

## **Αναφορά Σύνθεσης για την Ποιοτική Κατάσταση στην Καθοδήγηση σε Περιβάλλον Ομάδας, σε επιλεγμένες Ευρωπαϊκές χώρες**

Διαχειριστής του Προγράμματος: Karin Steiner

Συντάκτης: Ruth Kasper

Πρόγραμμα: GuideMe!  
[www.guideme.at](http://www.guideme.at)

Ημερομηνία: Ιούνιος 2010

## Περιεχόμενα

1	Εισαγωγή	3
2	Συνοπτική περίληψη	3
3	Προσφορά στο πεδίο της καθοδήγησης των μέτρων σε περιβάλλον ομάδας	5
4	Ιδρυτής(-ες) των μέτρων καθοδήγησης	6
5	Οργανισμοί που υλοποιούν τα μέτρα κατάρτισης	7
5.1	Το περιβάλλον και το περιεχόμενο των μέτρων καθοδήγησης	9
5.2	Η αρχικά ζητούμενη και η περαιτέρω κατάρτιση του προσωπικού καθοδήγησης	11
5.3	Απαιτούμενα πιστοποιητικά ποιότητας από τα ινστιτούτα καθοδήγησης	13
6	Προγράμματα ποιότητας για τη διαρκή και περαιτέρω ομαδική κατάρτιση	14
6.1	Η κατάσταση της ποιότητας στην κατάρτιση σε περιβάλλον ομάδας	15
6.2	Υπάρχοντα προβλήματα του συστήματος και του επόμενου επιπέδου	15
6.3	Προτάσεις ειδικών για τη βελτίωση της κατάστασης της ποιότητας	16
7	Τα υπάρχοντα πρότυπα ποιότητας στην καθοδήγηση σε περιβάλλον ομάδας	17
8	Οι ποιοτικές προσπάθειες ή τα μεμονωμένα προγράμματα ποιότητας από τους ιδρυτές, τα ινστιτούτα κατάρτισης, ή τους οργανισμούς των εκπαιδευτών	18

## 1 Εισαγωγή

Το Guide me είναι ένα πρόγραμμα μεταφοράς καινοτομίας στο πλαίσιο του «Προγράμματος Λεονάρντο ντα Βίντσι», υποστηριζόμενο 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. Κατά αυτόν τον τρόπο, θα δημιουργηθεί και θα εφαρμοστεί στις νέες χώρες εταίρων (την Αυστρία, την Τουρκία, την Ελλάδα, τη Βουλγαρία, τη Λιθουανία και την Πολωνία) ένα ίδρυμα για τα κοινά κριτήρια ποιότητας της ΕΕ στην καθοδήγηση.

Στην αρχή, όλες οι χώρες εταίροι του Guide me περιέγραψαν σε μια αναφορά την κατάσταση της καθοδήγησης στην χώρα τους. Ο στόχος αυτής της αναφοράς σύνθεσης είναι να συνοψιστούν οι αναφορές των χωρών αυτών και να προσδιοριστούν οι ομοιότητες και οι διαφορές, καθώς και οι μελλοντικές προκλήσεις στην καθοδήγηση σε όλες τις χώρες εταίρους.

## 2 Συνοπτική περίληψη

Στα επόμενα κεφάλαια θα παρασχεθεί μια περίληψη για την κατάσταση της ποιότητας στις χώρες εταίρους του Guide me. Επιπλέον, τα σημαντικότερα προγράμματα ποιότητας που αφορούν τα μέτρα καθοδήγησης και το προσωπικό καθοδήγησης, θα περιγραφούν, καθώς και οι συνεχιζόμενες προσπάθειες για να βελτιωθεί η ποιοτική κατάσταση σε κάθε χώρα. Τέλος, θα συζητήσω τις κυριότερες προκλήσεις και τα ποιοτικά προβλήματα, που δεν έχουν επιλυθεί ακόμα.

Οι χώρες που συμμετέχουν είναι η Αυστρία, η Βουλγαρία, η Ελλάδα, η Λιθουανία, η Πολωνία και η Τουρκία. Η ποιοτική κατάσταση σε αυτές τις χώρες είναι πολύ ετερογενής. Αυτό ισχύει επίσης για τα υπάρχοντα προγράμματα ποιότητας και τα πρότυπα ποιότητας. Εντούτοις, μπορούν να προσδιοριστούν ορισμένες ομοιότητες:

- Δεν υπάρχουν κάποια γενικά πρότυπα ποιότητας (από την άποψη των εφαρμοσμένων προτύπων σε επίπεδο χώρας) για τα μέτρα καθοδήγησης και τις υπηρεσίες που υλοποιούνται σε περιβάλλοντα ομάδας. Στις περισσότερες χώρες, τα πρότυπα ποιότητας τίθενται μόνο σε ινστιτούτα δημόσιας καθοδήγησης.
- Οι εθνικές δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης διαδραματίζουν έναν πολύ σημαντικό ρόλο ως ιδρυτές και προμηθευτές των μέτρων καθοδήγησης (και των μέτρων κατάρτισης). Στην Πολωνία, παραδείγματος χάριν, η εθνική υπηρεσία απασχόλησης είναι ακόμη ο αποκλειστικός ιδρυτής της καθοδήγησης. Οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και της κατάρτισης για διάφορες ομάδες-στόχους, όπως για τους άνεργους, συγκεκριμένα τους νέους/ηλικιωμένους άνεργους, τους μετανάστες, τις γυναίκες, τα άτομα με ειδικές ανάγκες κ.λπ. σε διαφορετικό περιβάλλον (ατομικά και σε περιβάλλον ομάδας κατάρτισης και καθοδήγησης/συμβουλευτικής, εικονική καθοδήγηση). Οι υπηρεσίες καθοδήγησης παρέχονται σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο μέσω των τοπικών κέντρων των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης

Επιπρόσθετα στα μέτρα επαγγελματικής κατάρτισης, πολλές δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης προσφέρουν κίνητρα και μαθήματα ενεργοποίησης (όπως στη Βουλγαρία, την Τουρκία, την Πολωνία), καθώς και μαθήματα προσανατολισμού (π.χ. Αυστρία). Σε διάφορες χώρες, οι εθνικές υπηρεσίες απασχόλησης καθώς και τα υπουργεία, καλούν για τη υποβολή επίσημων

προσφορών για την πραγματοποίηση των μέτρων κατάρτισης/παροχής συμβουλών, με συνέπεια τα μέτρα να υλοποιούνται από διάφορα δημόσια και ιδιωτικά ινστιτούτα.

- Όσον αφορά την κατάρτιση των εκπαιδευτών και των συμβούλων, τα απαιτούμενα πρότυπα κατάρτισης ποικίλλουν σε κάθε χώρα, εξαρτώμενα επίσης του αν ένας εκπαιδευτής / σύμβουλος εργάζεται σε δημόσιο ή ιδιωτικό προμηθευτή καθοδήγησης. Με κάθε τρόπο, οι περισσότερες χώρες εταιρών απαιτούν επίσημες δεξιότητες από τους επαγγελματικούς εκπαιδευτές/συμβούλους, καθώς επίσης και κάποια πρακτική εργασιακή εμπειρία. Επιπρόσθετα στην απαραίτητες συγκεκριμένες γνώσεις και την εργασιακή εμπειρία, αποκτούν μεγαλύτερη σημασία τα προσόντα κλειδιά καθώς επίσης και οι κοινωνικές και ψυχολογικές δεξιότητες των εκπαιδευτών/των συμβούλων.
- Όλο και περισσότερες χώρες προσφέρουν προγράμματα μελέτης εξειδικευμένα στην παροχή επαγγελματικών συμβουλών (και την κατάρτιση). Μερικά πανεπιστήμια προσφέρουν επίσης προγράμματα μελέτης στα παιδαγωγικά, την ψυχολογία, κ.λ.π. με το κύριο θέμα του πτυχίου τους να είναι η παροχή επαγγελματικών συμβουλών και κατάρτισης. Συγκεκριμένα προγράμματα μελέτης, στο ανώτατο επίπεδο εκπαίδευσης, γίνονται όλο και πιο σημαντικά σε διάφορες χώρες εταιρών όπως τη Λιθουανία, την Ελλάδα, και την Τουρκία, όπου έχουν δημιουργηθεί πτυχιακά, ακόμα και μεταπτυχιακά προγράμματα (π.χ. στην Πολωνία).
- Λόγω της γρήγορης οικονομικής αλλαγής, η επαγγελματική κατάρτιση και ο επαγγελματικός προσανατολισμός έχουν γίνει ένα κύριο πολιτικό θέμα σε όλες τις χώρες των εταιρών. Σήμερα, η προσαρμογή στις συνεχείς αλλαγές της αγοράς εργασίας, είναι η κύρια πρόκληση για τους προμηθευτές κατάρτισης και καθοδήγησης.

Όσον αφορά στη σύλληψη και την εφαρμογή των μέτρων καθοδήγησης, θα μπορούσαν να προσδιοριστούν διάφορα παρόμοια προβλήματα στις χώρες των εταιρών:

- Τα προβλήματα επικοινωνίας μεταξύ των ιδρυτών της καθοδήγησης και των ινστιτούτων κατάρτισης που την υλοποιούν, είναι ένα κοινό πρόβλημα, καθώς επίσης και μεταξύ των ινστιτούτων κατάρτισης και των εκπαιδευτών/συμβούλων, και μεταξύ των συμβούλων και των πελατών / συμμετεχόντων. Οι εκπαιδευτές / σύμβουλοι αντιμετωπίζουν συχνά το πρόβλημα όπου οι ανάγκες των συμμετεχόντων δεν ενσωματώνονται επαρκώς στο σχέδιο κατάρτισης, που καθορίζεται από τους ιδρυτές της καθοδήγησης (συχνά από τις υπηρεσίες απασχόλησης). Οι έννοιες της κατάρτισης θα πρέπει να είναι πιο εύκαμπτες, έτσι ώστε να μπορούν να ληφθούν υπόψη οι ανάγκες των συμμετεχόντων. Οι καταρτίσεις που προσαρμόζονται στις ανάγκες των πελατών (από την άποψη της συμμόρφωσής τους στην κατάσταση και τις ανάγκες των πελατών), θα επηρεάσουν θετικά το κίνητρό τους.
- Στις περισσότερες χώρες εταιρών, υπάρχει μια έλλειψη αξιολόγησης στα μέτρα καθοδήγησης που υλοποιούνται. Θα πρέπει να διευκολυνθεί μια συνεχής και προσανατολισμένη στον στόχο αξιολόγηση των υπηρεσιών καθοδήγησης, προκειμένου να ανιχνευθούν οι αδυναμίες και βελτιωθεί η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Η αξιολόγηση θα πρέπει να πραγματοποιείται εσωτερικά και εξωτερικά. Εκτός αυτού, ο ποιοτικός έλεγχος υπονοεί επίσης την μακροπρόθεσμη εφαρμογή των εθνικών - και ευρωπαϊκών - προτύπων ποιότητας. Η ΕΕ είναι ένα σημαντικό πλαίσιο για την τυποποίηση και την

εφαρμογή προτύπων ποιότητας σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες, με την παροχή των συγκεκριμένων ποιοτικών προγραμμάτων σπουδών

- Οι υπηρεσίες καθοδήγησης συχνά προσαρμόζονται ανεπαρκώς στις ανάγκες και τις τάσεις της αγοράς εργασίας

(Οι αναφερθείσες κριτικές θα συζητηθούν επίσης λεπτομερώς στο κεφάλαιο 5.2. «Υπάρχοντα προβλήματα στο σύστημα και το επόμενο επίπεδο».)

