, ο οργανισμός πρέπει να διευκρινίζει μια σειρά από σημαντικά γεγονότα και να απαντά στις ακόλουθες ερωτήσεις:¹⁵⁹

- Ποιος είναι ο σκοπός της αξιολόγησης; Γιατί γίνεται;
- Ποιοι είναι οι σκοποί του μέτρου; Πως μπορούν να αποτιμηθούν; Ποια θέματα αποτελούν εσωτερικό τμήμα της αξιολόγησης;
- Ποιες ομάδες ατόμων θα λάβουν μέρος στην αξιολόγηση (εκπαιδευτές, διοικητικό προσωπικό, συμμετέχοντες);
- Ποια εργαλεία για συλλογή πληροφοριών θα χρησιμοποιηθούν;
- Για ποιον σκοπό θα χρησιμοποιηθούν τα αποτελέσματα; (π.χ. βελτίωση ποιότητας, συγκριτική αξιολόγηση – σύγκριση με άλλους οργανισμούς / εταιρους/ δίκτυα)
- Ποιες είναι οι συνέπειες για τα μέτρα που θα αποκομιστούν από τα αποτελέσματα;
- Πώς θα χρησιμοποιηθούν τα αποτελέσματα; Ποιος θα οδηγήσει και θα οργανώσει τη διαδικασία επεξεργασίας των αποτελεσμάτων; Τα αποτελέσματα θα δημοσιευτούν για τους συμμετέχοντες και / ή εκπαιδευτές και θα γίνουν γνωστά στους συμβαλλόμενους φορείς;

Σκοπός της αξιολόγησης

Ο σκοπός των διαδικασιών αξιολόγησης είναι η βελτίωση των αποτελεσμάτων και διαδικασιών.¹⁶⁰

Ορίζοντας τους σκοπούς του μέτρου και αποτιμώντας τους

Πρέπει να αναμένεται ότι μέσω της συνεχούς αξιολόγησης το σύστημα διασφάλισης ποιότητας θα υιοθετήσει όλες τις σημαντικές διαδικασίες, από την ποιότητα πρόσβασης μέχρι δυνητικούς συμμετέχοντες, στην ποιότητα του μαθήματος. Αυτό, επίσης, περιλαμβάνει συστήματα για την αξιολόγηση της διδασκαλίας από τους συμμετέχοντες στο μάθημα, την αυτό-αξιολόγηση και τη συνέχεια των αξιολογήσεων από τους οργανισμούς, την τεκμηρίωση της δουλειάς του

¹⁵⁹ .: Cedefop – Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (2002): Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση – Ενδιάμεση Αναφορά του Ευρωπαϊκού Φόρουμ, σελ.23..Διαθέσιμο σε: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_gdevelopment_draftforum_en.doc [29.06.2011]

¹⁶⁰ Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): Ποιότητα ηλεκτρονική στην Επαγγελματική Εκπαίδευση. Ένα εγχειρίδιο, BIBB (εκδ.), Βόννη, σελ.31.

οργανισμού στο περιβάλλον εκμάθησης και τις διαδικασίες για διασφάλιση ποιότητας κατά την παροχή νέου μαθήματος.¹⁶¹

Ένα σύστημα διασφάλισης καλής ποιότητας είναι και ένα εργαλείο διαχείρισης για τον οργανισμό και ένα πρακτικό εργαλείο για τακτική βελτίωση στις καθημερινές του δραστηριότητες. Το σύστημα πρέπει συνεπώς να θεμελιώνεται σε υποσυστήματα που συνδέονται στενά με τις διαδικασίες εκμάθησης αυτές καθαυτές και το περιβάλλον εκμάθησης και θα πρέπει να δίνει κίνητρα στο προσωπικό και τους συμμετέχοντες στα μαθήματα και να τους αναμειγνύει στην εργασία. Η εργασία στην ποιότητα μέσω της αξιολόγησης δεν πρέπει να υποβιβαστεί σε σύστημα καθαρά εποπτείας και ελέγχου.

Ο οργανισμός κατάρτισης πρέπει να αναπτύσσει τη δική του αντίληψη μιας διαδικασίας αξιολόγησης, η οποία μπορεί να προσανατολίζεται στον κύκλο ποιότητας των μέτρων (σχεδιασμός- υλοποίηση – αξιολόγηση και απεικόνιση των αποτελεσμάτων).¹⁶² Με την βοήθεια της αντίληψης περί αξιολόγησης οι διαδικασίες πίσω από την υλοποίηση του μέτρου μπορούν μεθοδικά να συλλεχθούν και να αξιολογηθούν. Ο σκοπός των διαδικασιών αξιολόγησης είναι η βελτίωση της εξόδου και των διαδικασιών.¹⁶³

Η εσωτερική και εξωτερική αξιολόγηση, η διαπλαστική και περιεκτική αξιολόγηση ακολουθεί την ίδια λογική στη σειρά των διαδικασιών που οδηγεί από τον ορισμό του παγκοσμίου σκοπού του μέτρου στη υποδιαίρεσή του σε σκοπούς-δράση και στο τέλος στον ορισμό συγκεκριμένων δεικτών.

1. Ο ορισμός των σφαιρικών σκοπών

Καταλληλότητα για πρόσληψη του εργατικού δυναμικού: Γενικά η ιδέα περί καταλληλότητας πρόσληψης αποτυπώνει την προσπάθεια κατανόησης της σχέσης μεταξύ επαγγελματικής κατάρτισης και εργασίας. Κατά μία άποψη η καταλληλότητα πρόσληψης αναφέρεται στο άτομο και στην ευθύνη του/της να βρει τις αναγκαίες συνθήκες για τη συμμετοχή στην εργασία. Αλλά επίσης αναφέρεται στο σύστημα εργασιακών σχέσεων, συμπεριλαμβανομένων των επιχειρηματικών πρακτικών, οι οποίες παρέχουν κίνητρα και αυξάνουν τις προσδοκίες αναφορικά με τις προϋποθέσεις του εργατικού δυναμικού. Οι ορισμοί της Cedefop περί εργασίας αναφέρονται στο άτομο και περιλαμβάνουν δύο συστατικά προθυμίας: να είναι κανείς δραστήριος και να αναπτύσσει επαγγελματικές επιδεξιότητες.¹⁶⁴

¹⁶¹ <http://www.nokut.no> [29.06.2011]; NOKUT: Κριτήρια για αξιολόγηση

¹⁶² Βλέπε: Burri, Thomas (2004): EduQua – Handbuch- Information unter das Verfahren. Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil, σελ.31. Διαθέσιμο σε : http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [29.06.2011]

¹⁶³ Βλ.: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): Ηλεκτρονική ποιότητα στην Επαγγελματική Κατάρτιση. Ένα εγχειρίδιο, BIBB (ed.), Bonn, p. 31.

¹⁶⁴ Cedefop : Λεξικό στην αναγνώριση, αξιολόγηση και επικύρωση των προσόντων και ικανοτήτων και διαφάνεια και μεταβιβασιμότητα των προσόντων.

Αντιστοιχία προσφοράς και ζήτησης κατάρτισης στην αγορά εργασίας: Με την αυξανόμενη ανάγκη για επαγγελματική κατάρτιση τα τελευταία χρόνια, είναι σημαντικό τα συστήματα κατάρτισης να αντιστοιχούν περισσότερο με τη ζήτηση της αγοράς εργασίας. Έτσι η αντιστοιχία αναφέρεται κυρίως στην προσαρμοστικότητα και την ανταπόκριση του συστήματος επαγγελματικής κατάρτισης με τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των αγορών εργασίας. Οι κύριοι παράγοντες για τη βελτίωση της αντιστοιχίας (αυτής) είναι μέσω διαδικασιών πληροφόρησης και διάχυσης πληροφόρησης, συμπεριλαμβανομένων μηχανισμών πρόγνωσης και παροχή επαγγελματικής κατάρτισης με ανταπόκριση σε τμήμα του συστήματος κατάρτισης. Ο βαθμός χρησιμοποίησης των αποκτηθεισών επιδεξιότητων πρέπει να λαμβάνεται υπόψη τόσο από την οπτική γωνία του εργαζομένου, όσο και του εργοδότη. 165

Πρόσβαση στην επαγγελματική κατάρτιση, σε συγκεκριμένες ευαίσθητες ομάδες στην αγορά εργασίας: Η πρόσβαση αναφέρεται στο δικαίωμα και τις πραγματικές δυνατότητες ενός ατόμου να συμμετέχει σε επαγγελματική κατάρτιση όποτε χρειαστεί. Αυτή η ανάγκη θα μπορούσε να είναι ένα προσωπικό κίνητρο ή να οφείλεται στην πραγματική κατάσταση της ατομικής κοινωνίας. Γενικά, η διαπερατότητά της, η επικύρωση προηγούμενης εκπαίδευσης και η διαθεσιμότητα ατομικής κατάρτισης θα επηρεάσει την προσβασιμότητα στο σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης¹⁶⁶

2. Ορισμός στρατηγικών σκοπών

Το πρώτο και πιο σημαντικό βήμα μιας αξιολόγησης είναι ο ορισμός των στρατηγικών σκοπών του μέτρου. Ποιους σκοπούς επιδιώκει το μέτρο και σε ποια ιεραρχία αυτοί οι σκοποί σχετίζονται ο ένας με τον άλλον; Παραδείγματα στρατηγικών σκοπών:

Επαγγελματικός προσανατολισμός των συμμετεχόντων

Ενεργοποίηση με κίνητρα των συμμετεχόντων

Ανάπτυξη της προσωπικότητας των συμμετεχόντων

Σταθεροποίηση των συμμετεχόντων (χρέη, στέγαση, καταχρήσεις κ.α)

Ενσωμάτωση στην αγορά εργασίας

Εφόσον ισχύει η ιδέα του Μέτρου Ποιότητας (QM), οι σκοποί έχουν ήδη καθοριστεί.

Προτείνεται ωστόσο οι σκοποί που αναφέρονται στην ιδέα ΜΠ (QM) να αναθεωρούνται συνεχώς, δεδομένου ότι όσο περνάει ο χρόνος οι σκοποί επίσης μεταβάλλονται.

¹⁶⁵ Cedefop : Λεξικό στην αναγνώριση, αξιολόγηση και επικύρωση των προσόντων και ικανοτήτων και διαφάνεια και μεταβιβασιμότητα των προσόντων.

¹⁶⁶ Cedefop : Λεξικό στην αναγνώριση, αξιολόγηση και επικύρωση των προσόντων και ικανοτήτων και διαφάνεια και μεταβιβασιμότητα των προσόντων

3. Ορισμός των σκοπών δράσης

Ποιες ενέργειες λαμβάνουν χώρα και σχεδιάζονται προκειμένου να επιτευχθούν αυτοί οι παγκόσμιοι σκοποί; Ποιες πράξεις έχουν γίνει; Με ποιες προθέσεις έχουν σχεδιαστεί ορισμένες δραστηριότητες; Σε ποιον απευθύνεται κάθε ατομικό μάθημα; Πρέπει να υπάρχουν περισσότεροι από ένας σκοποί δράσης καθοριζόμενοι για κάθε στρατηγικό σκοπό (ΣΣ).

Παράδειγμα στρατηγικού σκοπού «Επαγγελματικού Προσανατολισμού» που υποδιαιρείται σε σκοπούς δράσης

Αναγνώριση των δυνατών σημείων και αδυναμιών των συμμετεχόντων

Αναγνώριση των αναγκών και μέσων των συμμετεχόντων

Πληροφόρηση για την αγορά εργασίας

Πληροφόρηση για (περαιτέρω) προσόντα

Σχέδια ατομικής ανάπτυξης

Περίοδοι πρακτικής άσκησης

4. Ορισμός δεικτών

Πως η επιτυχία των ενεργειών που έχουν αναληφθεί έχουν γίνει ορατές; Πώς βλέπει κανείς ότι λειτουργεί; Κάθε «σκοπός δράσης» πρέπει να ορίζεται ως πιθανός δείκτης; εφόσον είναι δυνατόν κάποιος που καταλαμβάνει όλες τις πτυχές του συγκεκριμένου σκοπού δράσης. Αυτοί οι δείκτες πρέπει να εκπληρώνουν κάποιες απαιτήσεις: σύντομα πρέπει να είναι ΕΥΦΥΕΙΣ (SMART).

Σ – Συγκεκριμένοι Πρέπει να αναφέρονται σε έναν συγκεκριμένο στόχο, όχι σε παγκόσμιο στόχο

Μ – Μετρήσιμοι Πρέπει να είναι μετρήσιμοι (δηλ. ορατοί κατά κάποιο τρόπο)

Α – Αποδεκτοί Πρέπει να υπάρχει μια μικρή συναίνεση ότι ο δείκτης είναι απαραίτητος

Ρ – Ρεαλιστικοί Μετρήσιμοι με διαθέσιμα μέσα

Τ - ταυτόχρονοι Πρέπει να γίνεται μια αναφορά στον χρόνο που πρέπει να ταιριάζει με τον αντίστοιχο χρόνο του έργου

Οι δείκτες σκοπεύουν να στηρίξουν την επίτευξη ορισμένων στόχων, δηλ. πρέπει πάντα να συνδέονται με ευκρινώς καθορισμένους στόχους. Προκειμένου να υποστηριχθεί η επίτευξη των
Εισαγωγή

τριών προτεραιοτήτων τακτικής (καλύτερη καταλληλότητα για πρόσληψη, αντιστοιχία και πρόσβαση) που καθορίζονται από τα Κράτη Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προτείνεται οι δείκτες που χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη ποιότητας στο σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης, να απεικονίζουν αυτούς τους σκοπούς τακτικής. Περαιτέρω, οι δείκτες δεν πρέπει να είναι απομονωμένοι. Πρέπει να συνδέονται μεταξύ τους. Όταν αποφασίζεται ένα σύστημα δεικτών, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη διαφορετικά σημεία εκκίνησης, σκοποί και στόχοι και στην αρχική και τη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση. Προτείνεται όλοι οι δείκτες που αναφέρονται στο επίπεδο των εκπαιδευόμενων να παρέχουν πληροφορίες ανά φύλο.

Σημαντικό: οι κοινωνικοί εταίροι πρέπει να συμμετέχουν στο ορισμό και την επιλογή δεικτών. Οι σχετικοί παράγοντες στο σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης πρέπει να περιλαμβάνονται στην ανάπτυξη ενός συνεκτικού συστήματος δεικτών και στην ανάπτυξη μιας αντίστοιχης στρατηγικής εφαρμογής. Η χρήση δεικτών δεν πρέπει να περιορίζεται στην αξιολόγηση στόχων ποιότητας που έχουν καθοριστεί προγενέστερα, αλλά πρέπει να περιλαμβάνονται και να αποτελούν ουσιώδες τμήμα μιας ευρύτερης διαδικασίας εκμάθησης στο σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης. 167

Παράδειγμα στόχου δράσης βάσει της «Αναγνώριση των δυνατών σημείων και αδυναμιών των συμμετεχόντων» έχει τους ακόλουθους καθορισμένους πιθανούς δείκτες:

Τουλάχιστον 3 από τα δυνατά σημεία και αδυναμίες των συμμετεχόντων συμπληρώνονται από τον εκπαιδευτή στο μητρώο του συμμετέχοντα μετά την πρώτη εβδομάδα του μαθήματος.

