

Εγχειρίδιο για τις Δεξιότητες Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας

Σχετικά με το έργο STEP

Το μειονέκτημα που μπορεί να έχει κάποιο άτομο για την ένταξη του στη αγορά εργασίας είναι επίμονο και κοινό σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Τα άτομα από μειονεκτούσες ομάδες είναι σε χειρότερη κατάσταση από άλλα άτομα κατά τη διάρκεια της ύφεσης και παραμένουν άνεργοι περισσότερο ανά πάσα στιγμή. Οι σημερινές προσεγγίσεις είναι συχνά αναποτελεσματικές για τα άτομα που χρειάζονται βοήθεια. Το πρόγραμμα «Κατάρτιση δεξιοτήτων για αποτελεσματική πρακτική» (STEP), το οποίο χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus + της ΕΕ, έχει αναθεωρήσει επιστημονικά στοιχεία από όλο τον κόσμο σχετικά με τις πιο αποτελεσματικές μεθόδους καθοδήγησης για να βοηθήσει τους ανθρώπους να επιλέξουν και να επιτύχουν στις κατάλληλες σταδιοδρομίες.

Το πρόγραμμα STEP έχει δημιουργήσει ένα πρόγραμμα σπουδών για την κατάρτιση συμβούλων, συμβούλων απασχόλησης και άλλων που εργάζονται με άτομα από μειονεκτούσες ομάδες, επιτρέποντάς τους να εφαρμόσουν τις μεθόδους που η έρευνα έχει αποδείξει ότι είναι αποτελεσματικές. Το πρόγραμμα σπουδών έχει υποβληθεί σε ελεγχόμενες συγκριτικές δοκιμές σε τέσσερις χώρες και έχει οδηγήσει στη δημοσίευση αυτού του εγχειριδίου για δεξιότητες συμβουλευτικής σταδιοδρομίας με βάση τα πορίσματα του έργου.

Αυτή η δημοσίευση συνοψίζει την άποψή μας για τα αποδεικτικά στοιχεία με τρόπο που οι αναγνώστες θα βρουν προσβάσιμο και εφαρμόσιμο στην εργασία τους με μειονεκτούσες ομάδες και άτομα. Το εγχειρίδιο έχει ως στόχο να παρέχει έναν ολοκληρωμένο οδηγό για τα αποδεικτικά στοιχεία, το περιεχόμενο, την παράδοση, τους τρόπους μάθησης, την αξιολόγηση δεξιοτήτων, την επικύρωση και την οργανωτική υποστήριξη για τις βασικές δεξιότητες για όσους προσφέρουν συμβουλευτική σταδιοδρομία και απασχόλησης σε άτομα από μειονεκτούσες ομάδες.

Το έργο αυτό διεξήχθη σε συνεργασία με την ερευνητική ομάδα των εταίρων του έργου STEP και αυτή η εργασία διατίθεται ελεύθερα από τους συγγραφείς και τους εταίρους του έργου STEP, οι οποίοι είναι:

- TREXIMA Bratislava, spol. s r.o.
www.trexima.sk; zabka@trexima.sk
- Vocational Rehabilitation Consultants Ltd
www.vrconsultuk.com; contact@vrconsultuk.com
- Spoluprácou pre lepšiu budúcnosť - Veľký Meder
www.ozbuducnost.sk; ildiko.hanuliakova@gmail.com, info@ozbuducnost.sk
- M.M.C Management Center Limited;
www.mmclearningsolutions.com; eu@mmclearningsolutions.com
- Human Profess Közhasznú Nonprofit Kft.
www.humanprofess.hu; zsuzsanna.antal@humanprofess.hu
- Instytut Technologii Eksploatacji-Panstwowy Instytut Badawczy
www.itee.radom.pl; katarzyna.slawinska@itee.radom.pl

Αναγνωρίσεις

Το παρόν εγχειρίδιο έχει επωφεληθεί από τις εμπειρογνωμοσύνες των εθνικών εμπειρογνομόνων που εργάζονται στον τομέα παροχής συμβουλών και καθοδήγησης για την απασχόληση. Οι δημιουργοί παραμένουν υπεύθυνοι για τυχόν λάθη ή παραλείψεις.