### **3 Προσφορά στο πεδίο της καθοδήγησης των μέτρων σε περιβάλλον ομάδας**

Στις περισσότερες χώρες εταιρών, η καθοδήγηση πραγματοποιείται από διάφορα ινστιτούτα (όπως στην Αυστρία, τη Βουλγαρία, τη Λιθουανία, την Ελλάδα και την Τουρκία). Οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης διαδραματίζουν έναν κρίσιμο ρόλο στις περισσότερες χώρες εταιρών, και οι δραστηριότητές τους συνήθως καθορίζονται και ρυθμίζονται από τον ομοσπονδιακό νόμο. Η παροχή συμβουλών στην Πολωνία οργανώνεται αποκλειστικά και ρυθμίζεται από την εθνική νομοθεσία, και αντίστοιχα από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Πολιτικής και το Υπουργείο Επιστήμης και της Ανώτερης εκπαίδευσης.

Η καθοδήγηση στη Λιθουανία οργανώνεται σε δύο ξεχωριστά επαγγελματικά πεδία – τις επαγγελματικές πληροφορίες, που παρέχονται κυρίως από τους εκπαιδευτικούς και τους δασκάλους, και την παροχή επαγγελματικών συμβουλών, που παρέχεται κυρίως από τους οδηγούς καριέρας και τους ψυχολόγους.

Οι κύριοι παροχείς υπηρεσιών καθοδήγησης στη Βουλγαρία, είναι η Εθνική Υπηρεσία Απασχόλησης μέσω των γραφείων εργασίας της σε ολόκληρη τη χώρα, καθώς επίσης και ιδιωτικά κέντρα παροχής συμβουλών και γραφεία. Η καθοδήγηση για τα παιδιά και τους νέους προσφέρεται από πανεπιστημιακά κέντρα καριέρας, και από τους παιδαγωγικούς συμβούλους, που εργάζονται στα δευτεροβάθμια και επαγγελματικά σχολεία. Λόγω των υψηλών ποσοστών ανεργίας, οι δραστηριότητες καθοδήγησης της Βουλγαρίας επιδιώκουν να παρακινήσουν και να ενεργοποιήσουν τους ανθρώπους, έτσι ώστε να μπορούν να προσανατολιστούν ανεξάρτητα στη αγορά εργασίας και να είναι σε θέση να επιλέξουν τα σχετικά μέτρα κατάρτισης για την επαγγελματική τους ανάπτυξη. Σύμφωνα με το «νόμο για την ενθάρρυνση της απασχόλησης», η καθοδήγηση πρέπει να προσφέρει τρεις κύριες υπηρεσίες: τον επαγγελματικό προσανατολισμό (συνήθως για τους μαθητές και την επιλογή τους επαγγέλματος και την ανάπτυξη της καριέρας τους), την επαγγελματική κατάρτιση, και την επαγγελματική εκπαίδευση.

Στην Ελλάδα, υπάρχουν δύο σημαντικά ινστιτούτα καθοδήγησης, το «Εθνικό Κέντρο Πόρων για τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό», που λειτουργεί ως μια κυβερνητική εκτελεστική υπηρεσία, και το «Εθνικό Σύστημα για την Διασύνδεση της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και της Κατάρτισης με την Απασχόληση», που συντονίζει όλων των ειδών τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την καθοδήγηση. Μαζί με το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, και το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, αυτοί οι δύο οργανισμοί είναι υπεύθυνοι για την ανάπτυξη, τη επίβλεψη, και τον έλεγχο των μέτρων καθοδήγησης στην Ελλάδα.

Ο Τουρκικός Οργανισμός Απασχόλησης ΤΟΑ είναι ο κύριος διοργανωτής των μέτρων καθοδήγησης και κατάρτισης στην Τουρκία, και προσφέρει υπηρεσίες καθοδήγησης στα περιφερειακά γραφεία του, που είναι ιδρυμένα σε ολόκληρη τη χώρα. Ο ΤΟΑ παρέχει συμβουλές για την αναζήτηση εργασίας, πληροφορίες για θέσεις εργασίας, για τις διαφημίσεις εργασίας, την ανάλυση των αγορών εργασίας, τις υπηρεσίες VET, και την παροχή επαγγελματικών συμβουλών. Επιπλέον, ο ΤΟΑ προσφέρει αρκετά ενεργά

προγράμματα αγοράς εργασίας για την (επαν)ένταξη των ανέργων στην αγορά εργασίας. Ο ΤΟΑ προσφέρει επίσης καθοδήγηση και κατάρτιση για συγκεκριμένες ομάδες-στόχους, όπως για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, τους νέους άνεργους, και τις γυναίκες. Οι οδηγίες για τους εφήβους και τα παιδιά οργανώνονται αποκλειστικά και παρέχονται από το Υπουργείο Παιδείας.

Στην Αυστρία, αρκετά ιδιωτικά και δημόσια ινστιτούτα (π.χ. πολιτικά κόμματα, συνδικάτα, και το Επιμελητήριο της Εργασίας) προσφέρουν καθοδήγηση και κατάρτιση σε ένα ευρύ φάσμα ομάδων-στόχων (άνεργοι διάφορων ηλικιών, μετανάστες, άτομα με ειδικές ανάγκες, κ.λπ.). Ο κύριος ιδρυτής και υποστηρικτής της καθοδήγησης είναι η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης της Αυστρίας (ΔΥΑ). Σε ομοσπονδιακό επίπεδο, το Υπουργείο Εκπαίδευσης, Τεχνών και Πολιτισμού είναι υπεύθυνο για την οργάνωση της εκπαίδευσης των ενηλίκων. Σε περιφερειακό επίπεδο υπάρχει ένα δίκτυο αρμόδιων κυβερνητικών ινστιτούτων, δια του οποίου τα περιφερειακά «Επαγγελματικά Κέντρα Πληροφόρησης» - καθιερωμένα από τη ΔΥΑ - διαδραματίζουν έναν πολύ σημαντικό ρόλο.

#### **4 Ιδρυτής(-ές) των μέτρων καθοδήγησης**

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης είναι οι κύριοι ιδρυτές των μέτρων καθοδήγησης σε όλες τις χώρες εταίρους του Guide Me!. Συνήθως, λειτουργούν σε ομοσπονδιακό επίπεδο, καθώς επίσης και σε τοπικό επίπεδο, μέσω των πολυάριθμων γραφείων τους, και παρέχουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών καθοδήγησης όπως πληροφορίες για τα επαγγέλματα, για την αγορά εργασίας, την επαγγελματική κατάρτιση, τα μέτρα ενεργοποίησης, καθώς επίσης και την παροχή συμβουλών (πρόσωπο με πρόσωπο και σε περιβάλλοντα ομάδας). Η κατάσταση στην Πολωνία είναι αρκετά μοναδική- το Υπουργείο Εργασίας και οι δημόσιες υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας είναι οι αποκλειστικοί ιδρυτές και ρυθμιστές των δραστηριοτήτων παροχής συμβουλών.

Στη Λιθουανία, μπορούμε να διακρίνουμε μεταξύ δύο κύριων υπηρεσιών καθοδήγησης, που ιδρύονται και οργανώνονται από αρκετά δημόσια ινστιτούτα, όπως το Υπουργείο Κοινωνικής Ασφάλισης και Εργασίας, το Λιθουανικό Γραφείο Κατάρτισης για την Αγορά Εργασίας, το Τμήμα Στατιστικών και την Επιτροπή Ανάπτυξης της Κοινωνίας των Πληροφοριών της Λιθουανικής Κυβέρνησης, καθώς επίσης και από τους δήμους σε ολόκληρη τη χώρα. Οι δύο κύριοι υποστηρικτές της επαγγελματικής καθοδήγησης είναι οι Σταθμοί Παροχής Επαγγελματικών Συμβουλών (ΣΠΕΣ), που ενημερώνουν τους ανθρώπους για τις εκπαιδευτικές και τις εργασιακές δυνατότητες στην χώρα τους και στο εξωτερικό. Δεύτερον, υπάρχουν τα Κέντρα Επαγγελματικού Προσανατολισμού, που προσφέρουν διάφορες υπηρεσίες καθοδήγησης. Όλες οι επαγγελματικές δραστηριότητες συμβουλής και παροχής συμβουλών συντονίζονται από το Συμβούλιο Επαγγελματικού Προσανατολισμού, που αποτελείται από τον Υπουργό Παιδείας και Επιστημών και τον Υπουργό Κοινωνικής Ασφάλισης και Εργασίας.

Παρόμοια με τη Λιθουανία, οι δραστηριότητες καθοδήγησης στην Ελλάδα προσφέρονται στον τομέα της εκπαίδευσης, καθώς και στον τομέα της απασχόλησης. Στην πρώτη περίπτωση, η καθοδήγηση οργανώνεται από τα «Κέντρα Καριέρας και Παροχής Συμβουλών» (ρυθμισμένα από το νόμο), που λειτουργούν κάτω από τη επίβλεψη του Υπουργείου Παιδείας. Στον τομέα της απασχόλησης, ο «Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού» είναι το κύριο σώμα που παρέχει διαρκή προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης (και τα προσαρμόζει στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας).

Η κατάσταση στη Βουλγαρία είναι αρκετά παρόμοια - ο κύριος ιδρυτής της καθοδήγησης είναι η Εθνική Απασχόλησης Απασχόλησης, που προσφέρει επίσης



καθοδήγηση και κατάρτιση μέσω των γραφείων εργασίας της σε διαφορετικές περιοχές (σε τοπικό επίπεδο, η υπηρεσία συνεργάζεται με τους τοπικούς δήμους). Επιπρόσθετα, αρκετά ιδιωτικά κέντρα προσανατολισμού προσφέρουν κατάρτιση και παροχή συμβουλών. Η υπηρεσία κυρίως προγραμματίζει και παρέχει κατάρτιση και παροχή συμβουλών, καθώς και την ενεργοποίηση των μέτρων (και για τους εργαζόμενους και για τους άνεργους). Όλα τα μέτρα καθοδήγησης βασίζονται στην κυβερνητική πολιτική απασχόλησης, που εποπτεύεται από τα εθνικά «Συμβούλια για τη Συνεργασία». Η πολιτική απασχόλησης και καθοδήγησης στη Βουλγαρία είναι η ίδια βασισμένη στο ετήσιο εθνικό σχέδιο δράσης, που αναπτύσσεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Πολιτικής σύμφωνα με τις τάσεις και τις ανάγκες της βουλγαρικής αγοράς εργασίας. Το Υπουργείο Παιδείας, Νεολαίας και Επιστημών συντονίζει και ελέγχει την εφαρμογή του σχεδίου. Ένα άλλο σημαντικό ινστιτούτο είναι η Εθνική Υπηρεσία για την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, που χορηγεί τις άδειες για τις δραστηριότητες στο πεδίο της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, και συντονίζει τα εμπλεκόμενα ινστιτούτα.