Εφόσον η ερώτηση «Ποια είναι τα δυνατά σημεία και αδυναμίες σας;» (π.χ. σε μια συνέντευξη αξιολόγησης) καθορίζεται από τον συμμετέχοντα πρέπει είναι σε θέση να κατονομάσει τουλάχιστον 3 δυνατά και 2 αδύναμα σημεία εντός 5 λεπτών.

Η κρίση του εκπαιδευτή για την ακόλουθη δήλωση (σε ένα ερωτηματολόγιο αξιολόγησης κατά τη λήξη του μέτρου): «Ο συμμετέχων κάμει αιτήσεις για θέσεις που τα προσωπικά του δυνατά σημεία και αδυναμίες μπορούν να εφαρμοστούν» είναι είτε «αληθές» ή «τελείως αληθές» κ.ο.κ

Οι δείκτες εισροής πληροφοριών και διαδικασίας παρέχουν σημαντικές πληροφορίες σχετικά με το γιατί ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα επετεύχθη ή όχι. Σε μια πλήρη (και προσανατολισμένη στην εκμάθηση) αξιολόγηση, και οι τρεις κατηγορίες πρέπει να περιλαμβάνουν δείκτες.

¹⁶⁷ .: Cedefop – Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (2002): Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση – Ενδιάμεση Αναφορά του Ευρωπαϊκού Φόρουμ, σελ.23..Διαθέσιμο σε: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_gdevelopment_draftforum_en.doc [29.06.2011]

Μια προκαταρκτική πρόταση για μια σειρά δεικτών πάνω σε ποιότητα σύμφωνα με το Cedefop¹⁶⁸:

Δείκτες που μετρούν την καταλληλότητα πρόσληψης

Ικανότητες	ποσοστά συμμετοχών (σύμφωνα με τις ομάδες που θα καθοριστούν) βασικές επιδεξιότητες (ικανότητα ανάγνωσης και γραφής, επίπεδο μαθηματικών γνώσεων, κοινωνικές επιδεξιότητες) αναλογία των μέτρων κατάρτισης που παρέχουν δεξιότητες στις νέες τεχνολογίες σχέση της κατάρτισης με το σχετικό περιβάλλον εργασίας
Ολοκλήρωση	αναλογία των αποτυχιών και διακοπών φοίτησης ¹⁶⁹ ποσοστά ολοκλήρωσης ανά τύπο επαγγελματικής κατάρτισης
Μετάδοση	τα ποσοστά μετάβασης με εκπαιδευτικό επίτευγμα (για αρχική επαγγελματική κατάρτιση μόνο) αποτελεσματικότητα της μετάβασης αναλογία ανασχετικών παραγόντων ανά τύπο επαγγελματικής κατάρτισης
Απασχόληση	αναλογία παλαιότερων εκπαιδευόμενων που δουλεύουν ακόμη ύστερα από 12 μήνες

Δείκτες που μετρούν την αντιστοιχία μεταξύ προσφοράς και ζήτησης

Πληροφόρηση	υπάρχοντες μηχανισμοί για παραγωγή και διασπορά πληροφοριών
Ανταπόκριση	μειωμένη αναντιστοιχία μέσω εκπαιδευτικής κατάρτισης χρησιμοποίηση των αποκτηθεισών επιδεξιοτήτων (από την πλευρά του εργοδότη και εργαζομένου) υπάρχουσες τακτικές για την προώθηση νέων παροχών

¹⁶⁸ Cedefop – Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (2002): Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση – Ενδιάμεση Αναφορά του Ευρωπαϊκού Φόρουμ, σελ.23. Διαθέσιμο σε: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_gdevelopment_draftforum_en.doc [29.06.2011]

¹⁶⁹ Πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι οι άνθρωποι αφήνουν τα μέτρα, όταν πίνουν δουλειά. Αυτοί οι άνθρωποι δεν πρέπει να συμπεριληφθούν στα ποσοστά διακοπών φοίτησης.

Προσαρμογή/ Καινοτομία	<p>αναλογία των μαθημάτων που αναθεωρήθηκαν υπό το φως της ζήτησης</p> <p>αναλογία νέων προσφορών στην επαγγελματική κατάρτιση σύμφωνα με τη ζήτηση</p>
---------------------------	---

Δείκτες που μετρούν την πρόσβαση σε επαγγελματικές καταρτίσεις, κυρίως για άτομα με ειδικές ανάγκες

Διευρυμένη πρόσβαση	<p>προσβασιμότητα (διαφοροποιημένη σύμφωνα με ορισμένες ομάδες που θα καθοριστούν)</p> <p>ύπαρξη πληροφόρησης, συστημάτων κινήτρων και καθοδήγησης</p> <p>ύπαρξη σχημάτων (οικονομικής) υποστήριξης</p>
Ομάδες με ειδικές ανάγκες	<p>ύπαρξη δραστηριοτήτων εκτός δομών</p> <p>αναλογία των εγγραφών σε ειδικές προσφορές</p> <p>ποσοστά ολοκλήρωσης ανά ομάδα</p>
Διαπερατότητα	<p>ύπαρξη μηχανισμών προς επικύρωση πριν την εκμάθηση</p> <p>αναλογία των ατομικών μονοπατιών για ορισμένες ομάδες</p>

Μόνο αφού αυτοί οι δείκτες¹⁷⁰ έχουν οριστεί, μια απόφαση για τις μεθόδους συλλογής στοιχείων μπορεί να ληφθεί. Μόνο τώρα πληροφορίες σχετικά με το ποιος θα ερωτηθεί ή τι θα μετρηθεί είναι διαθέσιμες.

Πρόσωπα που θα αναμειχθούν στην αξιολόγηση

Μια άλλη σημαντική πτυχή που πρέπει να ληφθεί υπόψη είναι το ποια πρόσωπα θα αναμειχθούν στην αξιολόγηση. Προτείνεται όλοι οι παράγοντες κλειδιά του οργανισμού (π.χ. συμμετέχοντες, πελάτες, εκπαιδευτές, διευθυντές, προσωπικό, τοπικές αρχές κλπ.).¹⁷¹ Η αξιολόγηση εύκολα προκαλεί φοβίες και αντίσταση μεταξύ των εργαζομένων, δεδομένου ότι αναμένουν μια κρίση για τα επιτεύγματά τους και τις πιθανές συνέπειες για την εργασία τους (π.χ. απώλεια δουλειάς). Ένας βιώσιμος τρόπος για να αντιμετωπίσει κανείς αυτό το ζήτημα

¹⁷⁰ Μερικοί από αυτούς τους δείκτες βασίζονται σε αριθμητικά δεδομένα, άλλοι βασίζονται σε ήπιες πληροφορίες. Αυτή η μίξη μεταξύ αυστηρών και ήπιων δεικτών μοιάζει κατάλληλη για ποιότητα, η οποία καθαυτή αποτελεί μια περίπλοκη ιδέα.

¹⁷¹ Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): Ποιότητα ηλεκτρονική στην Επαγγελματική Εκπαίδευση. Ένα εγχειρίδιο, BIBB (εκδ.), Βόννη, σελ.31.

είναι να αφήσει τους εργαζομένους να συμμετάσχουν στον ορισμό των σκοπών, να λάβουν τις αποφάσεις για τη συλλογή δεδομένων και να χρησιμοποιήσουν τα αποτελέσματα. Εφόσον οι εργαζόμενοι δεν μπορούν για οποιοδήποτε λόγο να συμπεριληφθούν σε αυτή τη διαδικασία, οι οργανισμοί πρέπει τουλάχιστον να επιδιώκουν στο έπακρο τη διαφάνεια προκειμένου να διασφαλίζουν τη συνεργασία. Η ανωνυμία πρέπει να διασφαλίζεται για τους συμμετέχοντες, εφόσον ζητούνται αμερόληπτες γνώμες.

Συλλογή δεδομένων

Στη διαδικασία της συλλογής δεδομένων διαφορετικά εργαλεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν: έγγραφο ανάλυσης, ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις, διαγωνίσματα, λίστες προς τσεκάρισμα, λίστες παρατήρησης κλπ. Η επιλογή των εργαλείων εξαρτάται από το μέγεθος του οργανισμού, τα μέσα του, τα θέματα και τις ομάδες στόχους. Συνήθως, η επιλογή θα πρέπει να αποτελεί έναν συμβιβασμό μεταξύ ακρίβειας και πληρότητας από τη μια πλευρά και μέσα χρόνου και οικονομικά μέσα από την άλλη.

Σε κάθε περίπτωση, οποιεσδήποτε μέθοδοι συλλογής δεδομένων και αν χρησιμοποιούνται, αυτό απεικονίζει ένα αναγκαίο στοιχείο της αξιολόγησης. Ο οργανισμός κατάρτισης πρέπει να ορίζει και να δηλώνει αυτή τη μεθοδολογική διαδικασία στην έκθεση αξιολόγησής του.

Ανάλυση και αξιολόγηση

Η ανάλυση πρέπει να διενεργείται από κάποιον με βαθιά γνώση στατιστικής και τεχνικές κοινωνικής έρευνας. Ιδανικά, οι αξίες του σχεδίου πρέπει να ορίζονται για κάθε δείκτη πριν την πραγματική συλλογή των δεδομένων και να καθίστανται διαφανή όσο το δυνατόν νωρίτερα. Ο ορισμός των αξιών του σχεδίου μόνο, όταν τα δεδομένα είναι ήδη διαθέσιμα, θα μπορούσε να οδηγήσει σε μεροληψία.

Στη διαδικασία της αξιολόγησης τα συλλεχθέντα δεδομένα (πραγματικές αξίες) συγκρίνονται με τις σχεδιασμένες (τιμές του σχεδίου). Η διαφορά αυτών των δύο τιμών λέει αν οι δράσεις ήταν επιτυχείς και αν επιτεύχθηκαν οι στόχοι.

Συνέπειες των αποτελεσμάτων

Τα αποτελέσματα και οι εξελίξεις πρέπει να καταχωρούνται και να συγκρίνονται με τους αρχικούς στόχους. Οι αποκλίσεις τότε αναγνωρίζονται, αναλύονται και νέοι στόχοι καθορίζονται.¹⁷²

Προκειμένου να διασφαλιστούν οι συνέπειες της αξιολόγησης, μια σειρά από ερωτήσεις πρέπει να απαντηθούν (εφόσον είναι εφικτό εκ των προτέρων) και να παρατίθενται στην ιδέα της αξιολόγησης.

¹⁷² Π.χ. Lamnek, Siegfried (1993): Qualitative Sozialforschung – Methoden und Methodologie, BD. 1 u. 2, Weinheim, Psychologie Verlags Union. H: Bortz, Jurgan / Doring, Nicola (2005): Forschungsmethoden und Evaluation fur Human – und Socialwisswnschaftler, Heidelberg, Springer Medizin Verlag.

Τι σημαίνει αν μερικοί σκοποί δεν επιτυγχάνονται; Ποια είναι η επίπτωση; Αυτή η ερώτηση πρέπει να απαντηθεί αναφερόμενη στην ιεραρχία των σκοπών που περιγράφονται ανωτέρω. Δηλώνει αιτιώδεις σχέσεις που προκύπτουν π.χ. μέτρο Α οδηγεί στην επίτευξη του σκοπού χψ.

- Τι πρέπει να αλλάξει;
- Πως μπορεί να αλλάξει;
- Ποιος μπορεί να είναι υπεύθυνος για την μεταβολή;
- Πότε και πως οι μεταβολές θα αξιολογηθούν;

Οι εξηγήσεις και οι λόγοι πρέπει να δίνονται με έναν κατανοητό τρόπο, ώστε να γίνονται επίσης κατανοητοί από εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη. Η αξιολόγηση πρέπει να είναι διαφανής, κατανοητή ως προς το γιατί μακροπρόθεσμα μερικά αποτελέσματα έχουν οδηγήσει σε μια ορισμένη κρίση (Η διαφάνεια είναι ένας ζωτικό συστατικό στοιχείο του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.).

Επιπλέον, όπως δείχνει η πείρα, προκειμένου να βελτιωθούν οι διαδικασίες, η αξιολόγηση των συγκεκριμένων τομέων που στη συνέχεια υπόκεινται σε βελτίωση οδηγεί σε καλύτερα αποτελέσματα από το να επιχειρείται να επιλύονται όλα τα προβλήματα αμέσως¹⁷³.

5.7.2.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Δώστε έναν ακριβή ορισμό της αξιολόγησης με τρεις προτάσεις.
2. Αντιπαραβάλλετε την εσωτερική με την εξωτερική όπως επίσης και την εποικοδομητική με την προσθετική αξιολόγηση μεταξύ τους. Ποιοι είναι οι διαφοροποιήσιμοι παράγοντες; Μπορεί μια εσωτερική αξιολόγηση να είναι προσθετική;
3. Σχεδιάστε ένα πρόγραμμα εσωτερικής αξιολόγησης με το στόχο της αξιολόγησης των ικανοτήτων των εκπαιδευτών. Η δομή είναι σύμφωνη με τις τυπικές φάσεις των αξιολογήσεων και προσδιορίστε κρίσιμα σημεία.
4. Ένας στρατηγικός σκοπός του μέτρου επαγγελματικής κατάρτισης είναι να έχει μια αποδοτική φάση εξωτερικής τοποθέτησης. Προσδιορίστε τουλάχιστον 5 στόχους δράσης για να το επιτύχετε αυτό.
5. Επιλέξτε δύο από τους στόχους δράσης που μόλις προσδιορίσατε και βρείτε τουλάχιστον τρεις ΕΥΦΥΕΙΣ (SMART) δείκτες για το καθένα από αυτούς.

¹⁷³ Βλ.: Reischmann, Jost (2003): Weiterbildungsevaluation. Lernerfolge messbar machen, Neuwied, Luchterhand Verlag, σελ. 18-20.

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Σχεδιάστε ένα πρόγραμμα εσωτερικής αξιολόγησης με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών. Δομήστε το σύμφωνα με τις τυπικές φάσεις αξιολογήσεων και προσδιορίστε κρίσιμα σημεία.
2. Ένας στρατηγικός στόχος του μέτρου επαγγελματικού προσανατολισμού είναι να ενσωματώσει τους συμμετέχοντες στην αγορά εργασίας. Προσδιορίστε τουλάχιστον 5 στόχους δράσης για να το επιτύχετε αυτό.
3. Επιλέξτε δύο από τους στόχους δράσης που μόλις προσδιορίσατε και βρείτε τουλάχιστον τρεις ΕΥΦΥΕΙΣ(SMATR) δείκτες για καθέναν από αυτούς.

5.7.3 Εξωτερική αξιολόγηση

5.7.3.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

Οι διαδικασίες **Εξωτερικής Αξιολόγησης** κυρίως βασίζονται στις ίδιες αρχές που βασίζονται και οι διαδικασίες εσωτερικής αξιολόγησης. Η κύρια διαφορά είναι ότι διενεργούνται από εξωτερικούς ειδήμονες, αντί για εσωτερικούς υπαλλήλους. Ο κύριος σκοπός μιας εξωτερικής αξιολόγησης είναι, με την συνδρομή εξωτερικής εξειδίκευσης, να αναπτύσσονται οι στρατηγικές για βελτίωση ποιότητας. Ένας άλλος σκοπός τους είναι ο έλεγχος της επιτυχίας.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί στην 7.2., οι εξωτερικοί ειδήμονες έχουν τον πλεονέκτημα της ουδέτερης και αντικειμενικής θέσης. Ένα άλλο πλεονέκτημα είναι η εξειδίκευσή τους στον σχεδιασμό και τις τεχνικές αξιολόγησης, οι οποίες μπορεί να μην είναι διαθέσιμες στον οργανισμό. Μια σημαντική πτυχή αποτελεί λοιπόν η επιλογή ενός εξωτερικού αξιολογητή.