Πνευματικά δικαιώματα © STEP, 2017

Όλα τα δικαιώματα διατηρούνται. Κανένα μέρος αυτού του έργου δεν μπορεί να αναπαραχθεί με οποιονδήποτε τρόπο χωρίς γραπτή άδεια, εκτός από την περίπτωση σύντομων αναφορών που περιλαμβάνονται σε κρίσιμα άρθρα και κριτικές. Για πληροφορίες, επικοινωνήστε με τους συγγραφείς ή τους εταίρους του έργου STEP. Οι ενδιαφερόμενοι αναγνώστες μπορούν να αποκτήσουν το δικό τους αντίγραφο σε εκτυπώσιμη μορφή pdf από οποιονδήποτε από τους εταίρους και καλούνται να τηρούν τους όρους χρήσης που καθορίζονται στο Παράρτημα 3.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά θεώρηση του περιεχομένου που αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των δημιουργών και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Διανέμεται, τυπωμένο και δεσμευμένο στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

TABLE OF CONTENTS

TABLE OF CONTENTS	3
Εισαγωγή	4
Το πρόγραμμα STEP.....	5
Με τι μοιάζει ένα πρόγραμμα STEP;.....	5
Στόχοι του έργου STEP	6
Χρήση του εγχειρίδιου.....	7
Εμπειρία με το STEP στα δοκιμαστικά του έργου.....	8
Εγκατάσταση & Ποιότητα.....	9
Πρόγραμμα και Εγκατάσταση προγράμματος	9
Ανασκόπηση του προγράμματος STEP	9
Κύρια μέρη ενός προγράμματος STEP.....	11
Εγκατάσταση ενός Προγράμματος	16
Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance)	21
Υποστήριξη εργοδότη	21
Εκπαιδευόμενοι	23
Μαθησιακά Αποτελέσματα και επίπεδα Ευρωπαϊκού Πλαισίου(EQF).	26
Ο Οδηγός Εκπαιδευόμενου (The Learner Guide)	28
Προσωπικό και εκπαιδευτές.....	28
Σκοποί	29
Χρήση από τους εκπαιδευόμενους, τους εκπαιδευτές τους διευθυντές.....	31
Μαθησιακοί Πόροι	33
Πίνακας 1 Η χρήση συγκεκριμένων μεθόδων μέσα στο μαθησιακό περιβάλλον.....	37
Εξ αποστάσεως μάθηση και ηλεκτρονική μάθηση.....	38
Γνώσεις για την χώρα και υλικά.....	41
Αξιολόγηση(Assessment)	41
Διασφάλιση Ποιότητας και αξιολόγηση του προγράμματος	44
Στήριξη για ανάπτυξη προγραμμάτων(Support for development of courses)	45
Κοινά προβλήματα , FAQs.....	46
Στοιχεία επικοινωνίας εταίρων έργου STEP.....	54
Οδηγός για τους πόρους online (δείγματα ασκήσεων και άλλα).....	55
Παράρτημα 1 STEP Οδηγός Εκπαιδευόμενου	56
Παράρτημα 2 Μαθησιακά αποτελέσματα για τη Γνώση, Δεξιότητα και Ικανότητα του STEP με βάση το EQF.....	73
Παράρτημα 3 Χρήση του STEP – Πνευματική ιδιοκτησία, προσαρμογές, κόστος και διανομή	100
Παράρτημα 4 Ενημερωμένη συγκατάθεση(informed consent) για τους Εκπαιδευόμενους και τους πελάτες	105
Παράρτημα 5 Παράγοντες Διασφάλισης Ποιότητας για την παράδοση του προγράμματος	110

Εισαγωγή

Ευχαριστούμε για το ενδιαφέρον σας για το έργο STEP.

Το STEP σημαίνει "Κατάρτιση δεξιοτήτων για αποτελεσματική πρακτική". Το STEP είναι μια συλλογή πόρων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την κατασκευή δραστηριοτήτων κατάρτισης ή ανάπτυξης δεξιοτήτων για συμβούλους απασχόλησης. Οι πόροι και οι μέθοδοι στο STEP παρέχουν δοκιμασμένους, αποτελεσματικούς και δεοντολογικούς τρόπους για να βοηθήσουν τους μειονεκτούντες και τους εργοδότες τους να επιτύχουν και να διατηρήσουν την κατάλληλη εργασία. Το πρόγραμμα STEP βασίζεται σε αποδεικτικά στοιχεία καλής ποιότητας σχετικά με «τι λειτουργεί» στην συμβουλευτική για την απασχόληση.

Αυτό το εγχειρίδιο προορίζεται ως οδηγός για όσους εκπονούν ένα πρόγραμμα STEP.

Το έργο STEP δημιουργήθηκε από μια διεθνή ομάδα που εξέτασε τα διεθνή στοιχεία για το τι εργάζεται στην παροχή συμβουλών για την απασχόληση, έβαλε τα αποτελέσματα σε πρόγραμμα σπουδών για συμβούλους, εκπαιδευμένους εκπαιδευτές και εξέτασε και αξιολόγησε το πρόγραμμα σπουδών με 80 συμβούλους σε τέσσερις χώρες. Το αποτέλεσμα αυτής της εργασίας είναι ένα πρόγραμμα σπουδών που συμμορφώνεται με την τρέχουσα κατανόηση του τι είναι αποτελεσματική συμβουλευτική σταδιοδρομίας και απασχόλησης, σε συνδυασμό με ποιοτικές οδηγίες για τον τρόπο εγκατάστασης και εφαρμογής του προγράμματος σπουδών.