Στην Τουρκία, το Υπουργείο Παιδείας και ο Τουρκικός Οργανισμός Απασχόλησης (ΤΟΑ), είναι οι κύριοι ιδρυτές των δραστηριοτήτων καθοδήγησης. Ο ΤΟΑ είναι συμβεβλημένος με το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας. Ο ΤΟΑ καθιέρωσε τα γραφεία σε ολόκληρη τη χώρα και παρέχει τρεις βασικές υπηρεσίες: την τοποθέτηση των αναζητητών εργασίας, την παροχή πληροφοριών για τη αγορά εργασίας, την παροχή προσωπικών συμβουλών και την πληροφόρηση για τα ασφαλιστικά οφέλη για τους άνεργους, καθώς και την παροχή συμβουλών εργασίας και την επαγγελματική κατάρτιση. Ο ΤΟΑ προσφέρει επίσης συγκεκριμένες υπηρεσίες και πληροφορίες για τους σπουδαστές και τους εφήβους. Άλλες σημαντικές ομάδες-στόχοι του ΤΟΑ είναι άνθρωποι που ξεκινούν εργασιακή τους ζωή, ή πρόσωπα που θέλουν να αλλάξουν την εργασία τους, οι (μακροχρόνια) άνεργοι, πρόσωπα που θέλουν να αναπτύξουν τις επαγγελματικές δεξιότητές τους.

Όπως στην Τουρκία και τη Βουλγαρία, ο σημαντικότερος παροχέας υπηρεσιών καθοδήγησης στην Αυστρία, είναι η Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης και τα τοπικά γραφεία της, που παρέχουν πληροφορίες και συμβουλευτικές υπηρεσίες άμεσα και έμμεσα, μέσω μιας σειράς κερδοσκοπικών και μη κερδοσκοπικών οργανώσεων. Ένα άλλο πολύ σημαντικό μέτρο, είναι τα μαθήματα «προσανατολισμού» των έξι εβδομάδων για τους άνεργους, όπου αναλύουν τα ενδιαφέροντα και τις ικανότητές τους, και αναπτύσσουν ένα μελλοντικό σχέδιο καριέρας/κατάρτισης. Άλλα δημόσια ινστιτούτα που παρέχουν καθοδήγηση είναι το Εμπορικό Επιμελητήριο (ειδικά επαγγελματικές και εκπαιδευτικές πληροφορίες και συμβουλευτικές υπηρεσίες), το Επιμελητήριο της Εργασίας, που προσφέρει πληροφορίες για τη περαιτέρω εκπαίδευση, την παροχή προσωπικών συμβουλών και τις Βιομηχανικές Ενώσεις (προσφέρουν κυρίως τη περαιτέρω εκπαίδευση για τα μέλη τους, στο ειδικό πεδίο του επαγγέλματος), επιπλέον οι εκκλησίες, τα πολιτικά κόμματα, οι ομοσπονδιακές πολιτείες, οι δήμοι, οι ιδιωτικοί/δημόσιοι οργανισμοί εκπαίδευσης ενηλίκων, όπως το Ινστιτούτο για την Οικονομική Ανάπτυξη, το Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης

## 5 Οργανισμοί που υλοποιούν τα μέτρα της κατάρτισης

Στις περισσότερες χώρες εταίρων, οι δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης είναι ο κύριοι οργανωτές και προμηθευτές των μέτρων κατάρτισης (όπως στη Λιθουανία, στη Βουλγαρία, στην Πολωνία, στην Αυστρία). Είτε, οι υπηρεσίες παρέχουν κατάρτιση άμεσα μέσω των εκπαιδευτών που έχουν προσληφθεί, είτε έμμεσα μέσω των επίσημων προσφορών που υποβάλλονται για την πραγματοποίηση των καταρτίσεων (π.χ. στην Αυστρία, στη Βουλγαρία). Όσον αφορά τις ομάδες-στόχους, οι προμηθευτές της κατάρτισης, σε όλες τις χώρες των εταίρων, προσφέρουν κατάρτιση

για τις διάφορες ομάδες-στόχους (νέους, μεγαλύτερης ηλικίας άνεργοι άνθρωποι, άτομα με αναπηρίες, τους μετανάστες κ.λπ.).

Τα «Γραφεία Κατάρτισης για την Αγοράς Εργασίας» παρέχουν κατάρτιση και συμβουλές, μέσω των επτά γραφείων τους στις μεγαλύτερες Λιθουανικές πόλεις. Τα γραφεία προσφέρουν υπηρεσίες στην καθοδήγηση και την κατάρτιση για αρκετές ομάδες στόχους, καθώς και προγράμματα ένταξης στην αγορά εργασίας, προγραμματισμό καριέρας και υπηρεσίες ανάπτυξης. Η «Λιθουανική Ανταλλαγή Εργασίας» παρέχει επαγγελματικές συμβουλές και συμβουλευτική, καθώς και την παροχή συμβουλών απασχόλησης, και βοηθάει τους ανθρώπους, που αναζητούν την παροχή ψυχολογικών συμβουλών, να μεταβούν στα υπεύθυνα ινστιτούτα. Άλλα όργανα, όπως το «Λιθουανικό Επιμελητήριο της Τεχνικής Δημιουργικής Εργασίας των Μαθητών», παρέχουν το υλικό για την παροχή επαγγελματικών, και όχι μόνο, συμβουλών, καθώς επίσης και τις σχετικές δημοσιεύσεις για ευκαιρίες εργασίας σε διαφορετικούς τομείς. Επιπλέον, οι ψυχολόγοι και οι κοινωνικοί παιδαγωγοί εργάζονται στα Γυμνάσια και τα Πανεπιστήμια σε ολόκληρη τη Λιθουανία, και υποστηρίζουν τους σπουδαστές κατά τη διάρκεια του προγραμματισμού της καριέρας τους.

Στην Πολωνία, διάφορα ινστιτούτα προσφέρουν επαγγελματική παροχή συμβουλών και κατάρτιση, στα περιφερειακά γραφεία απασχόλησης των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης, καθώς επίσης και σε δημόσια και ιδιωτικά γραφεία ανθρωπίνου δυναμικού, σε γραφεία επαγγελματικού προσανατολισμού και προσωρινής εργασίας. Άλλοι οργανισμοί είναι οι Ενώσεις των Πολωνικών Εργοδοτών και οι Ενώσεις των Άνεργων και μη κυβερνητικών οργανισμών. Σύμφωνα με τον πολωνικό νόμο, αυτά τα ινστιτούτα θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες για τα προφίλ εργασίας, για τη τρέχουσα κατάσταση στην αγορά εργασίας και για τις ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης. Τα άτομα που αναζητούν εργασία μπορούν επίσης να εξετάσουν τις επαγγελματικές ικανότητες και τα ενδιαφέροντά τους στους προαναφερθέντες οργανισμούς, και να αναλύσουν την καταλληλότητά τους σε συγκεκριμένες εργασίες ή περιοχές εργασίας. Τα ινστιτούτα παρέχουν επίσης ομαδική καθοδήγηση για τους άνεργους και υποστηρίζουν τους εργοδότες / επιχειρήσεις που επιλέγουν υποψηφίους εργασίας.

Στη Βουλγαρία, μπορούμε να διακρίνουμε, αφ' ενός μεταξύ των οργάνων που παρέχουν την παροχή συμβουλών και την κατάρτιση, και αφετέρου τα ινστιτούτα που παρέχουν μόνο πληροφορίες. Τα περισσότερα από αυτά τα – κυβερνητικά και ιδιωτικά – ινστιτούτα παρέχουν και συμβουλές και κατάρτιση, όπως τα «κέντρα πληροφόρησης και επαγγελματικού προσανατολισμού», που υλοποιούν τον επαγγελματικό προσανατολισμό και την επαγγελματική κατάρτιση για τις διάφορες ομάδες-στόχους. Τα πανεπιστημιακά κέντρα καριέρας προσφέρουν τις υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού ειδικά για τους φοιτητές (συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών για τις κενές θέσεις και τα προγράμματα μαθητείας, για τις τάσεις στην αγορά εργασίας κ.λπ.). Τα εθνικά δημόσια γραφεία απασχόλησης καλούν για την υποβολή επίσημων προσφορών για την υλοποίηση των καταρτίσεων, προσφέρουν παροχή συμβουλών για τους άνεργους ανθρώπους, καθώς και λειτουργούν ως υπηρεσίες αντιστοίχισης ατόμων σε εργασίες (ταιριάζοντας τα προσόντα με τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας). Εκτός αυτού, τα ιδιωτικά ινστιτούτα στρατολόγησης που χρειάζονται μια επίσημη νομική αποδοχή για τις δραστηριότητές τους - επίσης προσφέρουν πληροφορίες, παρέχουν συμβουλές, και την ψυχολογική βοήθεια για τα άτομα που αναζητούν εργασία (κατά ομάδες ή ατομικά). Τα πανεπιστημιακά κέντρα καριέρας προσφέρουν τις υπηρεσίες καθοδήγησης για τους φοιτητές (ανάπτυξη των δεξιοτήτων για εύρεση απασχόλησης, αξιολόγηση των ικανοτήτων, κ.λπ.).



Ο κύριος προμηθευτής της επαγγελματικής παροχής συμβουλών και κατάρτισης στην Τουρκία είναι ο Τουρκικός Οργανισμός Απασχόλησης ΤΟΑ, εκτός αυτού, διαφορετικά ιδιωτικά ινστιτούτα προσφέρουν κατάρτιση, όπως το ιδιωτικό ινστιτούτο ΟΠΣΚΑΔ («Οργανισμός Παροχής Συμβουλών Καριέρας και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού»), τα συνδικάτα, οι φιλανθρωπικοί οργανισμοί, τα Εμπορικά Επιμελητήρια και τα Βιομηχανικά Επιμελητήρια. Τα ιδιωτικά μη κερδοσκοπικά ινστιτούτα κατάρτισης έχουν μια σημαντική λειτουργία, δεδομένου ότι υλοποιούν τις καταρτίσεις που προκηρύσσονται, μέσω της κατάθεσης επίσημων προσφορών, από τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης.