Επιλογή εξωτερικών αξιολογητών

Η κεντρική ερώτηση στην επιλογή ενός εξωτερικού αξιολογητή είναι ποιος επιλέγει αυτόν που αξιολογεί βασιζόμενος σε ποια κριτήρια;

- Ποιος επιλέγει τους εξωτερικούς αξιολογητές;

Ο οργανισμός που είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση των μέτρων κατάρτισης πρέπει να επιλέγει αυτούς που αξιολογούν. Συνήθως είναι κυρίως ο οργανισμός κατάρτισης, παρά το αναθέτον όργανο.

Μια από τις βασικές αρχές των εξωτερικών αξιολογήσεων είναι ότι οι εξωτερικοί εκτιμητές πρέπει να είναι ουδέτεροι, αντικειμενικοί και να μην έχουν σύγκρουση συμφερόντων με τον οργανισμό κατάρτισης (ή το αναθέτον όργανο). Αυτοί που αξιολογούν πρέπει να είναι ανεξάρτητοι στη δραστηριότητά τους και να υποστηρίζουν τον σκοπό της αξιολόγησης με

αμερόληπτο τρόπο (όσο το δυνατόν καλύτερα) επιδιώκοντας τη βελτίωση των μέτρων και όλων των ενεργειών που συνδέονται με αυτούς (σχεδιασμός, πραγματοποίηση των μέτρων)

- Ποιες ικανότητες, προσόντα και δυνατότητες πρέπει να διαθέτει ο εξωτερικός αξιολογητής
Υπάρχει μία λίστα των αναγκαίων προσόντων: ¹⁷⁴

- **Εξειδίκευση ως προς το συνετό περιεχόμενο:** η ειδική γνώση του θέματος αξιολόγησης και τις συνθήκες περιεχομένου της (αγορά εργασίας, επαγγελματικά προσόντα, κατάρτιση, ομάδες στόχοι)
- **Μεθοδολογική εξειδίκευση:** Η γνώση και πείρα αναφορικά με τον σχεδιασμό και τα εργαλεία της εφαρμοσμένης και επιστημονικής έρευνας, κατανοητή μέθοδος γνώσης (σχεδιασμός έρευνας, εργαλεία σχεδιασμού αριθμητικά και ποιοτικά, δείγματα, συνέντευξη ως προς την πρακτική, στατιστική και ποιοτική ανάλυση)
- **Δεξιότητες διαχείρισης προγράμματος:** Γνώση διοικητικής οργάνωσης, πρακτικές εμπειρίες εκτός της επιστημονικής κοινότητας.
- **Κοινωνική ικανότητα:** δυνατότητες ανάληψης ρόλου, επικοινωνιακές επιδεξιότητες, διαπροσωπικές δεξιότητες, διπλωματικές δεξιότητες, εργασιακή πείρα (το καλύτερο σε επίπεδο διαχείρισης σε έναν παραπλήσιο οργανισμό, εφόσον είναι εφικτό διεθνή)
- **Ικανότητες υποβολής εκθέσεων:** δεξιότητες παρουσίασης, υποβολής εκθέσεων, κοινωνικό-ψυχολογικές μέθοδοι, (ειδήμων / εντός της διδακτικής μεθοδολογίας)

Ένα άλλο κριτήριο της αξιολόγησης είναι η **χρησιμοποίηση των προτύπων ποιοτικής αξιολόγησης**. Λίστες αυτών προτύπων δημοσιεύονται, για παράδειγμα, από την Γερμανική κοινωνία για αξιολόγηση (Deutsche Gesellschaft für Evaluation - DeGEval) και είναι επίσης διαθέσιμες στα αγγλικά.¹⁷⁵ Καταπιάνονται με τα θέματα χρησιμότητας, δυνατότητας, τυπικότητας και ακρίβειας. Πριν τη διαμεσολάβηση ενός εξωτερικού αξιολογητή, η δομική εφαρμογή αυτών (ή συγκρίσιμων) προτύπων πρέπει να επιβεβαιωθούν.

Οι εξωτερικοί αξιολογητές εξαρτώνται κατά κάποιον τρόπο από τον οργανισμό που αξιολογούν:

Καταρχήν χρειάζονται τη συνολική υποστήριξη και κάλυψη του οργανισμού: οι εξωτερικοί εκτιμητές πρέπει να υποβοηθούνται και να έχουν την υποστήριξη της ανώτατης διοίκησης, τουλάχιστον στο επίπεδο της αποδοχής και της εργασίας για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης. Διαφορετικά διατρέχουν τον κίνδυνο να αγνοηθούν, εφόσον τα αποτελέσματα δεν πληρούν τις προσδοκίες της διοίκησης. Επίσης η διανομή ρόλων πρέπει να διατυπώνεται όσο πιο καθαρά

¹⁷⁴ Βλέπε π.χ. Wottawa, Heinrich / Thierau, Heike (1998) : Lehrbuch Evaluation, Bern, Huber, σελ. 50-51.

¹⁷⁵ <http://www.degeval.de/calimero/tools/proxy.php?id=72> [29.06.2011]

γίνεται: Ποιος είναι υπεύθυνος για τη συλλογή δεδομένων; Ποιος για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων; Ποιος είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό συνεπειών.

Οι εξωτερικοί αξιολογητές χρειάζονται δεδομένα και υλικό και όλα τα απαραίτητα έγγραφα πρέπει να παρασχεθούν σε αυτούς κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης. Τα σχετικά έγγραφα είναι για παράδειγμα οι εκθέσεις αυτό αξιολόγησης, η ιδέα, η περιγραφή του μέτρου ή οι αναφορές συστήματος – Μέτρου Ποιότητας (QM).

Ο κύκλος του προγράμματος του έργου των εξωτερικών αξιολογητών

Αφότου ένας εξωτερικός αξιολογητής έχει επιλεγεί, η πραγματική διαδικασία της αξιολόγησης ξεκινά. Αυτό γίνεται τυπικά στο πλαίσιο μιας άσκησης στόχου, όπου ο εξωτερικός εκτιμητής μετριάζει τον ορισμό του προγράμματος και των σκοπών της αξιολόγησης και τους θέτει σε ιεραρχία. Αυτή η διαδικασία διευκρίνισης συνήθως συνεισφέρει αρκετά στην ανάπτυξη των κοινών ενσυνείδητων και ρητών προσδοκιών που αποκαλύπτουν οποιεσδήποτε αντικρούσεις ή συγκρούσεις σκοπών.

Υπάρχει μια σειρά από πολύ κλασσικές συγκρούσεις που ανακύπτουν σε αυτό το στάδιο:

- **Συγκρούσεις συμφερόντων μεταξύ του εντεταλμένου της αξιολόγησης και του οργανισμού** – Ο μεσολαβητής συνήθως χρειάζεται σκληρά γεγονότα προκειμένου να κρίνει την επιτυχία του μέτρου, ενώ ο οργανισμός κατάρτισης θέλει λεπτομερείς και ήπιες πληροφορίες για τη βελτίωση του μέτρου. *Π.χ. σε ένα μέτρο δραστηριοποίησης και προσόντων ο μεσολαβητής για την εύρεση εργασίας ήθελε μια περιεκτική εικόνα της απόδοσης του μέτρου κατά προτίμηση σε μία τυπωμένη σελίδα γεγονότων, ενώ οι οργανισμοί ήθελαν μια ουσιαστική ποιοτική περιγραφή των ωφελειών των συμμετεχόντων.*
- **Σύγκρουση ρόλου του αξιολογητή** – οι οργανισμοί θα ήθελαν να αξιολογούνται θετικά για τις υπηρεσίες τους προκειμένου να χρηματοδοτούνται, ενώ ο εντεταλμένος θέλει μια αντικειμενική άποψη για να αποφασίσει για τη μελλοντική χρηματοδότηση. *Π.χ. όσο οι οργανισμοί έχουν ουσιώδη έλεγχο επί των δεδομένων που χρειάζονται για την αξιολόγηση (π.χ. διευθύνσεις συμμετεχόντων), συχνά προσπαθούν να προεπιλέξουν τα δεδομένα που παραδίδονται σε αυτούς που αξιολογούν.*
- **Σύγκρουση συμφερόντων διαφορετικών τμημάτων του οργανισμού** – Εφόσον τα μέτρα απαρτίζονται από διαφορετικές μονάδες, οι σκοποί τους συχνά συγκρούονται. *Π.χ. σε ένα μέτρο δραστηριοποίησης και προσανατολισμού που συγκεντρώνεται στην καλλιτεχνική απόδοση των συμμετεχόντων, οι μονάδες διαφώνησαν έντονα σχετικά με τον χρόνο προετοιμασίας για την καλλιτεχνική απόδοση ή τον χρόνο για μια φάση αλλαγής τοποθέτησής τους κατόπιν αυτής της απόδοσης.*

Αφότου αυτοί οι σκοποί έχουν καθοριστεί ο εκτιμητής αναπτύσσει ένα σχέδιο αξιολόγησης αναφέροντας τα κύρια χαρακτηριστικά του έργου αξιολόγησης. Το σχέδιο ορίζει ποια εργαλεία

θα χρησιμοποιηθούν (συνεντεύξεις, ερωτηματολόγια κλπ.), σε ποιον χρόνο και ποια ενδιαφερόμενα μέρη θα συνεντευξιαστούν (πχ. Οι συμμετέχοντες, οι εργαζόμενοι, τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη...).

Στη συνέχεια, η διαδικασία της συλλογής δεδομένων λαμβάνει χώρα εντός καθορισμένης χρονικής περιόδου. Κατά τη διάρκεια της επιτόπιας αυτής επίσκεψης οι εξωτερικοί εκτιμητές διενεργούν λεπτομερείς συνεντεύξεις με διαφορετικά πρόσωπα εντός του οργανισμού (όπως: εκπαιδευτές, συμμετέχοντες των μέτρων, μέλη προσωπικού διαφορετικών επιπέδων - διοίκηση, επίπεδο διεύθυνσης.....). Πρέπει να εκθέτουν τα αποτελέσματά διαφορετικών διενεργηθεισών ερευνών σε συνεχή βάση.

Κατόπιν ολοκλήρωσης της επιτόπιας επίσκεψής τους, οι εκτιμητές πρέπει να δώσουν ένα πρώτο δείγμα στον οργανισμό. Η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την σύνταξη και υποβολή μιας έκθεσης αξιολόγησης. Η ομάδα αξιολόγησης πρέπει επίσης να υποβάλει μια καθορισμένη σειρά προτάσεων (μέτρα βελτίωσης).¹⁷⁶ Η εξωτερική αξιολόγηση αξιολογεί επίσης το εσωτερικό σύστημα διασφάλισης ποιότητας.

Κριτήρια για την αξιολόγηση

Το σύστημα διασφάλισης ποιότητας όλου του οργανισμού πρέπει να καλύπτεται από τη διαδικασία αξιολόγησης – δραστηριότητες που συνδέονται με την εκπαιδευτική ποιότητα και το συνολικό περιβάλλον εκμάθησης. Πρέπει να περιλαμβάνει κάθε παροχή, εξωτερική ή εσωτερική, για την οποία ο οργανισμός είναι υπεύθυνος. Κατά την αξιολόγηση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας, οι ακόλουθες πτυχές και λειτουργίες πρέπει να διευκρινίζονται συγκεκριμένα:

- 1 Τους τρόπους που η διασφάλιση ποιότητας έγινε εσωτερικό τμήμα της στρατηγικής εργασίας του οργανισμού.
- 2 Οι στόχοι της διασφάλισης ποιότητας για τον οργανισμό.
- 3 Πώς η διασφάλιση ποιότητας συνδέεται με τον προσανατολισμό και τη διοίκηση όλων των επιπέδων του οργανισμού;
- 4 Πώς η διασφάλιση ποιότητας οργανώνεται καθημερινώς; Ποια μέτρα που διασφαλίζουν τη διευρυμένη συμμετοχή με καθορισμένη κατανομή ευθυνών και εξουσίας σε διάφορα στάδια της εργασίας χρησιμοποιούνται;
- 5 Πώς ο οργανισμός αντλεί και επεξεργάζεται αυτά τα δεδομένα και την πληροφορίες αξιολόγησης προκειμένου να κάνει ικανοποιητικές αξιολογήσεις της ποιότητας όλων των μονάδων κατάρτισης; Πώς αυτές οι πληροφορίες συσσωρεύονται στα ανώτερα επίπεδα, συμπεριλαμβανομένου του ανώτατου επιπέδου του οργανισμού;

¹⁷⁶ Μια περαιτέρω συγκεκριμένη λειτουργική της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης δεν δίδεται εδώ.

- 6 Με ποιον τρόπο και πώς διενεργείται συστηματικά η ανάλυση των πληροφοριών και η αξιολόγηση της διασφάλισης ποιότητας επίτευξης σκοπού;
- 7 Πώς ο οργανισμός χρησιμοποιεί τα αποτελέσματα διασφάλισης ποιότητας ως βάση για τη λήψη αποφάσεων, όπως επίσης και μέτρα που αποσκοπούν να διασφαλίσουν και να εμπλουτίσουν περαιτέρω την ποιότητα κατάρτισης;
- 8 Πώς η εργασία διασφάλισης ποιότητας συμβάλλει στη διαχείριση των μέσων και των προτεραιοτήτων στον οργανισμό (ανθρώπινοι πόροι, δομή, υπηρεσίες);
- 9 Πώς το σύστημα διασφαλίζει ότι εστιάζει στο συνολικό περιβάλλον εκμάθησης και στην ενεργό συμμετοχή των μαθητευόμενων στη διασφάλιση ποιότητας και στο περιβάλλον εκμάθησης;
- 10 Η τακτική Αναφορά Αξιολόγησης που υποβάλλεται στο συμβούλιο του οργανισμού δίνει μια συνεκτική συνολική αξιολόγηση της εκπαιδευτικής ποιότητας στον οργανισμό και μια εικόνα των σχεδίων και μέτρων για συνεχόμενη εργασία πάνω στην ποιότητα;

5.7.3.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της εξωτερικής αξιολόγησης; Κάντε μια λίστα.
2. Αναλαμβάνετε την αρμοδιότητα να επιλέξετε έναν εξωτερικό αξιολογητή για τον οργανισμό σας ο οποίος θα προσληφθεί για να βελτιώσει τις υπηρεσίες. Συμπληρώστε μια αναλυτική περιγραφή της εργασίας.
3. Διαμορφώστε ένα πρόγραμμα σχεδιασμού για μια εξωτερική αξιολόγηση προσδιορίζοντας τα κρίσιμα σημεία.
4. Φανταστείτε ότι είστε ένας εξωτερικός αξιολογητής που πηγαίνει στο εναρκτήριο εργαστήριο με έναν νέο πελάτη. Αντιπρόσωποι του οργανισμού και των αντιπροσώπων επιτροπών θα είναι παρόντες. Τι θα κάνετε και τι θα πρέπει να έχετε στο μυαλό σας;

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Αναλαμβάνετε την αρμοδιότητα να επιλέξετε έναν εξωτερικό αξιολογητή για τον οργανισμό σας. Ο αξιολογητής πρόκειται να αξιολογήσει τον οργανισμό σας και να συντάξει μια έκθεση για εσάς, καθώς επίσης και για την επιτροπή αντιπροσώπων. (Ποιος θα πάρει μια απόφαση αναφορικά με την περαιτέρω χρηματοδότηση του οργανισμού σας στη βάση της έκθεσης;). Συμπληρώστε μια αναλυτική περιγραφή εργασίας.