Παρόμοια με την Τουρκία και τη Βουλγαρία, οι Αυστριακές Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης, καθώς και το Αυστριακό Υπουργείο Εκπαίδευσης, Τεχνών και Πολιτισμού καλούν για κατάθεση επίσημων προσφορών για την υλοποίηση μέτρων κατάρτισης. Διάφορα ιδιωτικά και δημόσια ινστιτούτα κατάρτισης υλοποιούν την επαγγελματική κατάρτιση στην Αυστρία. Το ίδιο το ΔΥΑ προσφέρει παροχή συμβουλών για τους ανέργους. Ένας άλλος προμηθευτής κατάρτισης είναι το Αυστριακό Επιμελητήριο της Οικονομίας μέσω «των Ιδρυμάτων για την Οικονομική Ανάπτυξη», και το Επιμελητήριο της Εργασίας, που προσφέρει ελεύθερη καθοδήγηση και την παροχή συμβουλών καριέρας (σε συνεργασία με το Αυστριακό Συνδικάτο).

Στην Ελλάδα, η επαγγελματική κατάρτιση διαιρείται σε δύο μεγάλες περιοχές: την αρχική επαγγελματική κατάρτιση και την διαρκή επαγγελματική κατάρτιση. Βασικά, η αρχική επαγγελματική κατάρτιση εποπτεύεται από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, και διάφορα (δημόσια και ιδιωτικά) «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης» υλοποιούν τις καταρτίσεις μέσα στο «Εθνικό Σύστημα της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης». Παρέχουν επαγγελματική κατάρτιση σε διάφορα πεδία (ΤΠ, διαχείριση κ.λπ.). Η διαρκής επαγγελματική κατάρτιση στην Ελλάδα πραγματοποιείται από διαφορετικούς οργανισμούς, που εποπτεύονται από διάφορα υπουργεία όπως, παραδείγματος χάριν, (τα δημόσια και ιδιωτικά) «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης», που αναγνωρίζονται από το Εθνικό Κέντρο για την Πιστοποίηση των Δομών Επαγγελματικής Κατάρτισης. Ο κύριος στόχος της διαρκούς επαγγελματικής κατάρτισης είναι να ανανεωθούν και να αναβαθμιστούν οι δεξιότητες των ατόμων που αναζητούν εργασία.

Ένα άλλο σημαντικό ινστιτούτο είναι το «Παιδαγωγικό Ινστιτούτο για Ανθρώπους με Εδικές Ανάγκες», που προσφέρει υπηρεσίες καθοδήγησης ειδικά για τα άτομα αναπηρίες. Στα αποκαλούμενα «Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας» οι νέοι ενήλικες (μεταξύ 18 και 30 χρονών), που εγκατέλειψαν το σχολείο, μπορούν να ολοκληρώσουν τη σχολική εκπαίδευσή τους. Τελικά θα πρέπει να αναφερθεί ότι η εφαρμογή των υπηρεσιών καθοδήγησης στα σχολεία αποτελεί ένα κύριο πολιτικό θέμα στην Ελλάδα.

## 5.1 Το περιβάλλον και το περιεχόμενο των μέτρων καθοδήγησης

Σε όλες τις χώρες εταιρών η καθοδήγηση παρέχεται σε ατομικό, καθώς και σε ομαδικό περιβάλλον. Τα μέτρα καθοδήγησης επιδιώκουν επίσης παρόμοιους στόχους σε όλες τις χώρες: την παροχή πληροφοριών για την αγορά εργασίας, για συγκεκριμένες περιοχές εργασίας ή/και τα επαγγέλματα, βοηθούν τους πελάτες να προετοιμαστούν για τις συνεντεύξεις και τις εφαρμογές, τα ατομικά τεστ ικανοτήτων και δεξιοτήτων, και προτείνουν περαιτέρω (επαγγελματική) κατάρτιση εάν κριθεί απαραίτητο.

Στη Λιθουανία, πραγματοποιείται τόσο ατομική όσο και ομαδική εκπαίδευση. Τα πιο βασικά θέματα του προσανατολισμού είναι η ανάπτυξη και η αλλαγή της καριέρας, οι μέθοδοι αναζήτησης εργασίας, η προετοιμασία για τις συνεντεύξεις και τα σχετικά έγγραφα, καθώς και η αξιολόγηση των προσωπικών δυνατοτήτων, των διαθέσεων,

και των δεξιοτήτων. Επιπρόσθετα, υλοποιούνται τα προγράμματα ψυχολογικής ενεργοποίησης, της κοινωνικό-ψυχολογικής αποκατάστασης και τα προγράμματα ένταξης στην αγορά εργασίας. Αυτά τα προγράμματα ενθαρρύνουν τους συμμετέχοντες να σκεφτούν τις φιλοδοξίες και τους στόχους τους, να αναπτύξουν μεθόδους συναισθηματικής αυτορύθμισης και να βελτιώσουν τις κοινωνικές τους δεξιότητες (την επικοινωνία κ.λπ.).

Όπως στη Λιθουανία, η καθοδήγηση στην Πολωνία πραγματοποιείται τόσο ατομική όσο και ομαδική εκπαίδευση, ακολουθώντας παρόμοιους στόχους: εξέταση των επαγγελματικών ενδιαφερόντων των πελατών και των προδιαθέσεων, εύρεση εργασίας που να ταιριάζει στον ενδιαφερόμενο χρησιμοποιώντας τις τοπικές, περιφερειακές, εθνικές και διεθνείς πηγές πληροφοριών και παρέχοντας πληροφορίες για ευκαιρίες εργασίας στους διαφορετικούς επιχειρηματικούς τομείς. Υπάρχουν συγκεκριμένες προσφορές για τους ανθρώπους που δεν έχουν καθόλου εμπειρία στην αναζήτηση εργασίας, για τους μακροχρόνια ανέργους (παραδείγματος χάριν οι αποκαλούμενες «σύνοδοι ενεργοποίησης» για τους ανθρώπους που έχασαν το κίνητρό τους) και για τους ανθρώπους που είχαν ένα μακροχρόνιο διάλειμμα στην καριέρα τους.

Η εθνική υπηρεσία απασχόλησης στη Βουλγαρία παρέχει επαγγελματική καθοδήγηση και πληροφορίες σε επίπεδο ατόμου και ομάδας μέσω των γραφείων εργασίας της σε ολόκληρη τη χώρα. Η υπηρεσία προσφέρει επίσης τις καταρτίσεις κινήτρου για τα άτομα που αναζητούν εργασία (η διάρκεια μιας σειράς μαθημάτων κινήτρου ποικίλλει μεταξύ 30 ωρών, ως μέρος μιας επαγγελματικής κατάρτισης, και 120 ωρών ως ξεχωριστή κατάρτιση). Στη Βουλγαρία, υπάρχει μικρή ζήτηση για την ατομική παροχή συμβουλών.

Όπως αναφέρθηκε ήδη, στο προηγούμενο κεφάλαιο, ο προσανατολισμός στην Ελλάδα παρέχεται ξεχωριστά στον τομέα της εκπαίδευσης και στον τομέα της απασχόλησης. Σε κάθε τομέα, τα διαφορετικά ινστιτούτα προσφέρουν τις υπηρεσίες καθοδήγησης. Τα δημόσια «Κέντρα Καριέρας και Παροχής Συμβουλών» προσφέρουν άμεσα υπηρεσίες καθοδήγησης σε ατομικό περιβάλλον και περιβάλλον ομάδας, επιπλέον, υποστηρίζουν τους σχολικούς συμβούλους καριέρας, που οι ίδιοι εργάζονται σε επίπεδο ατόμων ή ομάδας. Στον τομέα της απασχόλησης, τα «Κέντρα για την Προώθηση της Απασχόλησης» παρέχουν ατομική και ομαδική καθοδήγηση, και η κύρια ομάδα-στόχος τους είναι οι άνεργοι. Επιπλέον, τα ακόλουθα δημόσια ινστιτούτα παρέχουν προσανατολισμό για άτομα και ομάδες: τα Γραφεία Πληροφοριών για τους Ανέργους και τις Επιχειρήσεις, που παρέχουν πληροφορίες για τις επαγγελματικές ευκαιρίες, το Γραφείο Πληροφοριών για τους Ανέργους και τις Επιχειρήσεις της Συνομοσπονδίας των Ελληνικών Εργαζομένων, και τους Τοπικούς Κυβερνητικούς Οργανισμούς Πληροφόρησης.

Οι κύριοι ιδρυτές καθοδήγησης στην Τουρκία, το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας, καθώς και ο Τουρκικός Οργανισμός Απασχόλησης – ΤΟΑ, προσφέρουν και οι δύο καθοδήγηση ατομική και σε περιβάλλοντα ομάδας, για τις διαφορετικές ομάδες-στόχους όπως οι άνεργοι, οι γυναίκες, τα άτομα με ειδικές ανάγκες, και τα νεαρά άνεργα άτομα. Οι μεγάλες επιχειρήσεις προσφέρουν τις εσωτερικές τους υπηρεσίες καθοδήγησης στους υπαλλήλους τους.

Στην Αυστρία, συνδυάζεται η ατομική και ομαδική καθοδήγηση: Τα πρόσωπα που συμμετέχουν στα μέτρα καθοδήγησης παρευρίσκονται στις συνόδους ολομέλειας, στις οποίες ο εκπαιδευτής εργάζεται με την ομάδα συνολικά, και εκπαιδεύει και ατομικά, στην οποία ο εκπαιδευτής εργάζεται με έναν συμμετέχοντα σε ένα περιβάλλον πρόσωπο με πρόσωπο. Οι Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης καθορίζουν τον αριθμό των συμμετεχόντων στα μέτρα προσανατολισμού ή ενεργοποίησης, που πραγματοποιούνται σε ομάδες περίπου 10-15 ανθρώπων. Εκτός αυτού, η «εικονική

παροχή συμβουλών» μέσω Διαδικτύου χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο (η εικονική καθοδήγηση προσφέρει τεστ ενδιαφερόντων και ικανοτήτων, και τεστ που προσδιορίζουν το ατομικό προφίλ εργασίας).

## 5.2 Η αρχικά ζητούμενη και η περαιτέρω κατάρτιση του προσωπικού καθοδήγησης

Στις χώρες των εταίρων, τα ζητούμενα προσόντα για το προσωπικό καθοδήγησης διαφέρουν πολύ. Στη Βουλγαρία, την Πολωνία, και την Ελλάδα οι περισσότεροι εκπαιδευτές/σύμβουλοι κατέχουν ένα ακαδημαϊκό πτυχίο. Επιπρόσθετα, απαιτείται πάντα η επαγγελματική εμπειρία στην κατάρτιση/παροχή συμβουλών. Στην Αυστρία και τη Λιθουανία, υπάρχουν διαφορετικά (μη πανεπιστημιακά) προγράμματα κατάρτισης για τους εκπαιδευτές/συμβούλους: Στην Αυστρία, ο κύριος καθοδηγητής και πάροχος κατάρτισης, η Αυστριακή Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης, καθόρισε τα πρότυπα των προσόντων για όλους τους εκπαιδευτές/ συμβούλους που εργάζονται στην ΔΥΑ. Αυτά τα πρότυπα περιέχουν τις απαιτήσεις για το θεωρητική και πρακτική διάπλαση των εκπαιδευτών/ συμβούλων. Τα μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών που ειδικεύονται στην επαγγελματική κατάρτιση και καθοδήγηση καθιερώθηκαν σε διάφορες χώρες τα τελευταία χρόνια (π.χ. τη Λιθουανία, την Πολωνία, τη Βουλγαρία).

Τα διαφορετικά προγράμματα του Λιθουανικού καταλόγου της «Μελέτης Αγορών Εργασίας και των Προγραμμάτων Κατάρτισης», καλύπτουν όλες τις σχετικές πτυχές της διάπλασης του συμβούλου/εκπαιδευτή. Μαθαίνουν να αναλύουν τις επαγγελματικές δραστηριότητες στους διαφορετικούς τομείς της εργασίας, αναπτύσσουν συναισθηματικές και ψυχολογικές ικανότητες, καθώς και τις ικανότητες στην ομαδική ψυχολογία και τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες. Ο εκπαιδευτής μαθαίνει επίσης να αναλύει την επαγγελματική ιστορία ενός προσώπου, προκειμένου να προταθούν κατάλληλες καταρτίσεις και / ή να προγραμματιστούν τα βήματα της σταδιοδρομίας του. Το πρόγραμμα μελέτης του Πανεπιστημίου Vytautas Magnus, παρέχει μια άλλη δυνατότητα να γίνει κάποιος επαγγελματικός εκπαιδευτής και σύμβουλος (ολοκληρώνοντας ένα μεταπτυχιακό).

Στην Πολωνία, οι άνθρωποι που ενδιαφέρονται να γίνουν εκπαιδευτές/σύμβουλοι, μπορούν να επιλέξουν ένα πανεπιστημιακό (μεταπτυχιακό) πρόγραμμα σπουδών (που ειδικεύεται στην παροχή συμβουλών ή σε μια άλλη - σχετική - περιοχή), που είναι είτε πλήρες ωράριο, είτε ένα πρόσθετος-επαγγελματικό πρόγραμμα. Γενικά, στην Πολωνία μπορούν να διακριθούν τέσσερα διαφορετικά επαγγελματικά επίπεδα εκπαιδευτών/συμβούλων: ο επαγγελματικός σύμβουλος/εκπαιδευόμενος, ο οποίος μπορεί μόνο να εργαστεί κάτω από τη επίβλεψη ενός πιστοποιημένου επαγγελματικού συμβούλου, ο επαγγελματικός σύμβουλος (διαθέτει ένα μεταπτυχιακό, με ελάχιστη επαγγελματική εμπειρία 12 μηνών στην καθοδήγηση), 1<sup>ου</sup> βαθμού επαγγελματικός σύμβουλος (κρατά ένα μεταπτυχιακό, το ελάχιστο 2 έτη εργασιακής πείρας), 2<sup>ου</sup> βαθμού επαγγελματικός σύμβουλος (μεταπτυχιακό, το ελάχιστο 3 έτη επαγγελματικής εμπειρίας ως 1<sup>ου</sup> βαθμού σύμβουλος).

Οι περισσότεροι εκπαιδευτές στη Βουλγαρία διαθέτουν ένα πτυχίο στην παιδαγωγική, την κοινωνιολογία ή παρόμοιου επαγγέλματος. Γενικά, όλο και περισσότεροι εκπαιδευτές διαθέτουν ακαδημαϊκά πτυχία, αν και δεν απαιτείται επίσημα. Διάφορα πανεπιστήμια προσφέρουν τώρα μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών εξειδικευμένα στην κατάρτιση/ παροχή συμβουλών. Η εθνική υπηρεσία απασχόλησης καθορίζει τις ακόλουθες απαιτήσεις για τους εκπαιδευτές: Οι ικανότητές τους θα πρέπει να ανταποκρίνονται στο θέμα της σειράς των μαθημάτων, και οι εκπαιδευτές πρέπει να έχουν τουλάχιστον 600 ώρες πρακτικής διδασκαλίας, στην υποδεικνυόμενη περιοχή κατάρτισης. Μερικά ινστιτούτα κατάρτισης ανέπτυξαν τις ενδοεταιρικές καταρτίσεις για τους εκπαιδευτές που έχουν προσλάβει.

Παρόμοια με τη Βουλγαρία και την Πολωνία, στην Ελλάδα οι μελλοντικοί εκπαιδευτές/σύμβουλοι μπορούν είτε να επιλέξουν να εκπαιδευθούν στα γραφεία καθοδήγησης, είτε να συμπληρώσουν ένα μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών (παραδείγματος χάριν στο πανεπιστήμιο της Αθήνας) που περιλαμβάνει επίσης και την πρακτική κατάρτιση (μεταξύ 300-400 ωρών ανάλογα με το πρόγραμμα). Τα μεταπτυχιακά προγράμματα είναι ανοικτά στους σπουδαστές που ήδη έχουν αποφοιτήσει από ανθρωπολογικές, κοινωνικές, οικονομικές, ή εφαρμοσμένες επιστήμες σε ένα ελληνικό πανεπιστήμιο ή ένα παιδαγωγικό ινστιτούτο. Οι σύμβουλοι που εργάζονται στον τομέα της εκπαίδευσης, όπως παραδείγματος χάριν στα «Κέντρα Καριέρας και Παροχής Συμβουλών» και στα «Γραφεία Εκπαιδευτικής καθοδήγησης», είναι βασικά δάσκαλοι που στην συνέχεια ολοκλήρωσαν ένα μονοετές μεταπτυχιακό δίπλωμα στην παροχή συμβουλών και τον επαγγελματικό προσανατολισμό. Προκειμένου να λειτουργήσουν ως «ειδικοί πληροφοριών και τεκμηρίωσης», χρειάζονται επιπλέον μια κατάρτιση έξι μηνών (900 ωρών), που εστιάζει στη συλλογή, τη διάδοση, και την τεκμηρίωση των πληροφοριών για τον επαγγελματικό προσανατολισμό. Οι εκπαιδευτές που εργάζονται στον τομέα της επαγγελματικής κατάρτισης, πρέπει να έχουν συμπληρώσει τις σπουδές τους στις παιδαγωγικές (ή παρόμοιες επιστήμες), και ένα πρόγραμμα κατάρτισης δύο-εξαμήνων στο Ανώτερο Σχολείο της Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης.

Στην Τουρκία, οι εκπαιδευτές/σύμβουλοι που θέλουν να εργαστούν για τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης, χρειάζεται να δείξουν ότι κατέχουν τη σχετική γνώση και την εργασιακή πείρα. Το πανεπιστήμιο της Άγκυρας προσφέρει το μεταπτυχιακό πρόγραμμα «Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Παροχή Συμβουλών Καριέρας».

Τα ζητούμενα πρότυπα ικανοτήτων για τους συμβούλους και τους εκπαιδευτές στην Αυστρία είναι πολύ ετερογενή, όσον αφορά το περιεχόμενο, τη διάρκεια, και τις δαπάνες. Δεν υπάρχουν πουθενά – καθιερωμένα στη χώρα - πιστοποιημένες περιγραφές εργασίας ή ποιοτικά πρότυπα για τους εκπαιδευτές. Η Αυστριακή ΔΥΑ απαιτεί τουλάχιστον το ολοκληρωμένο επίπεδο του γυμνασίου, επιπρόσθετα, τα ομοσπονδιακά πρότυπα ποιότητας καθορίζουν τις δεξιότητες και τις ικανότητες των εκπαιδευτών (για τους εκπαιδευτές που εργάζονται στα μέτρα της ΔΥΑ). Τα ποιοτικά πρότυπα μπορούν να τροποποιηθούν από το κάθε ένα από τα περιφερειακά τμήματα της ΔΥΑ, αλλά οι τροποποιήσεις πρέπει να σέβονται τα εθνικά πρότυπα ποιότητας. Τα υποχρεωτικά θέματα είναι διαδικασίες ομάδας/ η δυναμική ομάδα, τα βασικά της επικοινωνίας, καθώς και η μετριοπάθεια (τεχνική), η διδακτική μεθοδολογία (προσαρμογή της διδασκαλίας στις διαφορετικές ανάγκες/ομάδες-στόχους), τις τεχνικές παρουσίασης, την αντιμετώπιση συγκρούσεων, καθώς και τον προγραμματισμό της εκπαίδευσης και της κατάρτισης (δημιουργώντας έννοιες και σενάρια για μια συγκεκριμένη ομάδα, διαχείριση του χρόνου κ.λπ.). Μετά από πέντε έτη εργασίας στην ΔΥΑ ή σε παρόμοια μέτρα που χρηματοδοτούνται από άλλα ινστιτούτα, ένας εκπαιδευτής/ σύμβουλος μπορεί να πιστοποιηθεί ως «Ανώτερος Ειδικός της ΔΥΑ».

Οι υπάλληλοι της ΔΥΑ (που είναι ο κύριος προμηθευτής της καθοδήγησης) παρευρίσκονται σε ένα εσωτερικό πρόγραμμα κατάρτισης 10 εβδομάδων. Διάφορα ιδιωτικά ινστιτούτα προσφέρουν πιστοποίηση και κατάρτιση για εκπαιδευτές/ συμβούλους (παραδείγματος χάριν το πτυχίο του «Ομοσπονδιακού Ινστιτούτου για

την Εκπαίδευση Ενηλίκων» ή το πρόγραμμα μελέτης ΕΠΟΚ<sup>1</sup> στο Donau-Universität Krems).

### 5.3 Απαιτούμενα πιστοποιητικά ποιότητας από τα ινστιτούτα καθοδήγησης

Βασικά, μπορούμε να διακρίνουμε μεταξύ της Λιθουανίας, που καθιέρωσε ήδη τα γενικά πιστοποιητικά ποιότητας, και τις άλλες χώρες εταίρων, όπου τέτοια πιστοποιητικά καθιερώνονται εν μέρει και εφαρμόζονται (στην Ελλάδα και την Πολωνία μόνο για τα δημόσια ινστιτούτα, στην Αυστρία για τους εκπαιδευτές που εργάζονται στα μέτρα που χρηματοδοτούνται από τη ΔΥΑ).

Η Εθνική Λιθουανική Επιτροπή Αξιολόγησης ελέγχει την ποιότητα των υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού, που πραγματοποιούνται από διάφορα δημόσια και ιδιωτικά ινστιτούτα καθοδήγησης. Αυτό υπονοεί τα κριτήρια που σχετίζονται με το προσωπικό (απαιτούμενη γνώση, δεξιότητες, εργασιακή εμπειρία), την υποδομή, τις πληροφορίες, και το υλικό που παρέχεται για τους πελάτες (δημοσιεύσεις για τα επαγγέλματα, κ.λπ.), καθώς και τα κριτήρια των χρησιμοποιούμενων μεθόδων (π.χ. για την αξιολόγηση/αυτογνωσία των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών).