2. Φανταστείτε ότι είστε εξωτερικός αξιολογητής που πηγαίνει στο εναρκτήριο εργαστήριο με έναν νέο πελάτη. Μόνο αντιπρόσωποι της επιτροπής αντιπροσώπων θα είναι παρόντες. Τι θα κάνετε και τι θα πρέπει να έχετε στο μυαλό σας;

5.7.4 Έλεγχος της Επιτυχίας & Επαγγελματική Αποκατάσταση

5.7.4.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΩΡΙΑΣ

1. Έλεγχος της Επιτυχίας

Ο Έλεγχος της επιτυχίας είναι ένας από τους κύριους σκοπούς της αξιολόγησης. Οι μεσάζοντες απαιτούν να ελέγχουν όχι μόνο τα εφόδια, αλλά και την επιτυχία ενός οργανισμού στην παροχή ποιοτικής επαγγελματικής κατάρτισης. Ο προσανατολισμός τους μετατοπίζεται από τον **έλεγχο των εισροών** (π.χ. οικονομικά, προσόντα) στον **έλεγχο των εκροών** (π.χ. ποσοστό επαγγελματικής αποκατάστασης των συμμετεχόντων).

Ποια κριτήρια επιτυχίας υφίστανται;

Τα κριτήρια επιτυχίας που χρησιμοποιούνται για την εποπτεία της επιτυχίας κατάρτισης εξαρτώνται από το τμήμα της διαδικασίας κατάρτισης που εποπτεύεται και/ή το θεματικό πλαίσιο της εποπτείας (δηλ. παιδαγωγική και χώρος εργασίας, συνδεδεμένο και ελεγχόμενο επίκεντρο).

Τα κριτήρια επιτυχίας της διαδικασίας κατάρτισης που είναι σχετικά με την εποπτεία είναι:

- Αντιμετώπιση των εκπαιδευτικών αναγκών (δηλ. αν το περιεχόμενο ταιριάζει με τις ανάγκες των πελατών)
- Αξιολόγηση της διαδικασίας μάθησης ως έχει
- Αξιολόγηση του αποτελέσματος μάθησης
- Αξιολόγηση της εφαρμογής του υλικού που διδάχθηκε στον χώρο εργασίας (ή στην καθημερινή ζωή) του συμμετέχοντα
- Ανάλυση κόστους/αποτελεσματικότητας (δηλ. αν το αποτέλεσμα δικαιολογεί το κόστος)
- Συγκεκριμένοι σκοποί της οργάνωσης του πελάτη (όπως ένα ορισμένο ποσοστό εκπαιδευόμενων που βρίσκουν εργασία)

Η μελλοντική χρηματοδότηση συχνά εξαρτάται από την επιτυχία των δραστηριοτήτων που έλαβαν χώρα στο παρελθόν. Επιπλέον, η γνώση της επιτυχίας είναι επίσης σχετική για τους οργανισμούς κατάρτισης (Όταν έχουν ένα μάθημα ο ορισμός της επιτυχίας πρέπει να εξετάζεται συχνά.).

Δείκτες

Ο έλεγχος της επιτυχίας βασίζεται σε έναν μικρό αριθμό δεικτών. Γενικά φαίνεται αναγκαίο οι ακριβείς δείκτες επιτυχίας να ορίζονται από το συμβαλλόμενο μέρος και τον οργανισμό κατάρτισης, κατά την έναρξη του μαθήματος σύμφωνα με τους στόχους των μέτρων.

Για την εγγύηση **διατηρούμενων αποτελεσμάτων**, οι δυνατότητες της επιτυχίας ενός εκπαιδευόμενου και η ικανότητα κάθε εκπαιδευόμενου να εφαρμόσει την επαγγελματική επιτυχία στην καθημερινή του ζωή θα διευκρινιστεί κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού και της υλοποίησης του μαθήματος. Πως μπορεί να διασφαλιστεί ότι οι αποκτηθείσες γνώσεις στο μάθημα μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην καθημερινή ζωή; Υπάρχουν μέτρα για την προώθηση της εφαρμογής της μάθησης; Λαμβάνεται υπόψη η μεταφορά γνώσης στο πλαίσιο των περιεχομένων και των μεθόδων; Οι ακόλουθες ερωτήσεις πρέπει να απαντηθούν κατά τη διάρκεια της φάσης σχεδιασμού και της υλοποίησης του μαθήματος κατάρτισης:¹⁷⁷

- Υπάρχει κάποια σύνδεση μεταξύ θεωρητικής γνώσης μεταφοράς και πρακτικής εφαρμογής;
- Υπάρχει μια ποικιλία και των δύο;
- Υπάρχουν καθόλου προσφορές και δομές σχεδιασμένες για τους συμμετέχοντες κατόπιν ολοκλήρωσης της κατάρτισης;
- Υπάρχει κάποια συνεχής αξιολόγηση της επιτυχίας εκμάθησης των συμμετεχόντων;
- Οι σκοποί καθορίζονται με τρόπο που επιτρέπει τη συνεχή αξιολόγηση;

Ο έλεγχος της επιτυχίας συμμετοχής πρέπει να ξεκινήσει κατά το στάδιο του σχεδιασμού του μαθήματος. Ένα πρόβλημα που συχνά ανακύπτει είναι αυτό της **μεταβολής των σκοπών**. Συχνά καινοτόμα μέτρα καθορίζονται για «νέες» ομάδες στόχους, των οποίων οι ανάγκες είναι λίγο γνωστές. Συνεπώς, συχνά οι σκοποί δράσης μεταβάλλονται κατά τη διάρκεια ενός μέτρου. Δεδομένου ότι η αλλαγή και προσαρμογή αποτελούν εσωτερικά τμήματα της καινοτομίας δεν πρέπει να αποτρέπονται. Ακόμα, είναι σημαντικό αυτές οι αλλαγές να καθίστανται σαφείς στην ιεραρχία κοπών, να τεκμηριώνονται και να διαχέονται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, κυρίως σε ανθρώπους που είναι υπεύθυνοι για την αξιολόγηση.

Ένα άλλο πρόβλημα που συχνά αντιμετωπίζεται είναι η **ανεύρεση μιας κατάλληλης ομάδας σύγκρισης**. Για να φθάσει κανείς στην επιτυχία ενός μέτρου, τα αποτελέσματα του μέτρου πρέπει να συγκριθούν με μια παρόμοια ομάδα ανθρώπων που δεν συμμετείχε στο πρόγραμμα. Ακόμα και όταν άνθρωποι δεν συμμετέχουν σε ένα μέτρο επαγγελματικού προσανατολισμού, μπορεί ακόμα να ενδιαφέρονται για δουλειές, προσόντα κλπ. Η αδιαφορία για αυτό το γεγονός

¹⁷⁷ Βλ.: Burri, Thomas (2004): EduQua – Handbuch- Information under das Verfahren.Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil, σελ. 48φ. Διαθέσιμο σε : http://www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [29.06.2011]

μπορεί να οδηγήσει σε μια υπερεκτίμηση των συνεπειών των μέτρων. Μια πιθανότητα είναι να συγκριθεί η «συμπεριφορά» των συμμετεχόντων με αυτή του βασικού πληθυσμού στον οποίο έχει επικεντρωθεί το μέτρο (εν συντομία, όλοι οι άνθρωποι που θα συμμετείχαν στο μέτρο, δηλαδή αυτοί που θα επιλέγονταν κατόπιν κριτηρίων επιλογής που χρησιμοποιούνται από γραφεία ευρέσεως εργασίας). Ιδανικά, αυτοί θα έπρεπε να είναι πρόσωπα που θα ήθελαν να συμμετάσχουν, αλλά πιθανώς λόγω μειωμένων θέσεων του οργανισμού δεν μπόρεσαν. Οι λίστες αναμονής αποτελούν μια καλή πηγή για τη σύγκριση ομάδων.

Μια άλλη πιθανότητα είναι να συγκριθούν οι δείκτες των μέτρων επιτυχίας με αυτούς παρόμοιων μέτρων (**Συγκριτική Αξιολόγηση**). Αυτά τα έργα αξιολόγησης πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο κοντά στο εν λόγω μέτρο (σχετικά με την ομάδα στόχο, τη διάρκεια, τη μέθοδο κ.α.).

Τα πιο σημαντικό κριτήριο αξιολόγησης είναι η **αντιστοιχία της ομάδας -στόχου** με τους πραγματικούς συμμετέχοντες στο μέτρο. Παρόλα αυτά, συχνά δεν δίνεται η κατάλληλη προσοχή σε αυτό το κριτήριο: άλλωστε, αποτελεί θεμελιώδη προϋπόθεση του μέτρου-ιδέας εργασίας. Η καλύτερη ιδέα για κάποια ομάδα-στόχο μπορεί να μην ταιριάζει σε κάποια άλλη. Χωρίς καμία κατάλληλη ομάδα-στόχο, άλλοι δείκτες επιτυχίας καθίστανται δευτερεύοντες. Ποιο είναι το συμπέρασμα αν ανακαλύψει κανείς ότι ένα μέτρο που σχεδιάζεται για νέους εθισμένους στα ναρκωτικά δεν λειτουργεί για ενήλικους που επί μακρόν είναι άνεργοι; Σίγουρα δεν λέει τίποτα σχετικά με το κατά πόσο η ιδέα θα λειτουργούσε για την ομάδα στόχο.

Επίσης ο στόχος και η **κατανομή του φύλου των συμμετεχόντων** θα αποτελούσε έναν ενδιαφέροντα δείκτη επιτυχίας.

Τα **ποσοστά των διακοπών φοίτησης** (ποσοστά συμμετεχόντων που ξεκίνησαν σε αντίθεση με αυτούς που ολοκλήρωσαν το μάθημα) αποτελούν έναν άλλο σημαντικό δείκτη επιτυχίας. Η ερμηνεία πρέπει προσεκτικά να καθορίσει ποιος διέκοψε τη φοίτησή του, επειδή παρακολούθησε ένα ακατάλληλο μάθημα και ποιος διέκοψε τη φοίτησή του για άλλους λόγους (π.χ. επάνοδος σε συμπεριφορά εθισμένου, ιατρικοί λόγοι, εύρεση εργασίας κ.α.).¹⁷⁸ Ένας τρόπος να γίνει αυτό, είναι μέσω του συστήματος τεκμηρίωσης του οργανισμού: οι λόγοι εγκατάλειψης ενός μαθήματος πρέπει να καταχωρούνται όσον το δυνατόν με μεγαλύτερη ακρίβεια, βασιζόμενοι, για παράδειγμα, στις ακόλουθες κατηγορίες:

- απασχόληση (πρωτογενής αγορά εργασίας)
- απασχόληση (δευτερογενής αγορά εργασίας)
- περαιτέρω κατάρτιση/εφόδια
- ιατρικοί λόγοι

¹⁷⁸ Ορισμένες φορές οι άνθρωποι βρίσκουν μια δουλειά κατά τη διάρκεια του μέτρου. Αυτά τα πρόσωπα δεν πρέπει να συμπεριληφθούν στα ποσοστά διακοπής φοίτησης.

- θεραπεία
- εγκυμοσύνη
- άλλοι λόγοι (διευκρινίστε αν περαιτέρω ανάλυση είναι εφικτή)
- άγνωστοι λόγοι (δηλ. ο συμμετέχων έφυγε χωρίς περαιτέρω ειδοποίηση)

Ένας από τους βασικούς σκοπούς του επαγγελματικού προσανατολισμού/παροχής συμβουλών εργασίας και μέτρων δραστηριοποίησης μπορεί να γίνει ορατός στην επιτυχή ενσωμάτωση των συμμετεχόντων σε διαφορετικές συνθήκες εργασίας. Συνεπώς, **τα ποσοστά εύρεσης εργασίας** αποτελούν ένα κριτήριο που υιοθετείται συχνά για την επιτυχία ενός μέτρου επαγγελματικού προσανατολισμού/παροχής συμβουλών. Σχεδόν συχνά, η χρονική περίοδος εντός της οποίας αυτή η ενσωμάτωση πρέπει να λάβει χώρα, δεν καθορίζεται. Αυτό συμβαίνει παράλληλα εξαιτίας της έλλειψης εξέτασης του είδους της εργασίας στην οποία οι συμμετέχοντες βρίσκουν τον δρόμο τους (Βρήκαν δουλειά στην πρωτογενή ή δευτερογενή αγορά εργασίας; Έχουν βρει μια δουλειά σύμφωνα με τα προσόντα και τις ικανότητές τους; Τι είδους συμβάσεις σύναψαν; Πλήρους απασχόλησης, μερικούς απασχόλησης ή υπό συνθήκες εξωτερικού συνεργάτη;).

Δεν πρέπει να εξετάζονται μόνο τα ποσοστά εύρεσης εργασίας. Επιτυχία επίσης σημαίνει ότι το μέτρο **ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των συμμετεχόντων** (ικανοποίηση συμμετεχόντων).

Επιπρόσθετα, **ο χρόνος που προηγούμενοι συμμετέχοντες παραμένουν στις εργασίες τους** είναι πολύ σημαντικός παράγοντας και είναι μια καλή ένδειξη της βιωσιμότητας του επαγγελματικού προσανατολισμού και της δραστηριοποίησης. Ένας πιθανός διαχωρισμός μπορεί να χρησιμοποιηθεί για παλαιότερους συμμετέχοντες οι οποίοι:

- παραμένουν στην ίδια δουλειά
- έχουν αλλάξει δουλειά – Πόσο συχνά έχουν αλλάξει (δουλειά);
- είχαν δουλειά αλλά είναι πάλι άνεργοι
- έχουν περάσει φάσεις εργασίας/ανεργίας

Η ανάλυση της **συμπεριφοράς μεταβολής εργασίας** μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικά συμπεράσματα για διαφορετικούς τύπους συμμετεχόντων (π.χ. αυτούς που αλλάζουν συχνά δουλειά).

Επίσης **η εγγραφή σε (περαιτέρω) μέτρα κατάρτισης** και το κατά πόσο οι συμμετέχοντες τα ολοκληρώνουν ή όχι εγκαίρως μπορούν να αποτελέσουν ορθούς δείκτες για την επιτυχία των μέτρων επαγγελματικού προσανατολισμού.

Η **περίοδος πρακτικής άσκησης** ως συνέπεια του μέτρου μπορεί επίσης να χρησιμεύσει ως ένδειξη επιτυχίας.

Η **έναρξη μιας θεραπείας** σχετικής με ψυχική υγεία ή καταχρήσεις ουσιών, μπορεί να θεωρηθεί ως ένδειξη, ιδίως εφόσον μπορεί να συνδεθεί με την επιτυχία ή τον χρόνο που καταναλώθηκε για τη θεραπεία.

Το υλικό εκμάθησης, οι αποκτηθείσες γνώσεις, οι δυνατότητες και ικανότητες, οι οποίες υπάρχουν πέραν του πλαισίου του μέτρου, μπορούν επίσης να υιοθετηθούν στην καθημερινή ζωή και σε μια πιθανή νέα δουλειά. Ένας σχετικός ορισμός επιτυχίας (ενδείξεις) πρέπει να καλύπτει όλα αυτά τα θέματα/ζητήματα.