Όπως περιγράφηκε ήδη στο τελευταίο κεφάλαιο, οι επαγγελματικοί σύμβουλοι και εκπαιδευτές που εργάζονται στο δημόσιο ινστιτούτο απασχόλησης στην Πολωνία, πρέπει να κατέχουν τουλάχιστον ένα πιστοποιητικό επαγγελματικού συμβούλου, προκειμένου να υλοποιηθούν τα μέτρα κατάρτισης και καθοδήγησης (όπως έχει ήδη ειπωθεί, οι εκπαιδευόμενοι επαγγελματικοί σύμβουλοι μπορούν να εργαστούν μόνο κάτω από τη επίβλεψη ενός πιστοποιημένου επαγγελματικού συμβούλου).

Στην Ελλάδα, μόνο οι υπηρεσίες καθοδήγησης που παρέχονται από τις δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης πρέπει ικανοποιούν ορισμένες ποιοτικές απαιτήσεις σχετικά με την υποδομή, τον εξοπλισμό, και το προσωπικό.

Στις άλλες χώρες των εταίρων (τη Βουλγαρία, την Τουρκία, την Αυστρία), δεν υπάρχει ακόμα κανένα εθνικό πιστοποιητικό ποιότητας. Στη Βουλγαρία, η χορήγηση αδειών είναι μόνο υποχρεωτική για τους επαγγελματικούς εκπαιδευτές, αλλά όχι για το προσωπικό καθοδήγησης. Στην Τουρκία και την Αυστρία, εφαρμόζονται πολύ γενικά πρότυπα ποιότητας, όπως το ποιοτικό σύστημα διαχείρισης του ISO 9000 και η Συνολική Διαχείριση Ποιότητας, αλλά δεν προσαρμόζονται επαρκώς στην καθοδήγηση. Η Τουρκική Επαγγελματική Αρχή Ικανοτήτων συλλέγει αυτήν την περίοδο τα επαγγελματικά πρότυπα, που θα λειτουργήσουν ως βάση για τον καθορισμό των επαγγελματικών προτύπων ποιότητας. Στην Αυστρία, δύο ιδιωτικά ινστιτούτα ανέπτυξαν ή εφαρμόζουν πρότυπα ποιότητας: Πρώτα η «Ακαδημία για την Κατάρτιση», που πιστοποιεί και βαθμολογεί τους εκπαιδευτές που εργάζονται στο πεδίο της εκπαίδευσης ενηλίκων (το πρότυπο περιλαμβάνει 7 υποχρεωτικές ικανότητες που καλούνται διδακτική, διαχείριση, θεωρία της εκπαίδευσης, παροχή συμβουλών, διαχείριση πληροφοριών, βιβλιοθηκονομία, και κοινωνικές και προσωπικές ικανότητες), δεύτερον, το ήδη ειπωμένο «Ευρωπαϊκό Πιστοποιητικό Οδηγού Καριέρας (ΕΠΟΚ)», που εφαρμόζεται από αρκετούς προμηθευτές κατάρτισης.

<sup>1</sup> Δείτε επίσης <http://www.ecgc.at/>. Το ΕΠΟΚ (Ευρωπαϊκό Πιστοποιητικό Οδηγού Καριέρας) βασίζεται στα πρότυπα ικανοτήτων του ΕΠΕΕΣ (Εγχειριδίου Ποιότητας για την Εκπαιδευτική και Επαγγελματική Συμβουλευτική) για τους συμβούλους καθοδήγησης καριέρας και αναγνωρίζει τις επίσημα και μη επίσημα αποκτηθείσες γνώσεις/ δεξιότητες/ ικανότητες των εκπαιδευτών/ συμβούλων.



## 6 Προγράμματα ποιότητας για τη διαρκή και περαιτέρω ομαδική κατάρτιση

Τα προγράμματα ποιότητας υπάρχουν στις περισσότερες χώρες εταιρών (την Αυστρία, τη Λιθουανία, την Πολωνία, την Ελλάδα, τη Βουλγαρία). Στην Πολωνία, την Ελλάδα, και τη Βουλγαρία, οι εκπαιδευτές/οι σύμβουλοι που εργάζονται για τα δημόσια ινστιτούτα (κυρίως για τη ΔΥΑ), πρέπει να ανταποκριθούν τα συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας. Επιπρόσθετα, η Ελλάδα και η Βουλγαρία ίδρυσαν κέντρα πιστοποίησης, που πιστοποιούν τους προμηθευτές VET και τους αξιολογούν σε τρέχουσα βάση. Στην Αυστρία, καθιερώνονται τα διαφορετικά προγράμματα εξασφάλισης ποιότητας και τα πρότυπα.

Στη Λιθουανία, η εξασφάλιση της ποιότητας στην παροχή συμβουλών ομάδας βασίζεται στα ακόλουθα τρία προγράμματα ποιότητας: το πρόγραμμα λήψης της επαγγελματικής απόφασης και σχεδιασμού της καριέρας (για την καθοδήγηση σε περιβάλλοντα ομάδας), το πρόγραμμα ανάπτυξης των δυνατοτήτων για τον ανταγωνισμό στην αγορά εργασίας, και το πρόγραμμα για την ανάπτυξη της αυτοπεποίθησης και την αναζήτηση εργασίας.

Όπως αναφέρθηκε ήδη παραπάνω, όλοι οι εκπαιδευτές/σύμβουλοι που εργάζονται στην εθνική υπηρεσία απασχόλησης στην Πολωνία, χρειάζεται να πιστοποιηθούν ως σύμβουλοι καθοδήγησης. Τα ιδιωτικά ινστιτούτα χρησιμοποιούν διαφορετικές διαδικασίες εξασφάλισης ποιότητας. Ένα παράδειγμα ενός προγράμματος ποιότητας είναι η «Κλίμακα Αξιολόγησης στην Επαγγελματική Παροχή Συμβουλών», που εστιάζει στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας ενός συμβούλου.

Στην Τουρκία, η Εθνική Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης εξασφαλίζει την ποιότητα μέσω της αξιολόγησης των γνώσεων, των δεξιοτήτων και της εμπειρίας του εκπαιδευτή, καθώς και μέσω των κριτηρίων της υποδομής του μαθήματος, αλλά δεν υπάρχει ακόμα κανένα συγκεκριμένο θεσμοθετημένο πιστοποιητικό ποιότητας για την καθοδήγηση.

Η εξασφάλιση της ποιότητας στην Ελλάδα και τη Βουλγαρία είναι αρκετά καλά καθιερωμένη. Στην Ελλάδα, όλοι οι προμηθευτές καθοδήγησης αξιολογούνται και εποπτεύονται από το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης για την Επαγγελματική Κατάρτιση (που ενεργεί υπό τον έλεγχο του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης). Η ποιότητα εξασφαλίζεται μέσω της πιστοποίησης των επαγγελματικών κέντρων κατάρτισης, καθώς και μέσω της πιστοποίησης του προσωπικού. Επιπλέον, έχει καθιερωθεί ένα σύστημα για τη διαρκή εποπτεία και την αξιολόγηση της εργασίας των κέντρων πιστοποίησης. Στη Βουλγαρία, έχει καθιερωθεί ένα υποχρεωτικό πρόγραμμα ποιότητας για όλους τους προμηθευτές VET. Το πρόγραμμα ποιότητας περιλαμβάνει τα πρότυπα για το προσωπικό καθοδήγησης (ικανότητες, δεξιότητες, κ.λπ.) και τους βασικούς όρους της κατάρτισης.

Όπως αναφέρθηκε ήδη στα προηγούμενα δύο κεφάλαια, δεν έχει καθιερωθεί, ακόμα, στην Αυστρία κανένα εθνικά εφαρμοσμένο πρότυπο ποιότητας για την κατάρτιση και την καθοδήγηση. Αρκετά δημόσια και ιδιωτικά ινστιτούτα έχουν ορίσει δικά τους πρότυπα. Ένα από τα σημαντικότερα «προγράμματα» εξασφάλισης ποιότητας είναι τα - ήδη ειπωμένο - πρόγραμμα των προτύπων ποιότητας της Αυστριακής ΔΥΑ. Επιπλέον, διάφορα άλλα ιδιωτικά και δημόσια ινστιτούτα ανέπτυξαν προγράμματα ποιότητας: ο Επαγγελματικός Σύλλογος των Συμβούλων καθιέρωσε πρότυπα ποιότητας στις ικανότητες των εκπαιδευτών, η Ιδιωτική Ένωση Υπαλλήλων ανέπτυξε ένα πρόγραμμα ποιότητας που εξετάζει τα κριτήρια για τους εκπαιδευτές, καθώς και το υλικό της κατάρτισης, η Ένωση των Κέντρων Εκπαίδευσης Ενηλίκων δημιούργησε ένα εγχειρίδιο κριτηρίων, οι αυστριακοί σύμβουλοι καθοδήγησης καριέρας καθιέρωσαν ένα πρόγραμμα εξασφάλισης ποιότητας που εφαρμόζεται σε όλα τα μέλη του, η



Ένωση των Συμβούλων Εκπαίδευσης και Σταδιοδρομίας ανέπτυξε ένα ποιοτικό πρόγραμμα σπουδών για τους εκπαιδευτές, το αυστριακό Ίδρυμα για την Επαγγελματική Εκπαιδευτική Έρευνα δημιούργησε ένα εξωτερικό σύστημα εξασφάλισης ποιότητας για τα ινστιτούτα παροχής συμβουλών.

## 6.1 Η κατάσταση της ποιότητας στην καθοδήγηση σε περιβάλλον ομάδας

Παρόλο που οι περισσότερες χώρες ανέπτυξαν τα προγράμματα ποιότητας για την κατάρτιση και την καθοδήγηση, απουσιάζουν ακόμα συγκεκριμένα πρότυπα ποιότητας για την καθοδήγηση σε περιβάλλοντα ομάδας. Συγχρόνως, υπάρχει όλο και μεγαλύτερη ζήτηση για τις υπηρεσίες καθοδήγησης σε όλες τις χώρες των εταιρών.

Στη Λιθουανία, το Πανεπιστήμιο Vytautas Magnus ανέπτυξε το «Πρόγραμμα για τη Βελτίωση των Ικανοτήτων των Ειδικών Επαγγελματικής Παροχής Συμβουλών», προκειμένου να βελτιωθούν οι ικανότητες, οι δεξιότητες, και η γνώση των συμβούλων. Στην Πολωνία, οι δημιουργοί της εθνικής πολιτικής θέλουν να ιδρύσουν τα εθνικά και περιφερειακά «Ολοκληρωμένα Κέντρα Παροχής Επαγγελματικών Συμβουλών», για να τυποποιηθούν οι δραστηριότητες και οι υπηρεσίες όλων των οργάνων VET, το οποίο θα είχε επίσης μια θετική επιρροή στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών καθοδήγησης. Οι μελέτες που πραγματοποιούνται στην Αυστρία και την Τουρκία δείχνουν ότι η ποιότητα της καθοδήγησης ομάδας εξαρτάται κυρίως από τα ακόλουθα κριτήρια: το μέγεθος και την ομοιογένεια/ετερογένεια της ομάδας (όσο μικρότερος και πιο ομοιογενής ο αριθμός, τόσο το καλύτερο), τις ικανότητες των συμβούλων (που θα πρέπει να αποκτήσουν τη συγκεκριμένη κατάρτιση για τα ομαδικά περιβάλλοντα), του κινήτρου των πελατών και της ικανότητάς τους να εμπιστευτούν την ποιότητα και το αποτέλεσμα της παροχής συμβουλών. Επιπλέον, το ποσοστό τοποθέτησης σε θέση εργασίας, δεν πρέπει να είναι το μόνο κριτήριο της επιτυχίας ενός μέτρου.