Κύρια προβλήματα

Το κύριο σύνθημα πρόβλημα που ανακύπτει όταν αξιολογούνται αυτά τα κριτήρια είναι η **επικοινωνία με τους συμμετέχοντες όταν έχουν εγκαταλείψει το μέτρο**. Τα δεδομένα σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των εργασιών των συμμετεχόντων συνήθως δεν αποτελούν μέρος τυποποιημένων συστημάτων εποπτείας. Συνεπώς, είναι αναγκαίο να επικοινωνεί κανείς με παλαιότερους συμμετέχοντες προκειμένου να ρωτήσει αυτές τις λεπτομέρειες λίγο καιρό αφότου έχουν ολοκληρώσει το μάθημα. Αυτό μπορεί να διενεργηθεί από μερικούς μήνες έως και μερικά χρόνια, κατόπιν ολοκλήρωσης του μαθήματος. Τυπικά προβλήματα σε αυτό το στάδιο αποτελούν η μη διαθεσιμότητα των διευθύνσεων επικοινωνίας (π.χ. ηλεκτρονική διεύθυνση, τηλέφωνο) και η «αυτό - επιλογή» των ερωτώμενων:

- Η καταχώρηση, αποθήκευση και προστασία προσωπικών δεδομένων συνήθως περιορίζει τις δυνατότητες επικοινωνίας με παλαιούς συμμετέχοντες. Προκειμένου να επιλυθεί αυτό το ζήτημα, οι συμμετέχοντες πρέπει να ενημερώνονται για την επικείμενη αξιολόγηση και να ερωτώνται για να συμμετάσχουν σε αυτή, όσο ακόμα διαρκεί το μάθημα. Τα θέματα προσωπικών δεδομένων πρέπει να διευκρινίζονται πριν από τη διαδικασία αξιολόγησης προκειμένου να διασφαλίζουν την ομαλή της πορεία.
- Το άλλο πρόβλημα που συχνά αντιμετωπίζεται είναι αυτό της «αυτό - επιλογή» των ερωτώμενων. Μόνο μια ορισμένη ομάδα ανθρώπων ανταποκρίνονται στην πρόσκληση συνέντευξης ή στέλνουν πίσω συμπληρωμένα τα ερωτηματολόγια, βάσει των οποίων είναι σχεδόν αδύνατον να καθοριστεί αν τα αποτελέσματα είναι αντιπροσωπευτικά. Ένας δυνατός τρόπος να επιλυθεί αυτό το πρόβλημα είναι να υποχρεωθούν οι συμμετέχοντες να λαμβάνουν μέρος στην αξιολόγηση, συνδέοντάς την με πληρωμές/προνόμια.

Ποιος είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση της επιτυχίας του μαθήματος;

Βασικά (πρακτικά) αποτελεί ευθύνη του διευθυντικού προσωπικού του οργανισμού κατάρτισης. Αυτοί πρέπει να παρέχουν στους πελάτες και στους εκπαιδευτές όλο το αναγκαίο υλικό

(ερωτηματολόγια, ή ακόμα και έναν υπεύθυνο) προκειμένου να διευκολύνουν τη διαδικασία εποπτείας και πρέπει να επεξεργάζονται τα αποτελέσματα προκειμένου να ενημερώνουν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Σε επίπεδο μεταβατικό είναι επίσης ευθύνη των αντίστοιχων οργάνων να εποπτεύουν την επιτυχία των μέτρων που ξεκίνησαν. Για αυτήν την αξιολόγηση, θα πρέπει να υπάρχουν συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι στόχοι που να ενσωματώνονται στις προσφορές και στα έγγραφα των συμβάσεων (βλέπε 2.1.).

Παρακολούθηση

Η διατήρηση επικοινωνίας με παλιούς συμμετέχοντες και συνεργάτες, κυρίως συμμετέχοντες και εταιρίες ή γραφείο εύρεσης εργασίας, είναι χρήσιμη και πρέπει να αποτελεί εσωτερικό τμήμα των διαδικασιών αφοσίωσης από την πλευρά του οργανισμού κατάρτισης. Αυτές οι επαφές παρέχουν πληροφορίες που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση, καθώς επίσης και για τον εντοπισμό οικονομικών ή οργανωτικών τάσεων και αναγκών κατάρτισης.¹⁷⁹

Επαγγελματική αποκατάσταση

Κατόπιν ολοκλήρωσης του μαθήματος είναι σημαντικό οι συμμετέχοντες να συνοδεύονται κατά την πορεία της μετέπειτα καριέρας τους από τον οργανισμό, που παρείχε την επαγγελματική κατάρτιση. Διαφορετικά, είναι δυνατόν ο αποκτηθείς επαγγελματικός προσανατολισμός να χαθεί.

Η επαγγελματική αποκατάσταση ορίζεται ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο της τακτικής της αγοράς εργασίας. Διευκολύνει τη μετάβαση από το σύστημα επαγγελματικής κατάρτισης στην εκπαίδευση και κατά συνέπεια στην εργασία μέσω ειδικών υπηρεσιών και υποστήριξης. Ως επαγγελματική αποκατάσταση νοείται η επιτυχής πρόσληψη άνεργων ανθρώπων από μια κατάλληλη εταιρία.¹⁸⁰ Εάν ο συμμετέχων έχει έλλειψη περαιτέρω προσόντων, προκειμένου να προσληφθεί, είναι αναγκαίο ο συμμετέχων να παρακολουθεί τη συγκεκριμένη εκπαιδευτική κατάρτισή του/της πριν την επαγγελματική του αποκατάσταση.

Η επαγγελματική αποκατάσταση πρέπει συνεπώς να επιδιώκει τους ακόλουθους στόχους:

Αντιστοιχία «προσφοράς και ζήτησης» (Ποια δουλειά αντιστοιχεί σε ποιο προφίλ προσόντων, σε ποιον συμμετέχοντα;)

Πληροφορίες για εταιρίες και άτομα που αναζητούν εργασία

Ανάλυση των απαιτήσεων προσόντων (Ποια επιπλέον προσόντα χρειάζεται να έχουν οι συμμετέχοντες;)

Οργάνωση περαιτέρω δυνατοτήτων εκπαίδευσης εφόσον αυτό είναι αναγκαίο

¹⁷⁹ Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): Ποιότητα ηλεκτρονική στην Επαγγελματική Εκπαίδευση. Ένα εγχειρίδιο, BIBB (εκδ.), Βόννη, σελ.31.

¹⁸⁰ Βλέπε: www.move-ment.at [29.06.2011]

Υποστήριξη στη μετάβαση από την ανεργία στις συνθήκες εργασίας (καθοδήγηση, επαγγελματική αποκατάσταση)

Σε σχέση με τα παραπάνω, κατά το στάδιο της επαγγελματικής αποκατάστασης ο οργανισμός κατάρτισης αναπτύσσει μια σειρά από κανόνες που αφορούν:¹⁸¹

επικοινωνία με εταιρίες που προσφέρουν πρακτική άσκηση και κενές θέσεις εργασίας
περιγραφή των σκοπών/καθηκόντων των συμμετεχόντων

συνεργασία / καθοδήγηση κατά την περίοδο της επαγγελματικής αποκατάστασης

¹⁸²επαγγελματική αποκατάσταση – κατά πόσο ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των συμμετεχόντων: ένα ατομικό εκπαιδευτικό σχέδιο που αναπτύσσεται από μια εταιρία μαζί με τον οργανισμό κατάρτισης υποστηρίζει την αντιστοιχία.¹⁸³

Ο οργανισμός κατάρτισης πρέπει να συμβουλευέται και να υποστηρίζει την εταιρία που προσφέρει εργασία πριν, κατά τη διάρκεια και κατόπιν της επαγγελματικής αποκατάστασης.

Η επαγγελματική αποκατάσταση πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

Αναγνώριση περιοχών εργασίας του ενδιαφέροντος των συμμετεχόντων

Είναι σημαντικό να αναζητά κανείς απόδειξη ενδιαφέροντος, προκειμένου να διασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες έχουν κίνητρο να βρουν πρακτική άσκηση/δουλειά. Γενικά, οι συμμετέχοντες έχουν αναγνωρίσει τις δεξιότητες που τους ευχαριστεί να χρησιμοποιούν, τις οποίες θα ήθελαν να χρησιμοποιήσουν στην εργασία τους κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής κατάρτισης. Οι συμμετέχοντες με την υποστήριξη των εκπαιδευτών θα πρέπει τότε να καθορίσουν αν τα ενδιαφέροντά τους περιλαμβάνουν επικοινωνία με ανθρώπους ή όχι, αν τους αρέσει να είναι μέλη μεγάλων ή μικρών ομάδων ατόμων. Οι συμμετέχοντες πρέπει επίσης να αναλύουν προηγούμενες δουλειές και ρόλους τους, προκειμένου να καταστεί κατανοητό τι κέντρισε το ενδιαφέρον τους κατά την πάροδο των χρόνων. Κατόπιν, είναι απαραίτητο ο συμμετέχων με την υποστήριξη του εκπαιδευτή να σκέφτεται διευρυμένα και να αναρωτά τον εαυτό του/της : Ποιοι οργανισμοί/εταιρίες υπάρχουν να υποστηρίξουν αυτά τα ενδιαφέροντα, ζητήματα και ανησυχίες; Προτείνεται να βάλουν κάτω όλους όσους μπορούν να σκεφτούν και τα ενδιαφέροντα κάθε συμμετέχοντα, ακόμα και αν δεν επικεντρώνονται αποκλειστικά στο ενδιαφέρον του/της. Π.χ. Τι κάνουν; Τι δίκτυα υποστήριξης έχουν; Μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις δεξιότητες, ενδιαφέροντα και γνώσεις του συμμετέχοντα;

¹⁸¹ Βλέπε: Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): Ποιότητα ηλεκτρονική στην Επαγγελματική Εκπαίδευση. Ένα εγχειρίδιο, BIBB (εκδ.), Βόννη, σελ.25.

¹⁸² Βλέπε: Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung, Anlage 4a: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geforderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Βόννη, wbn Verlag, σελ.31.

Ποια προσόντα απαιτούνται για αυτή τη δουλειά;

Οι εργοδότες που αναζητούν άτομα με ορισμένα προσόντα, μπορεί να ορίσουν ένα πρότυπο για νέες προσλήψεις, ώστε να γνωρίζουν αν διαθέτουν επαρκείς γνώσεις και δεξιότητες να κάνουν τη δουλειά τους με ικανότητα. Το επόμενο στάδιο είναι να μάθουν περισσότερα σχετικά με τα πεδία εργασίας που άπτονται του ενδιαφέροντος του συμμετέχοντα. Καίριας σημασίας είναι οι ευκαιρίες εργασίας στην περιοχή ενδιαφέροντος του συμμετέχοντα. Υπάρχουν αρκετά μέρη να αναζητήσει κανείς πληροφορίες για μια εταιρία, η οποία ενδιαφέρει τον συμμετέχοντα. Μέσω συγγραμμάτων (συγγράμματα εταιρίας), έρευνας διαδικτυακής, έρευνας στον τύπο και επισκόπησης επαγγελματικών και εμπορικών περιοδικών, ο συμμετέχων, όπως επίσης και ο εκπαιδευτής, ενημερώνονται για τις επικρατούσες τάσεις στο επιλεγόμενο πεδίο καριέρας. Περαιτέρω, η ανάγνωση αγγελιών εργασιών στις εφημερίδες είναι σημαντική για την καλή γνώση των απαιτούμενων προσόντων, επειδή έτσι οι συμμετέχοντες θα είναι σε καλύτερη θέση να εντοπίσουν ποιο προσόν τους λείπει. Μπορεί να υπάρχουν αρκετοί ανταγωνιστές που αναζητούν μια δουλειά. Αξίζει να κάνει κανείς μια λεπτομερή έρευνα (ανάλυση κενών θέσεων εργασίας). Εφόσον ο συμμετέχων επιθυμεί να παρακολουθήσει ένα συγκεκριμένο μάθημα για να κάνει καριέρα σε έναν συγκεκριμένο τομέα, είναι αναγκαίο να μάθει αν το κολλέγιο θέτει περιορισμούς (ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, κλπ.) για αυτό το συγκεκριμένο μάθημα ή αν το κόστος είναι ιδιαίτερα ακριβό. Προτείνεται να βρεθεί ο κατάλληλος χρόνος για μια ειδική συζήτηση επί του θέματος με τον εποπτεύοντα ή σύμβουλο.

Αποκτώντας τα προσόντα (αντιστοιχία προσόντων)

Εφόσον υπάρχει έλλειψη ορισμένων προσόντων, ο συμμετέχων πρέπει να υποστεί ένα μάθημα προσόντων, κατόπιν ολοκλήρωσης της επαγγελματικής κατάρτισης. Όταν η χρονική περίοδος μεταξύ επαγγελματικής κατάρτισης και περαιτέρω εκπαίδευσης είναι ιδιαίτερα μεγάλη, δυσαρέσκεια, βαρεμάρα, απογοήτευση ξεκινούν να αναπτύσσονται. Προκειμένου να αποφευχθεί κάτι τέτοιο οι συμμετέχοντες πρέπει να δρουν αποφασιστικά προτού επηρεαστεί η απόδοσή τους.

Τοποθέτηση σε εργασία

Σε αυτό το στάδιο ο εποπτεύων ή ο σύμβουλος προσπαθούν να βρουν έναν κατάλληλο υποψήφιο για έναν εργοδότη. Οι οργανισμοί κατάρτισης μπορεί να έχουν αρκετό κόσμο στα προγράμματα κατάρτισής τους, που μπορεί να ταιριάζουν για τη διαθέσιμη θέση. Είτε ο οργανισμός κατάρτισης θα έλθει σε επαφή με εταιρίες άμεσα, είτε οι εταιρίες θα έλθουν σε επαφή μέσω κάποιου γραφείου πρόσληψης, το οποίο προσπαθεί να συνδέσει κενές θέσεις εργασίας με άνεργους ανθρώπους. Αρκετές μικρομεσαίες εταιρίες μπορεί να χρησιμοποιήσουν κάποιο γραφείο πρόσληψης για την εύρεση κατάλληλου προσωπικού, επειδή εν μέρει τα γραφεία πρόσληψης γνωρίζουν τα πάντα για νόμους εργασιακούς και θα τους βοηθήσουν να αποφύγουν αρκετούς νομικούς κινδύνους που συνδέονται με την πρόσληψη.

Εκτός από αυτό απαιτείται και προσωπικό κίνητρο. Μέσω της συνομιλίας του με ανθρώπους, ο συμμετέχων μαθαίνει ποιος εργάζεται στον τομέα που επιθυμεί να εργαστεί, μπορεί να χρησιμοποιήσει το δικό του δίκτυο, να διαβάσει αγγελίες εργασιών, να χρησιμοποιήσει τον τοπικό τύπο – ως πηγή πληροφόρησης πάνω σε διαθέσιμες δουλειές- και ακόμα να αναλάβει πρωτοβουλία να επικοινωνήσει με εργοδότες, η οποία αποτελεί μια αποτελεσματική μέθοδο για ανεύρεση εργασίας. Ο εποπτεύων πρέπει να τονίσει ότι υπάρχουν αρκετοί τρόποι για να βρει μια δουλειά. Επιπλέον, ο σύμβουλος πρέπει να συμβουλεύσει τους συμμετέχοντες σε ποια σημεία πρέπει να επικεντρωθούν όταν αναζητούν και υποβάλλουν αίτηση για μια εργασία. Π.χ. Άριστα γραμμένες επιστολές μπορούν να εντυπωσιάσουν τους εργοδότες και έχουν περισσότερες πιθανότητες να απαντηθούν. Μπορείς να φτιάξεις ένα εντυπωσιακό βιογραφικό; κλπ.