## 6.2 Υπάρχοντα προβλήματα του συστήματος και του επόμενου επιπέδου

Στη συνέχεια θα συζητηθούν τα βασικά προβλήματα των εταιρών.

Ένα βασικό πρόβλημα σε διάφορες χώρες είναι η έλλειψη μιας συνεπούς εθνικής πολιτικής καθοδήγησης. Αυτό σημαίνει ότι οι δραστηριότητες των κύριων προμηθευτών καθοδήγησης δεν συντονίζονται επαρκώς ή είναι ανεπαρκείς, και υπάρχει ανεπαρκής επικοινωνία μεταξύ της Εθνικής Υπηρεσίας Απασχόλησης, των ινστιτούτων κατάρτισης, των εκπαιδευτών, και των πελατών.

Ένα άλλο βασικό πρόβλημα είναι οι ανεπαρκείς ικανότητες των συμβούλων καριέρας. Οι συνθήκες εργασίας των εκπαιδευτών/ συμβούλων είναι επίσης ένα σημαντικό ζήτημα στις περισσότερες χώρες των εταιρών. Οι σύμβουλοι στερούνται συνήθως επίβλεψης και περαιτέρω κατάρτισης, πληρώνονται ανεπαρκώς ή δεν πληρώνονται για την προετοιμασία και την μετέπειτα επεξεργασία του μέτρου των μαθημάτων/καθοδήγησης (όπως στην Αυστρία)

Άλλοι παράγοντες είναι τα ανεπαρκή πρότυπα ποιότητας του υλικού πληροφόρησης, η έλλειψη διαρκούς χρηματοδότησης (που συνδέεται με το πρόβλημα της μείωσης της τιμής μεταξύ των προμηθευτών VET όπως στην Αυστρία) και η έλλειψη τυποποίησης των υπηρεσιών καθοδήγησης και του υλικού που παρέχεται στους πελάτες. Σε δημοσκόπηση που έγινε στους εκπαιδευτές/ συμβούλους δηλώνουν επίσης ότι θα πρέπει να ενθαρρυνθεί η χρήση των ICT στα μέτρα καθοδήγησης. Στην Τουρκία, η έλλειψη εκπαιδευτών σε ορισμένους νέους επαγγελματικούς τομείς είναι ένα ουσιαστικό πρόβλημα, που οφείλεται στις γρήγορες αλλαγές στην αγορά εργασίας. Οι εκπαιδευτές/οι σύμβουλοι σε διάφορες χώρες (π.χ. την Αυστρία, την Τουρκία)

υποστηρίζουν ότι οι υπηρεσίες καθοδήγησης θα πρέπει να προσαρμοστούν καλύτερα στις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων (στα μεγαλύτερης ηλικίας άνεργα άτομα, στις γυναίκες μετά από ένα διάλειμμα στην καριέρα τους, στα άτομα με ειδικές ανάγκες). Η προσαρμογή στις συγκεκριμένες ομάδες-στόχους είναι ιδιαίτερα δύσκολη, επειδή πολλοί προμηθευτές καθοδήγησης εστιάζουν κυρίως στο ποσοστό τοποθέτησης σε θέσεις εργασίας και δεν παρέχουν αρκετή χρηματοδότηση για μια βιώσιμη διαδικασία καθοδήγησης.

### **6.3 Οι προτάσεις ειδικών για τη βελτίωση της κατάστασης της ποιότητας**

Για να ανταποκριθούμε στο παραπάνω περιγραφόμενο πρόβλημα ποιότητας στις διάφορες χώρες των εταίρων, θα παρουσιαστούν σε αυτό το κεφάλαιο πιθανές λύσεις.

Όσον αφορά τις ικανότητες των εκπαιδευτών/συμβούλων, οι προμηθευτές καθοδήγησης θα πρέπει να καθιερώσουν συγκεκριμένες απαιτήσεις για τους συμβούλους που εργάζονται σε μέτρα ομαδικής καθοδήγησης (όπως στην ομάδα της ψυχολογία, στην δυναμική της ομάδας, κ.λπ.). Επιπλέον, θα πρέπει να παρασχεθούν οι συστηματικές επιβλέψεις. Η εμπειρία, καθώς και οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις των συμβούλων, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη διάρκεια του προγραμματισμού των μέτρων καθοδήγησης. Όσον αφορά τις απαιτήσεις των προφίλ, θα πρέπει να δημιουργηθούν ρητά και συγκεκριμένα προφίλ εργασίας και περιγραφής εργασίας, για τα επαγγέλματα του «επαγγελματικού συμβούλου» και του «επαγγελματικού εκπαιδευτή», για να καθοριστούν τι είδους δεξιότητες, ικανότητες, και γνώσεις πρέπει να κατέχει ένα άτομο για να εκτελέσει τις εργασίες. Μακροπρόθεσμα, αυτά τα προφίλ εργασίας θα έχουν μια θετική επίδραση στη διαδικασία τυποποίησης της καθοδήγησης.

Όσον αφορά τα υπάρχοντα προβλήματα συντονισμού και συνεργασίας στις διάφορες χώρες εταίρων, θα ήταν μια λύση η ίδρυση εθνικών κέντρων συντονισμού (που - παραδείγματος χάριν - θα ιδρυθεί στην Πολωνία). Αυτά τα κέντρα θα συντονίζουν τις δραστηριότητες καθοδήγησης των σχολείων, των πανεπιστημίων, των δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης, καθώς και των μέτρων που υλοποιούνται σε ιδιωτικά γραφεία και ινστιτούτα, παρέχοντας κοινωνικο-ψυχολογικές υπηρεσίες. Την ίδια στιγμή, τα κέντρα θα ήταν υπεύθυνα για την εφαρμογή μιας εθνικής πολιτικής καθοδήγησης (ορισμένης από τα υπεύθυνα υπουργεία). Εκτός από αυτά τα πολύ συγκεκριμένα ποιοτικά προβλήματα, οι δημιουργοί της πολιτικής θα πρέπει να βελτιώσουν την πληροφόρηση της κοινωνίας για την καθοδήγηση, καθώς και τα αρμόδια όργανα γενικότερα (επίσης στα σχολεία).

Τα μέτρα καθοδήγησης θα πρέπει να σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι ευέλικτα, για να μπορούν να διευκολύνουν τις προσαρμογές στη συγκεκριμένη ομάδα-στόχο, στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και τις μεταβαλλόμενες καταστάσεις της αγοράς εργασίας. Η εμπειρία των συμβούλων και η ανατροφοδότηση των πελατών θα πρέπει επίσης να χρησιμοποιηθούν ως πηγή για προσαρμογή. Οι πελάτες στα μακροπρόθεσμα μέτρα θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν μερικά μαθήματα που θα αποφασίσουν μόνοι τους. Αυτό θα αύξανε το κίνητρο των πελατών και θα απέφευγε επίσης την περιττή κατάρτιση.

Προκειμένου να είναι σε θέση να παρέχουν υψηλής ποιότητας παροχή συμβουλών, είναι απαραίτητη η διαρκής και η συστηματική αξιολόγηση. Στην Πολωνία, η «Κλίμακα Ποιοτικής Αξιολόγησης του Επαγγελματικού Προσανατολισμού» αναπτύχθηκε από τον Augustyn Bańka (στο πανεπιστήμιο του COPERNICUS Nicolaus), που μετρά τις δεξιότητες και τις ικανότητες των συμβούλων/των εκπαιδευτών, και τις ανεπαρκείες τους.

Από την πλευρά της χρηματοδότησης, ο βιώσιμος προγραμματισμός των οικονομικών πόρων είναι ένα κρίσιμο θέμα. Οι προμηθευτές καθοδήγησης θα πρέπει επίσης να διαθέσουν ένα μέρος του προϋπολογισμού στην επίβλεψη των εκπαιδευτών και τη μετέπειτα εκπαίδευση. Σχετικά με τις συνθήκες εργασίας των εκπαιδευτών, τα ινστιτούτα κατάρτισης θα μπορούσαν είτε να προσλάβουν τους εκπαιδευτές ως υπαλλήλους (όχι ως ελεύθερους επαγγελματίες), για να εξασφαλίσουν την ασφαλή οικονομική κατάστασή τους, είτε να τους πληρώνουν καλύτερα (μια άλλη λύση θα μπορούσε να είναι η θεώρηση μιας διδακτικής ώρας ως δύο εργασιακές ώρες απασχόλησης). Αυτό θα καθιστούσε δυνατή για τους συμβούλους/τους εκπαιδευτές την προετοιμασία και την μετέπειτα επεξεργασία

## **7 Τα υπάρχοντα πρότυπα ποιότητας στην καθοδήγηση σε περιβάλλον ομάδας**

Όπως αναφέρθηκε ήδη στο κεφάλαιο 5.1, για την εκτίμηση της κατάστασης της ποιότητας στην καθοδήγηση σε περιβάλλον ομάδας, χρησιμοποιούνται στις περισσότερες χώρες των εταίρων, διάφορα κριτήρια ποιότητας και πρότυπα, αλλά με έναν μη τυποποιημένο τρόπο (στη Λιθουανία, στη Βουλγαρία, στην Πολωνία, στην Αυστρία και στην Τουρκία). Αν και τα ποιοτικά πρότυπα έχουν ήδη οριστεί σε αυτές τις χώρες, δεν εφαρμόζονται πανεθνικά (στις περισσότερες περιπτώσεις μόνο στα δημόσια ινστιτούτα, με την Ελλάδα να αποτελεί την εξαίρεση). Στην Ελλάδα, όλοι οι προμηθευτές καθοδήγησης πρέπει να ανταποκριθούν στα εθνικά ποιοτικά πρότυπα και εποπτεύονται διαρκώς.

Στη Λιθουανία, το Υπουργείο Παιδείας και Επιστημών έχει αναπτύξει τα ποιοτικά πρότυπα για την επαγγελματική πληροφόρηση, την παροχή συμβουλών, και την κατάρτιση των συμβούλων, μαζί με το Πανεπιστήμιο Vytautas Magnus (συμπεριλαμβανομένου ενός προτύπου για τη χρήση πληροφορίας, την παροχή συμβουλών, και του συστήματος προσανατολισμού ΙΤ). Αυτά τα πρότυπα περιλαμβάνουν τις μεθοδολογικές συστάσεις για τους εκπαιδευτές/τους συμβούλους και ένα πρόγραμμα κατάρτισης για τους συμβούλους. Επιπλέον, αναπτύχθηκε επίσης ένας «οδηγός εργασίας» για την επαγγελματική πληροφόρηση και την παροχή συμβουλών (παρόμοιος με τον οδηγό για τις «Πληροφορίες Καριέρας και την Εργασία Παροχής Συμβουλών» που δημιουργήθηκε μέσα στο πρόγραμμα «Δημιουργία και Εφαρμογή του Συστήματος για την Επαγγελματική Καθοδήγηση»).

Στην Πολωνία, τα διαφορετικά γενικά πρότυπα ποιότητας για την καθοδήγηση/η παροχή συμβουλών, καθιερώνονται μέσα στη «Ταξινόμηση των Επαγγελματιών και των Ειδικεύσεων» (που ιδρύθηκε από το Ίδρυμα Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, εντεταλμένο από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Πολιτικής). Όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας, που απασχολούνται από κρατικούς οργανισμούς, πρέπει να ανταποκρίνονται σε ορισμένες ικανότητες, σύμφωνα με τους κανονισμούς για τις υπηρεσίες της αγοράς εργασίας και των ινστιτούτων. Η εφαρμογή αυτών των προτύπων σε όλους τους προμηθευτές καθοδήγησης θα ήταν ένα πρώτο βήμα προς την τυποποίηση.

Στη Βουλγαρία, αναπτύχθηκαν διάφορα πρότυπα ποιότητας για τα μέτρα της καθοδήγησης, όπως το «Πεδίο των Δραστηριοτήτων για τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό», τα πρότυπα «Χορήγηση αδειών στα ινστιτούτα που παρέχουν μέτρα κατάρτισης» και η «Εγγραφή των ινστιτούτων που παρέχουν επαγγελματικό προσανατολισμό» (όλα τα πρότυπα είναι μέρος του εθνικού νόμου για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση). Ένα άλλο εφαρμοσμένο πρότυπο είναι το πιστοποιητικό του «Διεθνούς Συντονιστή της Παγκόσμιας Ανάπτυξης Καριέρας». Δεδομένου ότι υπάρχουν ήδη διάφορα πρότυπα, η κύρια πρόκληση είναι η πανεθνική εφαρμογή τους, στην καθοδήγηση που παρέχεται από τα ινστιτούτα. Εκτός από αυτό,

η πιστοποίηση θα πρέπει να διευκολυνθεί για τους εκπαιδευτές/τους συμβούλους, που απέκτησαν τη γνώση τους ανεπίσημα

Στην Αυστρία, η κατάσταση είναι αρκετά παρόμοια με αυτή της Πολωνίας και της Βουλγαρίας. Οι αυστριακές δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης καθόρισαν τα κριτήρια για την αξιολόγηση της προκήρυξης αναδοχής έργου. Αυτά τα κριτήρια αντιπροσωπεύουν επίσης τα πρότυπα ποιότητας, δεδομένου ότι η ΔΥΑ είναι ο κύριος προμηθευτής και ο ιδρυτής της καθοδήγησης στην Αυστρία

Η Ελλάδα ανέπτυξε ήδη εθνικά πρότυπα ποιότητας, που θα πρέπει να εφαρμοστούν στα δημόσια και στα ιδιωτικά ινστιτούτα (που εποπτεύονται επίσης από το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης για την Επαγγελματική Κατάρτιση).

Στην Τουρκία, δεν έχει αναπτυχθεί ακόμα κανένα συγκεκριμένο πρότυπο ποιότητας για τις υπηρεσίες καθοδήγησης. Επομένως, χρησιμοποιούνται περισσότερα γενικά πρότυπα, όπως τα πιστοποιητικά ποιότητας του Τουρκικού Ινστιτούτου Προτύπων (κυβερνητική οργάνωση), της Ποιοτικής Διαχείρισης Συστημάτων, και της Συνολικής Ποιοτικής Διαχείρισης.

## **8 Οι ποιοτικές προσπάθειες ή τα μεμονωμένα προγράμματα ποιότητας από τους ιδρυτές, τα ινστιτούτα κατάρτισης ή τους οργανισμούς των εκπαιδευτών**

Γενικά, τα διαφορετικά ινστιτούτα, σε όλες τις χώρες των εταίρων, συνεργάζονται στον τομέα της καθοδήγησης. Επομένως, η τυποποίηση και η συνεργασία είναι σημαντικές προκλήσεις για την καθοδήγηση όλων των χωρών που συμμετέχουν.

Η Λιθουανία καθιέρωσε τον «Οδηγό για τις Πληροφορίες Καριέρας και την Παροχή συμβουλών Εργασίας» (όπως αναφέρεται στο προηγούμενο κεφάλαιο), η οποία στοχεύει στην τυποποίηση των προσόντων, των ικανοτήτων, και των δεξιοτήτων των επαγγελματικών συμβούλων/εκπαιδευτών. Ο οδηγός καθορίζει επίσης τις απαιτήσεις για τα «Σημεία Πληροφοριών Καριέρας» (που έχουν καθιερωθεί πανεθνικά στη Λιθουανία).

Παρόμοια με τη Λιθουανία, η Πολωνία καθιέρωσε ποιοτικά προγράμματα και μεθόδους, που είτε εστιάζουν στη διαρκή εποπτεία και την αξιολόγηση των υπηρεσιών των ινστιτούτων καθοδήγησης (π.χ. το ΕΙΔΠ - Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο για την Διαχείριση της Ποιότητας) είτε στην αξιολόγηση της αντίληψης,, της αξιολόγησης και της επίβλεψης που έχουν οι σύμβουλοι/ εκπαιδευτές για τον εαυτό τους (παραδείγματος χάριν «η πολλαπλή ανατροφοδότηση» όπου οι πελάτες, οι διευθυντές, και οι συνάδελφοι παρέχουν ανατροφοδότηση στους συμβούλους/ εκπαιδευτές). Η Ελλάδα επέλεξε επίσης να πραγματοποιήσει μια ευρεία μελέτη αξιολόγησης των ινστιτούτων και των προμηθευτών καθοδήγησης σε ολόκληρη τη χώρα (η μελέτη ανατέθηκε από το Υπουργείο δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων). Ένας άλλος σημαντικός ποιοτικός παράγοντας είναι η Ελληνική Κοινωνία Παροχής Συμβουλών και Καθοδήγησης, που πραγματοποιεί την επιστημονική έρευνα στον τομέα της καθοδήγησης.

Στην Τουρκία, ξεκίνησε πρόσφατα η τυποποίηση στην καθοδήγηση. Προκειμένου να τυποποιηθούν τα μέτρα καθοδήγησης, καθώς και οι ικανότητες και η διάπλαση των εκπαιδευτών, τα επαγγελματικά πρότυπα και τα προφίλ εργασίας πρέπει να καθοριστούν μέσα στα ινστιτούτα καθοδήγησης.

Στη Βουλγαρία, τα εκπαιδευτικά όργανα πρόσφατα αναπτύσσουν τα εσωτερικά ποιοτικά πρότυπά τους. Περιέχουν τα πρότυπα για το περιεχόμενο της κατάρτισης, τις ικανότητες των εκπαιδευτών και τον εξοπλισμό των εγκαταστάσεων κατάρτισης. Τα ευρεία προγράμματα της ΕΕ και οι δραστηριότητες, διαδραματίζουν έναν σημαντικό

ρόλο στη Βουλγαρία (και την Τουρκία) και διευκολύνουν την καθιέρωση των ποιοτικών προτύπων στην καθοδήγηση

Στην Αυστρία, διάφορα δημόσια και ιδιωτικά ινστιτούτα καθιέρωσαν τα τελευταία χρόνια ποιοτικά προγράμματα και τα πρότυπα. Μια σημαντική πρωτοβουλία είναι το πιστοποιητικό της «Ακαδημίας για την Κατάρτιση» (που αναφέρθηκε στο κεφάλαιο 4.3. Απαιτούμενα ποιοτικά πιστοποιητικά από τα όργανα καθοδήγησης), που πιστοποιεί και βαθμολογεί τους εκπαιδευτές που εργάζονται στον τομέα της εκπαίδευσης ενηλίκων, που βασίζεται σε επτά καθορισμένες ποιοτικές περιοχές (τη διδακτική, τη διαχείριση, τη θεωρία της εκπαίδευσης, την παροχή συμβουλών, τη διαχείριση πληροφοριών και τη βιβλιοθηκονομία, τις κοινωνικές και προσωπικές ικανότητες) ή την ήδη αναφερθείσα ευρωπαϊκή πιστοποίηση καθοδήγησης σταδιοδρομίας (ΕΠΟΚ), που ανέπτυξε ένα τυποποιημένο και διεθνώς μεταφερόμενο σύστημα πιστοποίησης («το πιστοποιητικό ΕΠΟΚ) για την αναγνώριση της επίσημα και μη επίσημα αποκτηθείσας γνώσης/ δεξιοτήτων/ ικανότητες παροχής συμβουλών καθοδήγησης καριέρας. Επιπλέον, ο Επαγγελματικός Σύνδεσμος των Συμβούλων καθιέρωσε τα ποιοτικά πρότυπα στα προσόντα των εκπαιδευτών (υπάρχουν από το 2001), καθώς και η Ένωση των Κέντρων Εκπαίδευσης Ενηλίκων, που δημόσιευσε ένα εγχειρίδιο για τα ποιοτικά κριτήρια στην καθοδήγηση (τα ίδια ποιοτικά κριτήρια, τα μέτρα στην ανάπτυξη της ποιότητας και την εξασφάλιση, και τα όργανα στην εξασφάλιση ποιότητας και την ανάπτυξη), και τους αυστριακούς συμβούλους καθοδήγησης σταδιοδρομίας που καθιέρωσαν ένα πρόγραμμα εξασφάλισης ποιότητας που εφαρμόζεται σε όλα τα μέλη του. Αρκετά παρόμοιο είναι το ποιοτικό πρόγραμμα σπουδών για τους εκπαιδευτές της ένωσης των συμβούλων εκπαίδευσης και σταδιοδρομίας

Το Αυστριακό Ινστιτούτο για την Επαγγελματική Εκπαιδευτική Έρευνα ανέπτυξε, ένα εξωτερικό σύστημα εξασφάλισης ποιότητας για τα ινστιτούτα που προσφέρουν την επαγγελματική παροχή συμβουλών. Ένα άλλο σημαντικό δημόσιο ινστιτούτο είναι η Ιδιωτική Ένωση Υπαλλήλων, που ανέπτυξε ένα ποιοτικό πρόγραμμα, που εξετάζει την καθιέρωση των ορισμών και των ποιοτικών κριτηρίων για τους εκπαιδευτές, καθώς και για τα προϊόντα που χρησιμοποιούνται στην κατάρτιση.