***Συμπέρασμα:** Οι συμμετέχοντες δεν πρέπει να αφεθούν μόνοι τους όταν αναζητούν ένα κατάλληλο (επιπλέον) εκπαιδευτικό πρόγραμμα και όταν αναζητούν μια δουλειά. Η επαγγελματική αποκατάσταση χρειάζεται υποστήριξη.*

5.7.4.2 Ασκήσεις

Ατομικές ασκήσεις:

1. Αντιπαραβάλετε τον έλεγχο επιτυχίας σε αντίθεση με την εξωτερική αξιολόγηση σε τρεις προτάσεις.
2. Κατονομάστε τουλάχιστον 5 δείκτες για τον έλεγχο επιτυχίας ενός μέτρου επαγγελματικού προσανατολισμού. Ποιους άλλους μπορείτε να ονομάσετε;
3. Φανταστείτε ότι είναι αρμοδιότητά σας να αξιολογήσετε την επιτυχία ενός μέτρου επαγγελματικής κατάρτισης. Ποιά προβλήματα προβλέπετε να αντιμετωπίσετε και πώς θα τα αντιμετωπίσετε;
4. Τι είδους βήματα θα πρέπει η επαγγελματική αποκατάσταση να περιλαμβάνει;

Ομαδικές ασκήσεις:

1. Η «αυτο-επιλογή» της ανταπόκρισης στους συμμετέχοντες είναι πρόβλημα όταν αξιολογείται η επιτυχία ενός μαθήματος. Τι θα μπορούσε να γίνει για να εγγραφεί μια υψηλή ροή των ερωτηματολογίων ή υψηλότερη ελαστικότητα των συνεντεύξεων;
2. Σκεφτείτε το «Αντιστοιχίζοντας τις ομάδες – στόχους με τις υπάρχουσες ομάδες» σαν ένα δείκτη επιτυχίας. Τι προβλήματα προβλέπετε στη μέτρηση αυτού του δείκτη; Και πώς μπορούν αυτά να αποφευχθούν;

3. Στην πράξη ο πιο σημαντικός σκοπός των οργανισμών κατάρτισης είναι συχνά να αποκαταστήσουν όσο περισσότερα άτομα γίνεται στην αγορά εργασίας. Ένας άλλος σημαντικός σκοπός είναι να ικανοποιηθούν οι προσδοκίες των συμμετεχόντων. Κάποιες φορές αυτοί οι στόχοι συγκρούονται μεταξύ τους. Συζητήστε με ποιον τρόπο. Ποια προβλήματα μπορεί να προκύψουν σε αυτή τη σύνδεση; Συζητήστε τα κύρια σημεία και επιχειρηματολογήστε για την άποψή σας.

5.8 Ειδικό Λεξιλόγιο

Κέντρο Αξιολόγησης

Αυτός ο όρος κατονομάζει μια μέθοδο επιλογής εργαζομένων για την αξιολόγηση των συμπεριφορών και της παρουσίασης των εν δυνάμει εργαζομένων. Εφαρμόζεται σε μια ομάδα εργαζομένων από καταρτισμένους αξιολογητές χρησιμοποιώντας διάφορες διαδικασίες διάγνωσης συμπεριφοράς προκειμένου να αποκτηθεί πληροφόρηση για τις δυνατότητες των υποψηφίων ή πιθανότητα ανάπτυξής τους.

Κριτήρια Αξιολόγησης

Οι οδηγίες προκήρυξης αναδοχής έργου θα καλύψουν διάφορες απαιτήσεις και στόχους. Για αυτόν τον σκοπό, ένας κατάλογος κριτηρίων ποιότητας για τους συμβαλλόμενους οργανισμούς έχει αναπτυχθεί. Αυτά τα ποιοτικά κριτήρια είναι ένα υποχρεωτικό πλαίσιο για τις προσφορές. Τα εκφρασμένα με λόγια κριτήρια πρέπει να παρέχουν και να διευκολύνουν μια αντικειμενική και διαφανή σύγκριση και μια εξέταση των διαφορετικών προσφορών. Τα κριτήρια αξιολόγησης είναι μια οδηγία για την ανάθεση - και τη διαδικασία προσανατολισμού για τον ανάδοχο και τον προμηθευτή, προσφέροντας μια δομή ρύθμισης για το περιεχόμενο, που καθορίζει τη διαδικασία εφαρμογής και είναι συγχρόνως ένα εργαλείο αξιολόγησης για να αξιολογήσει την επιτυχία ενός μέτρου.

Συγκριτική αξιολόγηση

Η συγκριτική αξιολόγηση είναι μια βελτίωση της έννοιας «επιχειρηματικές ευκαιρίες» με τη σύγκριση διάφορων επιχειρήσεων, προγραμμάτων ή διαδικασιών. Αυτή η προσέγγιση πρέπει να ανακαλύψει τις δυνάμεις και τις προοπτικές μιας επιχείρησης, ενός έργου ή ενός προγράμματος από την αξιολόγηση ορισμένων δεικτών, οι οποίοι ισχύουν για να μετρήσουν τις αντίστοιχες δραστηριότητες. Στη συνέχεια, είναι δυνατό να ξεκινήσει μια βελτίωση στην ποιότητα και την απόδοση.

Καλύτερη πρακτική

Είναι προγράμματα και διαδικασίες που εφαρμόζονται καλύτερα μετά από έναν έλεγχο επιτυχίας (π.χ. αξιολογώντας). Συνεπώς τα καλύτερης πρακτικής πρότυπα θα μπορούσαν να

υιοθετηθούν για να επιτύχουν μια ποιοτική προστασία ή μια αύξηση σε παρόμοια έργα ή προγράμματα.

Ανάλυση ικανοτήτων

Η ανάλυση ικανοτήτων εξετάζει το ζήτημα, πώς οι συμμετέχοντες θα μπορούσαν συστηματικά να ωθηθούν για να μετασχηματίσουν τις αφηρημένες απαιτήσεις σε συγκεκριμένες ικανότητες. Η πρόθεση είναι να αναλυθούν οι ικανότητες που αποκτώνται έξω από τα επίσημα προσόντα και να αποσπαστεί η δυνατότητά τους για την ανάπτυξη. Πρώτιστα, η ανάλυση ικανοτήτων πρέπει να δώσει τις πληροφορίες για τις κοινωνικές ικανότητες (π.χ. αντιμετώπιση συγκρούσεων) και αναλόγως τις συστηματικές δεξιότητες (π.χ. δεξιότητες επικοινωνίας, δεξιότητες παρουσίασης) του συμμετέχοντος.

Ισορροπία ικανοτήτων

Αναφορικά με τον Ruedi Winkler «ισορροπία ικανοτήτων» περιέχει και τις άτυπες και επίσημες ικανότητες και τις περιγράφει σαφώς διατυπωμένες.¹⁸⁴ Επειδή το προσόν των ικανοτήτων εμφανίζεται συχνά ασυνείδητα (ιδιαίτερα εάν όχι αναγνωρισμένο), η ανάλυση ικανότητας θέλει να συλλέξει όλες τις ειδικότητες που αποκτούνται κατά τη διάρκεια της ζωής (π.χ. μεσολάβηση, οργάνωση, δημιουργικότητα, κ.λπ.).

Συνδεδεμένη Εκπαίδευση

Ο στόχος της συνδεδεμένης εκπαίδευσης είναι να προσαρμοστεί το περιεχόμενο της μάθησης ώστε το πρόσφατα περιεχόμενο μάθησης να μπορεί να συνδεθεί με το υπάρχον περιεχόμενο και να χρησιμοποιηθεί με τέτοιο τρόπο σχετικό, για την καθημερινή πρακτική.

Έλεγχος της επιτυχίας

Ο έλεγχος της επιτυχίας είναι ο κύριος σκοπός της αξιολόγησης. Δίπλα στον έλεγχο των προσόντων ενός οργανισμού (που καθορίζεται συνήθως από τα κριτήρια της προσφοράς) ο ανάδοχος διεκδικεί έναν άμεσο έλεγχο της επιτυχίας ενός οργανισμού. Με αυτόν τον τρόπο η είσοδος (πόροι χρηματοδότησης, προσόντα) καθώς επίσης και η παραγωγή (ποσοστό τοποθέτησης) θα ελεγχθούν.

Μέθοδος Delphi

Η τεχνική Delphi είναι μια επιστημονική μέθοδος για την απόκτηση προβλέψεων από μια επιτροπή ανεξάρτητων ειδικών για άνω των δύο ή περισσότερων κύκλων. Για αυτό το λόγο, οι ειδικοί εκθέτουν την άποψή τους για την αξιολόγησή τους και τις προτάσεις τους για συγκεκριμένα προβλήματα. Στον πρώτο κύκλο, οι απόψεις των ειδικών συλλέγονται και

¹⁸⁴

http://www.abif.at/deutsch/news/events2005/Erfahrung_einen_wert_geben/erfahrung_einen_wert_geben.asp

συνοψίζονται και τίθενται σε συζήτηση για τον επόμενο κύκλο. Τα συμπεράσματα συμβάλλουν σε επιστημονικές προβλέψεις, αποφάσεις και προγραμματισμό. Η ανωνυμία των ειδικών είναι κατάλληλη για να αποτρέψει την αλληλεπίδραση των ειδικών κατά τη διάρκεια της έκφρασης της άποψής τους.

Ανάλυση Απαιτήσεων και Αναγκών

Ο προγραμματισμός των μέτρων κατάρτισης έχει βάση σε μια ανάλυση της τοπικής και εθνικής ζήτησης αγοράς εργασίας, των απαιτήσεων μέσα στους κλάδους ή/και ορισμένων επιχειρήσεων. Τα συμπεράσματα της απαίτησης και της ανάλυσης αναγκών πρέπει να χρησιμοποιηθούν για να αναπτύξουν τα επαρκή μέτρα κατάρτισης για τις ομάδες-στόχους και για να παρέχουν την πρόσβαση στους διαφορετικούς ή νέους επαγγελματικούς τομείς.

Ποσοστό εγκατάλειψης και αποτυχίας

Αυτό το ποσοστό υπολογίζεται από τον αριθμό συμμετεχόντων που άρχισε ένα μέτρο αφού αφαιρέθηκε ο αριθμός εκείνων που τελείωσαν το μέτρο.

Δομή Εκπαίδευσης

Η εκπαιδευτική δομή παρέχει τις πληροφορίες για το εκπαιδευτικό υπόβαθρο του πληθυσμού. Υποδιαιρεμένο στα διαφορετικά χαρακτηριστικά, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο μπορεί να αναλυθεί σε διεθνές, εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο. Τα στατιστικά χαρακτηριστικά που βασίζονται σε έρευνες είναι: πιο υψηλό εκπαιδευτικό επίπεδο, κατάσταση της απασχόλησης, κλάδοι, ηλικία, γένος, κ.λ.π. Η εκπαιδευτική ανομοιότητα προκύπτει κυρίως στα πλαίσια της άνισης πρόσβασης στους πολιτιστικούς, κοινωνικούς και οικονομικούς πόρους. Στατιστικές της εκπαιδευτικής δομής θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ως βάση της λήψης αποφάσεων στην αγορά εργασίας και τα μέτρα εκπαιδευτικής πολιτικής.

Δομή Απασχόλησης

Η δομή απασχόλησης παρέχει τις πληροφορίες για τους τομείς και τους όρους κάτω από τους οποίους οι ομάδες του εργατικού δυναμικού εργάζονται. Τα κριτήρια που περιέχουν την ανάλυση της εργασιακής δομής είναι κάθε τομέας, η εθνική και τοπική διανομή της απασχόλησης στους διαφορετικούς κλάδους, τις ομάδες ηλικίας, τις ομάδες εισοδήματος, τα εκπαιδευτικά υπόβαθρα ανάλογα με το φύλο κ.λπ. Η ανάγκη για δράση στην οικονομία, στην πολιτική αγοράς εργασίας, στην πολιτική προϋπολογισμών (π.χ. κοινωνική ασφάλεια) και σε άλλη αγορά εργασίας οι συνδεδεμένοι τομείς μπόρεσαν να συναχθούν από την ανάλυση αυτών των κριτηρίων.

Ηθικοί Κώδικες

Η ηθική ευθύνη κατά τη διεύθυνση μιας κατάρτισης στηρίζεται στους διευθύνοντες οργανισμούς. Οι ηθικοί κώδικες, σε αυτό το πλαίσιο, σημαίνουν μια θέση εκτίμησης προς τους

συμμετέχοντες. Η κοινωνική και επαγγελματική ισότητα των ανθρώπων με το διαφορετικό επίπεδο διαβίωσης (γένος, προέλευση, κ.λπ.) πρέπει να είναι στο κέντρο της ηθικής ευθύνης.

Αξιολόγηση

Η αξιολόγηση είναι μια διαδικασία που χρησιμοποιεί τις εμπειρικές ερευνητικές μεθόδους για μια συστηματική ανάλυση και αξιολόγηση των διαδικασιών, τα μέτρα και τις επεμβάσεις σε ένα οργανισμό ή/και ένα σύστημα. Η αξιολόγηση των μέτρων και των στόχων μπορεί να πραγματοποιηθεί σε διαφορετικά επίπεδα ενός συστήματος. Μπορεί να στοχεύσει στη διαχείριση, αλλά μπορεί, επίσης, να ενδιαφερθεί για την κατάρτιση ή τα γενικά αποτελέσματα. Μπορεί να πραγματοποιηθεί από τους τρίτους (εξωτερικούς) ή από τα όργανα και τα συμβαλλόμενα μέρη που συμμετέχουν άμεσα στο μέτρο κατάρτισης (εσωτερικοί). Η αξιολόγηση μπορεί, επίσης, να υιοθετηθεί για να συνοδεύσει ένα πρόγραμμα (διαμορφωτική) ή στο τέλος ενός ειδικού προγράμματος ή διαδικασίας (αθροιστικού) για να παρέχει τις πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του προϊόντος.

Ανατροφοδότηση

Η ανατροφοδότηση χρησιμοποιείται για να χαρακτηρίσει τη διαφορά μεταξύ της αντίληψης για τον εαυτό του και της διαπολιτισμικής αντίληψης προκειμένου να μειωθούν τα «τυφλά σημεία» σχετικά με το πρόσωπο.

ΤΠΕ δεξιότητες

Οι ΤΠΕ είναι ο όρος για την «τεχνολογία Πληροφορίας και Επικοινωνιών». Κατά συνέπεια οι ΤΠΕ-ικανότητες αναφέρονται στα νέα μέσα όπως τον υπολογιστή και το Διαδίκτυο. Αυτές οι δεξιότητες ανήκουν σχεδόν στις πολιτιστικές δεξιότητες του χρόνου μας όπως την ανάγνωση, το γράψιμο και την αριθμητική και πρέπει, επομένως, να ενθαρρυνθούν επίσης ευρέως. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της στοχοθετημένης χρήσης των στρατηγικών ενημέρωσης και επικοινωνίας.

Ανεπίσημα αποκτηθείσες δεξιότητες

Οι άτυπες επίκτητες δεξιότητες είναι προσόντα όχι κανονικά αναγνωρισμένα από τα εκπαιδευτικά ή τα επαγγελματικά προσόντα. Οι άτυπες δεξιότητες ενός ατόμου θα μπορούσαν να αποκτηθούν σε διαφορετικούς τομείς (π.χ. εργασιακός χώρος, οικογένεια, συνδικάτο, οργάνωση νεολαίας, κ.λπ.). Οι αρχάριοι δεν παρατηρούν αυτές τις δεξιότητες ως αύξηση της γνώσης επειδή η διαδικασία μάθησης συμβαίνει κατά τη διάρκεια του τρόπου της καθημερινής ζωής τους και αναγνωρίζεται ως φυσικώς συνακόλουθη.

Εσωτερικές και εξωτερικές προσωπικότητες-κλειδιά

Οι βασικές προσωπικότητες-κλειδιά είναι εκείνα τα εμπλεκόμενα μέρη που συμμετέχουν άμεσα σε ένα μέτρο και αρμόδια για την εκτέλεση (π.χ. διαχειριζόμενο προσωπικό του εκπαιδευτικών

οργάνου, των εκπαιδευτών και των συμμετεχόντων). Οι βασικές εξωτερικές προσωπικότητες είναι εκείνα τα πρόσωπα που ενεργούν στο περιβάλλον ενός μέτρου. Αυτό σημαίνει ότι αναθέτουν τα μέτρα, παρέχουν τα πρότυπα για την πραγματοποίηση των μέτρων ή/και βοηθούν το εκτελώντας όργανο στην υποδομή (π.χ. ανάδοχος, κοινωνικοί εταίροι, επιχειρήσεις). Λόγω του μεγάλου αριθμού βασικών προσωπικοτήτων που ενεργούν μέσα σε ένα μέτρο, τα ενδιαφέροντα θα μπορούσαν μερικές φορές να είναι ασυμβίβαστα μεταξύ τους.

Παρέμβαση

«Παρέμβαση» ονομάζεται μια συλλογική μορφή διαβούλευσης που παρέχει την ευκαιρία ανταλλαγής μεμονωμένων εμπειριών στους εκπαιδευτές. Η «παρέμβαση» είναι μια μορφή επίβλεψης ομάδων χωρίς επαγγελματικό επόπτη και χωρίς ιεραρχικές διαφορές. Οι ισότιμοι συνάδελφοι ψάχνουν την καλύτερη στρατηγική που λύνει ένα πρόβλημα.

Συμπεριφορά αλλαγής εργασίας

Η συμπεριφορά αλλαγής εργασίας σημαίνει τη μετάβαση σε διαφορετικές φάσεις στην αγορά εργασίας. Τα πρόσωπα θα μπορούσαν να απασχολούνται (πλήρης ή μερική απασχόληση), θα μπορούσαν να είναι εκτός εργασίας ή σε μια άτυπη ρύθμιση εργασίας (οριακή απασχόληση, πλαστή/ψεύτικη αυτοαπασχόληση, κ.λπ.).

Προσωπικότητες κλειδιά

Το σύστημα του επαγγελματικού προσανατολισμού περιέχει τις βασικές προσωπικότητες που έχουν ουσιαστικές διαφορές στα ενδιαφέροντα και τους στόχους τους αλλά μαζί ασκούν τη μεγάλη επιρροή στο σύστημα του επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησης και συμβάλλουν στη συντήρηση του συστήματος. Οι βασικές προσωπικότητες θα μπορούσαν να ταξινομηθούν στους εξωτερικούς πελάτες (ανάδοχοι), στους εσωτερικούς πελάτες (συμμετέχοντες), στο διοικητικό προσωπικό του εκπαιδευτικού οργάνου, στους εκπαιδευτές, και τους κοινωνικούς εταίρους. Ο ρόλος αυτών των εμπλεκόμενων μερών πρέπει να καθοριστεί ακριβώς για να διεξαχθεί η κατάλληλη ποιοτική διαχείριση.

Προσόντα κλειδιά

Βασικά προσόντα (προσόντα κλειδιά) ονομάζονται τα καθολικά προσόντα που διαδραματίζουν έναν ρόλο στη ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων (π.χ. γλωσσική ικανότητα, βασική εκπαίδευση υπολογιστών, κ.λπ.). Τα βασικά προσόντα θα μπορούσαν να διαιρεθούν σε τέσσερις τομείς ικανότητας: κοινωνική ικανότητα, συστηματική ικανότητα, αυτο-ικανότητα και ικανότητα δράσης. Τα βασικά προσόντα πρέπει να διευκολύνουν μια επαγγελματική και ενεργή αντιμετώπιση της γνώσης. Απεικονίζουν τη δυνατότητα να υιοθετηθεί και να μεταφερθεί η επαγγελματική ικανότητα.

Απαιτήσεις της αγοράς εργασίας

Προηγουμένως, από τον προσδιορισμό της ζήτησης αγοράς εργασίας πρέπει να αναλύσουμε τη παρούσα κατάσταση της αγοράς εργασίας. Οι ποσοτικές και ποιοτικές περιγραφές και η ανάλυση των σχετικών επιχειρηματικών βιομηχανιών/τομέων/κλάδων, καθώς επίσης και εθνικές, τοπικές και περιφερειακές μελέτες και στοιχεία όσον αφορά στην αγορά εργασίας είναι ουσιαστικά στοιχεία προκειμένου να παρασχεθεί μια επισκόπηση των οικονομικών και τεχνολογικών τάσεων για την εξερεύνηση των αναγκών της αγοράς εργασίας.

Ιεραρχία αγοράς εργασίας

Η ιεραρχία αγοράς εργασίας υποδηλώνει την κοινωνική ανισότητα που παρατηρείται σε ένα κοινωνικό πλαίσιο και μεταφέρεται στην αγορά εργασίας. Οι ιδιότητες όπως το φύλο, η ηλικία, η υπηκοότητα, κ.λπ. είναι πιθανοί δείκτες της ιεραρχίας αγοράς εργασίας.

Συμφωνίες μάθησης

Οι συμφωνίες μάθησης έχουν επιπτώσεις στα διαφορετικά επίπεδα στο (περαιτέρω) επαγγελματικό και εκπαιδευτικό σύστημα. Οι συμφωνίες μάθησης θα μπορούσαν να χειριστούν τους νοητικούς στόχους και τα μέτρα, που καθορίστηκαν από τον ανάδοχο. Συγχρόνως, είναι απαραίτητες για να διαλέξουν τους μεμονωμένους στόχους μάθησης των συμμετεχόντων ως κεντρικά θέματα και για να επιτρέψουν στους συμμετέχοντες να πάρουν την ευθύνη για τη διαδικασία μάθησής τους. Ο στόχος των συμφωνιών μάθησης είναι ο προσδιορισμός των μεμονωμένων στόχων μάθησης για αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη (εκπαιδευτής και συμμετέχοντες). Έτσι, οι συμμετέχοντες είναι σε θέση να πάρουν την ευθύνη για τους στόχους τους και για την επίτευξη των προσδοκιών τους.

Μετρήσιμοι στόχοι

Είναι εκείνοι οι στόχοι που χαρακτηρίζονται με μετρήσιμους δείκτες για να επιτρέψουν την ποσοτική μέτρηση των στόχων. Χρησιμοποιούνται σαν όργανα μέτρησης και ως δομικό στοιχείο για μια πολιτική χαρακτηρισμού και αξιολόγησης.

"Σκληροί" Στόχοι

Οι μετρήσιμοι δείκτες των σκληρών στόχων μπορεί να είναι ποσοστό αποκατάστασης ή ποσοστό εγκατάλειψης των συμμετεχόντων ή του αριθμού των συμμετεχόντων με βελτιωμένα προσόντα (πιστοποιητικά).

"Ασθενείς" Στόχοι

Οι ασθενείς στόχοι στοχεύουν στις κοινωνικές και μεμονωμένες ικανότητες των συμμετεχόντων. Οι τομείς ικανότητας όπως η αυτο-αντίληψη και η αντίληψη σύγκρουσης, η αυτοαξιολόγηση και η αντανάκλαση είναι πιθανοί ασθενείς στόχοι.

Μέτρα επαγγελματικού προσανατολισμού και ενεργοποίησης

Περιέχουν όλα τα μέτρα στοχεύοντας στην (επαν) ένταξη στην αγορά εργασίας. Οι συγκεκριμένες ομάδες-στόχοι (π.χ. μακροπρόθεσμοι άνεργοι, επαναπροσληφθέντες, παλαιότεροι άνεργοι, μετανάστες) ενθαρρύνονται θετικά με την παροχή των μέτρων κατάρτισης. Αυτό περιλαμβάνει τις πληροφορίες για τις υπάρχουσες εργασίες, τα σεμινάρια για τις συνεντεύξεις εργασίας, την εξοικείωση με μια καθημερινή ρουτίνα, κ.λ.π.

Εποπτεία

Η εποπτεία αντιπροσωπεύει την παρατήρηση και τον έλεγχο των επιχειρήσεων, των προγραμμάτων και των διαδικασιών. Η συλλογή δεδομένων εμφανίζεται μέσω των τεχνικών οργάνων (π.χ. ερωτηματολόγιο, συνεντεύξεις, έρευνα υπολογιστών, κ.λ.π.). Αναλόγως, τα στοιχεία αξιολογούνται - συνήθως με τις ποσοτικές μεθόδους. Εάν μια διαδικασία δεν παίρνει την προβλεπόμενη σειρά μαθημάτων, είναι δυνατό να διορθωθεί αυτή η ανάπτυξη με τη βοήθεια της εποπτείας.

Ανάγκες των ομάδων - στόχων

Σχετικές με τις διάφορες ομάδες-στόχους των συμμετεχόντων μέσα σε ένα μέτρο κατάρτισης, οι υπάρχουσες ανάγκες μπορούν να διαφέρουν πολύ. Ο στόχος είναι να εξεταστούν οι διαφορετικές αρχικές θέσεις των συμμετεχόντων (π.χ. παλαιότεροι υπάλληλοι, μετανάστες, χαμηλοί καταρτισμένοι εργαζόμενοι, κ.λπ.) με την ενίσχυση μιας στοχευμένης ανάλυσης των αναγκών.

Εμπλεκόμενα μέρη

Τα συμβαλλόμενα μέρη που συμμετέχουν στο σύστημα του επαγγελματικού προσανατολισμού είναι όλα τα πρόσωπα που συμμετέχουν ενεργά στην πραγματοποίηση και την επιτυχία των μέτρων κατάρτισης. Παραδείγματος χάρη: ανάδοχοι, προμηθευτές, εκπαιδευτές και συμμετέχοντες αλλά και επιχειρηματίες και εμπειρογνώμονες αγοράς εργασίας.

Αποκατάσταση

Αποκατάσταση σημαίνει την ενσωμάτωση των συμμετεχόντων των μέτρων κατάρτισης στην αγορά εργασίας μετά ή ακόμη και κατά τη διάρκεια ενός μέτρου.

Διαχείριση Ποιότητας (ΔΠ)

Η Διαχείριση Ποιότητας (ΔΠ) στοχεύει στη συνεχή βελτίωση των εσωτερικών και εξωτερικών διαδικασιών επικοινωνίας και των προϊόντων/τω υπηρεσιών των επιχειρήσεων. Επιπλέον, η επαγγελματική κατάρτιση των υπαλλήλων, η ικανοποίηση των υπαλλήλων με τον εργασιακό χώρο, κ.λπ. ταξινομούνται επίσης μεταξύ της εσωτερικής ποιοτικής διαχείρισης. Όλα τα Διαχείρισης Ποιότητας της Ευρώπης (ΔΠ) καθιερώθηκαν (ISO και EFQM) για να εγγυηθούν τα καθολικά πρότυπα εξασφάλισης ποιότητας.

Συστήματα ποιότητας

Το σύστημα ποιότητας αντιπροσωπεύει ένα σύστημα που παραδίδει τις οδηγίες και τα όργανα για τη μέτρηση της απόδοσης και την αύξηση των μέτρων στην κατάρτιση των οργάνων. Αυτό θα μπορούσε να εμφανιστεί σε ένα μεμονωμένο επίπεδο (προσωπικό, εκπαιδευτές, συμμετέχοντες) ή σε ένα οργανωτικό επίπεδο (π.χ. εγκαταστάσεις, χρονική διαχείριση, κ.λπ.) επίσης. Τα προγράμματα εξασφάλισης ποιότητας ακολουθούν το στόχο των μεταβαλλόμενων ακολουθιών ενός συστήματος με την επέμβαση και τη διαβούλευση. Το πρόγραμμα εξασφάλισης ποιότητας του συστήματος εκπαίδευσης και μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης λαμβάνει χώρα με βάση τον προγραμματισμό, την εφαρμογή και τη διαχείριση της κατάρτισης των οργάνων.

Συμμετοχή σε διαλέξεις/

Σημαίνει την παρακολούθηση διαλέξεων των καταρτισμένων υπαλλήλων στο τέλος της παιδαγωγικής εκπαίδευσής τους. Στην επαγγελματική κατάρτιση και τη μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση, ο όρος χρησιμοποιείται για να ονομάσει μια διαδικασία εξάπλωσης της γνώσης και να απεικονίσει τις μεθόδους κάποιου. Η πτυχή διαβούλευσης παίρνει το κεντρικό στάδιο.

Διαχείριση δεξιοτήτων

Διαχείριση δεξιοτήτων καλείται μια στοχοθετημένη πολιτική ανάπτυξης ανθρωπίνων πόρων που παρέχει τη μακροπρόθεσμη επαγγελματική ανάπτυξη των υπαλλήλων από τη συστηματική χρήση των περαιτέρω εκπαιδευτικών μέτρων.

Ασθενείς δεξιότητες

Οι ασθενείς δεξιότητες ή οι «κοινωνικές ικανότητες» καλύπτουν ένα σύμπλεγμα των προσωπικών δυνατοτήτων και των τοποθετήσεων που διευκολύνουν τη μεταφορά από μεμονωμένους σε συλλογικούς προσανατολισμούς της δράσης (π.χ. δυνατότητα να εξεταστούν οι συγκρούσεις, η συμμόρφωση).

Διασφάλιση ποιότητας προγράμματος βασισμένη σε πρότυπα

Ένα τυποποιημένο πρόγραμμα εξασφάλισης ποιότητας επιτρέπει τη σύγκριση με τη χρήση ενός σχεδίου ανάλυσης και μέτρησης και τη σύνδεση με τα ποιοτικά πρότυπα στο επίπεδο συστημάτων.

Επίπεδο συστήματος

Το χαρακτηριστικό ενός συστήματος είναι ότι σταθεροποιείται από τους πολυάριθμους παράγοντες. Σε ένα σύστημα, τα εμπλεκόμενα μέρη αλληλεπιδρούν μέσα στις δομικές βασικές παραμέτρους. Στον τομέα του επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησης το σύστημα και το μετα-σύστημα ανταποκρίνονται στο επίπεδο των σχεδιασμένων οργάνων κατάρτισεων. Το QUINORA επίσης περιλαμβάνει το μέρος που δίνει τις εντολές (π.χ.

αντιπροσωπεία απασχόλησης) στο σύστημα και στο μετα-σύστημα του επαγγελματικού προσανατολισμού και της ενεργοποίησης. Η συνεργασία σε επίπεδο συστημάτων αναφέρεται στη συνεργασία μεταξύ των σημαντικών συμβαλλόμενων μερών που συμμετέχουν στο γενικό σύστημα: οι συμμετέχοντες, εκπαιδευτές, προγραμματισμένοι οργανισμοί κατάρτισης και διατεταγμένα συμβαλλόμενα μέρη. Η ποιότητα αυτής της συνεργασίας, που στην πράξη συχνά αποδεικνύεται δύσκολη, έχει επιπτώσεις – το ίδιο και το σύστημα QUINORA - στην ποιότητα ενός ολοκληρωμένου μέτρου επίσης.

Σχεδιασμός Κατάρτισης

Το σχέδιο κατάρτισης πρέπει να περιλαμβάνει τα περιεχόμενα, νομικά και οργανωτικά κριτήρια ενός μέτρου κατάρτισης που καθορίζονται από τους συμβαλλόμενους οργανισμούς. Ο στόχος είναι να περιγραφεί συγκεκριμένα η εμφάνιση των μέτρων κατάλληλων για τις απαιτήσεις του αναδόχου.

Επαγγελματικός προσανατολισμός

Ο επαγγελματικός προσανατολισμός είναι μια διαδικασία εκτίμησης των επαγγελματικών εναλλακτικών λύσεων στα πλαίσια του υποβάθρου, των ειδικοτήτων και των προτιμήσεων κάποιου. Η απόφαση για ένα επάγγελμα επηρεάζεται από την αγορά εργασίας, την οικογενειακή κατάσταση, τις αντιλήψεις του φύλου κ.λ.π. Ο επαγγελματικός προσανατολισμός δεν συμβαίνει σε ένα επιλεγμένο σημείο της ζωής, αλλά είναι μια διαδικασία που θα μπορούσε να διαρκέσει έτη και δεν έχει ένα φυσικό τέλος.

5.9 Βιβλιογραφία

- Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bielefeld, Bertelsmann.
- Balli, Christel / Krekel, Elisabeth M. / Sauter, Edgar (Hg.) (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Wo steht die Praxis?, Bielefeld, Bertelsmann.
- Beywl, Wolfgang / Geiter, Christiane (1996): Evaluation – Controlling – Qualitätsmanagement in der betrieblichen Weiterbildung, Bielefeld, Bertelsmann.
- BMWA (Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit) (Hg.) (2005): Arbeitsstätten. Gestaltung von Arbeitsstätten, Wien. Available at: http://www.arbeitsinspektion.gv.at/NR/rdonlyres/96F4A588-4271-4004-9EA0-216AD58EAA04/0/astv_br.pdf [01.07.2011]
- Bortz, Jürgen / Döring, Nicola (2005): Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler, Heidelberg, Springer Medizin Verlag.
- Bundesanstalt für Arbeit: Anforderungskatalog an Bildungsträger und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bielefeld, Bertelsmann.
- Bundesinstitut für Berufsbildung (1999): Anforderungskatalog für die Qualität der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung, Anlage 4a, in: Balli, Christel / Harke, Dietrich / Ramlow, Elke (2000): Vom AFG zum SGB III: Qualitätssicherung in der von der Bundesanstalt für Arbeit geförderten Weiterbildung – Strukturen und Entwicklungen, Bielefeld, Bertelsmann.
- Burri, Thomas (2004): EduQua – Handbuch – Information über das Verfahren, Anleitung zur Zertifizierung, Thalwil. Available at: www.eduqua.ch/pdf/eduqua_handbuch.pdf [01.07.2011]
- Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (Hg.) (2005): Improving lifelong guidance policies and systems. Using common European reference tools, in Cedefop reference series, 35 S., Luxemburg. Available at: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/4045_en.pdf [01.07.2011]
- Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (Hg.) (2002): Quality Development in Vocational Education and Training, Interim Report of the European Forum. Available at:

http://www.trainingvillage.gr/etv/upload/projects_networks/quality/archives/conf_docs/en/report_qdevelopment_draftforum_en.doc [01.07.2011]

Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (Hg.) (2006): Vocational education and training in Austria, in: Cedefop Panorama Series, 125, Luxembourg. Available at: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5163_en.pdf [01.07.2011]

Cedefop – European Centre for the Development of Vocational Training (Hg.) (2006): Vocational Training in Europe, in: cedefopinfo 1/2006: Luxemburg, S.3. Available at: <http://www2.trainingvillage.gr/download/Cinfo/Cinfo12006/Cinfo12006EN.pdf> [01.07.2011]

Cedefop: Glossary on identification, assessment and validation of qualification and competences; and transparency and transferability of qualifications.

Center for the Integration of Research, Teaching and Learning: Learning Communities (LC): Developmental framework. Available at: <http://www.cirtl.net/files/LCframework.pdf> [01.07.2011]

City & Guilds (2005-2006): Level 3 NVQ in Learning and Development, Candidate Pack, London, City and Guilds.

City College Norwich (2005-2006): Course Information: Advice and Guidance NVQ Levels 2, 3 and 4. Norwich, City College Norwich.

City College Norwich (2006): Staff Handbook, Norwich, City College Norwich.

Connexions, Understanding Connexions (April 14, 2006): A Programme For All Those Working With and Within Connexions. Available at: http://www.connexions.gov.uk/partnerships/partnership_area/uploads/UC%20Course%20Guide.pdf [06.06.2005]

Council of the European Union (2004): Resolution of the Council of the European Union on Strengthening Policies, Systems and Practices in the Field of Guidance throughout life in Europe (28 May 2004), Brüssel. Available at: http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/80643.pdf [01.07.2011]

EduQua – Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen (2004): Handbuch – Informationen über das Verfahren. Anleitung zur Zertifizierung.

Favretto, Giuseppe / Fiorentini, Francesca (2002): Ergonomia della formazione. Roma, Carocci.

Foster, Helga / Gutschow, Katrin (1999): E-Quality in Vocational Training. A Handbook, BIBB (Hg.), Bonn.

- Frech, M. (1996): Arbeit in und mit Gruppen, in: Kasper, Helmut / Mayrhofer, Wolfgang (Hg.): Personalmanagement, Führung, Organisation, Wien, Linde Verlag, S. 293-336.
- Galasi, J.P./ Crace, R.K./ Martin, G.A/ James, R.M./ Wallace, R.L. (1992): Client Preferences and Anticipations in Career Counselling: A preliminary Investigation, Journal of Counselling Psychology, 39, 1, S. 46-55.
- Galiläer, Lutz (2005): Pädagogische Qualität. Perspektiven der Qualitätsdiskurse über Schule, Soziale Arbeit und Erwachsenenbildung, Weinheim/München, Juventa Verlag.
- Gausted, Joan (1991): Identifying potential dropouts. Eugene, OR: ERIC Clearing-house on Educational management (ERIC No. Ed 339092).
- Gnahn, Dieter / Kuwan, Helmut (2004): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Effekte, Erfolgsbedingungen und Barrieren, in: Balli, Christel / Krekel, Elisabeth M. / Sauter, Edgar (Hg.): Qualitätsentwicklung in der Weiterbildung – Wo steht die Praxis? Bielefeld, Bertelsmann, S. 41-59.
- Green, Diana (1994): What is Quality in Higher Education. Society for Research for Education, Buckingham, Open University Press.
- Greenberg Jerald / Baron, Robert (2002): Behaviour in Organizations. Understanding and Managing the Human Side of Work, New Jersey, Prentice Hall.
- Habermas, Jürgen (1981): Theorie des kommunikativen Handelns, Frankfurt am Main, Suhrkamp.
- Hartz, Stefanie / Meisel, Klaus (2006): Qualitätsmanagement. Studententexte für Erwachsenenbildung, Bielefeld, wbv Verlag.
- Hausegger, Gertrude / Bohrn, Alexandra (2006): Quality in labour market policy training measures. The work situation of trainers as relevant factor to the quality of the measures? Interim report. Module 3: Learning procurement system – labour market policy services, Wien. Available at: http://www.pro-spect.at/docs/improve_zwischenbericht_juni06_en.pdf [01.07.2011]
- InWEnt – Capacity Building International (2005): Selecting and Structuring Vocational Training Contents. Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung (12/2005), Mannheim. Available at: http://www.inwent.org/imperia/md/content/bereich4-intranet/abteilung4-01/12_select.and_struct.pdf [01.07.2011]
- Joras, Michel (1995): Le bilan de compétences, Paris, Presses Universitaires de France.
- Lamnek, Siegfried (1993): Qualitative Sozialforschung – Methoden und Methodologie, Bd. 1 u. 2, Weinheim, Psychologie Verlags Union.

LIMPACT – Leitprojekte Informationen compact, August 2/2000, Bundesinstitut für
Berufsbildung (Hg.), Bonn. Available at:

http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a12ptiaw_limpact02_2001.pdf [01.07.2011]

Longson, Sally (1999): Women returning to work. How to work out what you want and then
go out and get it, How to Books Ltd, Oxford.

Luhmann, Niklas (1986): The autopoiesis of social systems, in: Felix, Geyer / Johannes van
der Zouwen (Hg.): Sociocybernetic Paradoxes, London, Sage Publications, S. 172-192.

Markowitsch, Jörg / Plaimauer, Claudia / Humpl, Stefan / Lassnigg, Lorenz (2005):
Forschungsgestützte Ansätze der Antizipation: Qualifikationsbedarfsanalysen in Österreich, in:
Lassnigg, Lorenz / Markowitsch, Jörg (Hg.) (2005): Qualität durch Vor-ausschau,
Antizipationsmechanismen und Qualitätssicherung in der österreichischen Berufsbildung,
Innsbruck-Wien, Studienverlag, S. 77-122.

National Dropout Prevention Center at Clemson University,

<http://www.dropoutprevention.org/> [01.07.2011]

Office of Educational Research and Improvement (1993): Reaching the goals, Goal 2: High
school completion. Washington. D.C.: Author (ED 365 471).

öibf (Hg.) (2004): Qualitätssicherung und -entwicklung in der österreichischen
Erwachsenenbildung. Eine Studie im Rahmen des Projekts „Instrumente zur Sicherung der
Qualität und Transparenz in der Erwachsenenbildung in Österreich“ (INSI-QUEB), Wien.
Available at: <http://www.oeibf.at/db/calimero/tools/proxy.php?id=13306> [29.06.2011]

OpenQuals, Qualification details (2003): NOCN Advanced Certificate in Information, Advice
and Guidance. Available at:

<http://www.openquals.org.uk/openquals/qualificationDetails.aspx?QualificationID=1845>
[06.06.2005]

OpenQuals, Qualification details (2003): NOCN Advanced Certificate in Providing Advice and
Guidance. Available at:

<http://www.openquals.org.uk/openquals/qualificationDetails.aspx?QualificationID=9973>
[06.06.2005]

OpenQuals, Qualification details (2003): OCR Level 4 NVQ in Careers Education and Guidance.
Available at:

<http://www.openquals.org.uk/openquals/qualificationDetails.aspx?QualificationID=749>
[06.06.2005]

Orru, Andreas / Pfitzinger, Elmar (2005): AQW – Das Qualitätsmodell für Bildungsträger,
Berlin, Beuth Verlag.

Paszkowska-Rogacz, Anna (2006): The impact of cultural differences on students' expectations from career counsellors, Łódz.

Public Employment Service Vienna (2005): Dep. 7: Course description „JOBEX-PRESS“ for the regional department Geiselbergstraße, S.4.

Rabenstein, Reinhold / Reichel, René / Thanhoffer, Michael (2001): Das Methoden-Set. 5 Bücher für Referenten und Seminarleiterinnen. 3. Gruppen erleben, Münster, Oekotopia Verlag.

Rat der Europäischen Union (2004): Entwurf einer Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten über den Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken auf dem Gebiet der lebensbegleitenden Beratung in Europa (18. Mail 2008). Available at: http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/guidance/resolution2004_de.pdf [01.07.2011]

Reischmann, Jost (2003): Weiterbildungsevaluation. Lernerfolge messbar machen, Neuwied, Luchterhand Verlag.

Rossi, Peter / Freeman, Howard / Lipsey, Mark (1999): Evaluation – A Systematic Approach, London, Sage Publications.

Siebert, Horst (2003): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung – Didaktik aus konstruktivistischer Sicht, München, Ziel-Zentrum F. Interdis.

Steiner, Karin / Weber Maria E. / Zdrahal-Urbaneck, Julia (2005): Pädagogisch-didaktische Qualität bei der Aktivierungsmaßnahme 2005, unveröffentlichter Endbericht, Auftraggeber AMS Wien, Wien.

Thomas, Brian (1992): Total Quality Training, McGraw Hill.

Watt, Glenys (1998): Supporting Employability. Guides to Good Practice in Employment Counselling and Guidance, Luxembourg. Available at: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/1998/34/en/1/ef9834en.pdf> [01.07.2011]

Wilson, Robert A. (2001): Forecasting Skill requirements at National and Company Levels, in: Decy, Pascaline / Tessaring, Manfred (2001): *Training in Europe (2nd report on Vocational Training Research in Europe 2000: Background Report, Volume 2)* CEDEFOP Reference Series, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, S. 563-609.

Winkler, Ruedi (2006): Aspekte der Qualität – Wo steht Europa, und wer sind die Akteure?, in: Egger-Subotitsch, Andrea / Sturm, René (Hg.): „Neue Wege in den Gesundheits- und Sozialberufen mittels Kompetenzbilanzen“. Beiträge zur Fachtagung „Der Erfahrung einen Wert geben! Neue Wege in den Gesundheits- und Sozialberufen“ vom 18. Mai 2005 in Wien.

AMS report 51, Communicatio, Wien, S.9-15. Available at:

<http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMSreport51.pdf> [01.07.2011]

Wolf, Bertram (2006): Der Erfahrung einen Wert geben, in: Egger-Subotitsch, Andrea / Sturm, René (Hg.): „Neue Wege in den Gesundheits- und Sozialberufen mittels Kompetenzbilanzen“. Beiträge zur Fachtagung „Der Erfahrung einen Wert geben! Neue Wege in den Gesundheits- und Sozialberufen“ vom 18. Mai 2005 in Wien. AMS report 51, Communicatio, Wien, S. 51-60. Available at:

<http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMSreport51.pdf> [01.07.2011]

Wottawa, Heinrich / Thierau, Heike (1998): Lehrbuch Evaluation, Bern, Huber.

Διευθύνσεις στο Διαδίκτυο:

<http://projekte.fast.de/ADDE/Guidance/Decision/MicroDec/wp5-1.htm> [01.07.2011]

http://www.abif.at/deutsch/news/events2005/Erfahrung_einen_wert_geben/erfahrung_einen_wert_geben.asp [01.07.2011]

<http://www.aquatt.ie/index.php/181/wave/> [06.06.2005]

<http://www.bibb.de/de/23734.htm> [01.07.2011]

<http://www.businesslink.gov.uk/bdotg/action/layer?topicId=1073982502> [01.07.2011]

<http://www.degeval.de/calimero/tools/proxy.php?id=72> [01.07.2011]

http://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2002/kaepplinger02_01.pdf [01.07.2011]

<http://www.eduqua.ch> [01.07.2011]

<http://www.eife-l.org/> [01.07.2011]

http://www.gendernet.de/2004/publikationen/Kobra_handbuch.pdf [01.07.2011]

<http://www.iaw.rwth-aachen.de> [01.07.2011]

<http://www.pro-spect.a>

<http://www.investorsinpeople.at> [01.07.2011]

<http://www.kobra-berlin.de> [01.07.2011]

<http://www.lrq.de> [01.07.2011]

<http://www.move-ment.at> [01.07.2011]

<http://www.nocn.org.uk> [01.07.2011]; National Open College Network



<http://www.nokut.no> [01.07.2011]; NOKUT: Criteria for Evaluation

<http://www.ruediwinkler.ch> [01.07.2011]

<http://www.valida.ch> [01.07.2011]

http://www.york.ac.uk/admin/persnl/strategy/2001/b_train.htm [06.06.2005]

<http://www2.trainingvillage.gr/download/Cinfo/Cinfo12006/Cinfo12006EN.pdf> [01.07.2011]