Ορισμένα χαρακτηριστικά του STEP είναι

- εφαρμόζεται σε άτομα που αναζητούν εργασία από μειονεκτούσες ομάδες και τους μελλοντικούς ή υφιστάμενους εργοδότες τους
- συμμορφώνεται με επιστημονικά στοιχεία σχετικά με τα δραστικά συστατικά που υπάρχουν στην επιτυχημένη συμβουλευτική για απασχόληση
- μπορεί να προσαρμοστεί σε διαφορετικά προγράμματα, νομοθετικά και κοινωνικά περιβάλλοντα
- μπορεί να υλοποιηθεί χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική μάθηση για την υποστήριξη μεθόδων διδασκαλίας πρόσωπο με πρόσωπο
- τονίζει τις δεξιότητες των συμβούλων
- μεγάλη αξία δίνεται στη μεταφορά δεξιοτήτων στις εργασιακές πρακτικές
- μεγάλη αξία δίνεται στην συμμετοχή του εργοδότη
- μεγάλη αξία δίνεται στην αξιολόγηση μέσα από την παρατήρηση των δεξιοτήτων.

Τι εννοούμε με ‘επιστημονικά στοιχεία, scientific evidence’, ‘τι δουλεύει ,what works’ και ‘αποτελεσματικές δεξιότητες, effective skills’

Αναζητώντας τα «επιστημονικά στοιχεία» δώσαμε την υψηλότερη προτεραιότητα σε τυχαιοποιημένες ελεγχόμενες δοκιμές έργων συμβουλευτικής σταδιοδρομίας και στις μεθοδολογίες τους. Αυτές εξέτασαν τη μέθοδο που χρησιμοποιήθηκε έναντι των «άλλων μεθόδων». Η τελευταία άλλη μέθοδος ήταν συνήθως είτε καμία ενέργεια, ούτε κάποια προϋπάρχουσα παρέμβαση. Τα στοιχεία έδειξαν ότι η υπό δοκιμή μέθοδος είχε καλύτερα αποτελέσματα. Δώσαμε ιδιαίτερη βαρύτητα σε ανεξάρτητες μελέτες (στατιστική ανάλυση, συστηματικές αναθεωρήσεις και τα παρόμοια) και λίγη βαρύτητα σε αναφορές, πολιτικές δηλώσεις και μη δοκιμασμένες υποθέσεις σχετικά με την ορθή πρακτική. Η έκθεσή μας σχετικά με αυτήν την ανασκόπηση είναι διαθέσιμη από τους εταίρους του προγράμματος και έχει δημοσιευτεί στην *Career Guidance in Theory And Practice* (στα Σλοβακικά: *Kariérové poradenstvo v teórii a praxi*) και στο πολωνικό *Journal on Continuing Education* (στα πολωνέζικα : *EDUKACJA ustawiczna DOROSŁYCH*).

Με τον όρο «τι δουλεύει» εννοούμε τις δραστηριότητες, τις συμπεριφορές και την οργάνωση που φαίνονται από τα αποδεικτικά στοιχεία να οδηγούν σε περισσότερους πελάτες να εργαστούν με υψηλότερα ποσοστά αμοιβής και για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, από άλλες μεθόδους.

Με αποτελεσματικές δεξιότητες, εννοούμε τις δεξιότητες σκέψης, σχεδιασμού, συμπεριφοράς και διαπροσωπικής σχέσης που εμφανίζονται από τους συμβούλους όταν αυτοί

- συμμετέχουν σε δραστηριότητες "που λειτουργούν"
- ή χρησιμοποιούν στενά συσχετισμένες τεχνικές συμβουλευτικής που συναντούμε σε θεραπευτικές και προσωπικές ρυθμίσεις καθοδήγησης και οι οποίες έχουν αποδειχθεί από εκτεταμένες τυχαιοποιημένες ελεγχόμενες μελέτες να είναι αποτελεσματικές.

Το πρόγραμμα STEP

Ανασκόπηση

Τι είναι το πρόγραμμα ή σειρά μαθημάτων STEP :

Το πρόγραμμα STEP έχει ως στόχο να βοηθήσει τα άτομα που παρέχουν συμβουλές απασχόλησης να χρησιμοποιούν τις πιο αποτελεσματικές δεξιότητες. Το απλούστερο Πρόγραμμα STEP είναι μια σειρά ή μια συλλογή από επιδείξεις και πρακτικές συναντήσεις που επιτρέπουν στους συμβούλους να παρακολουθούν και να εξασκούν τις δεξιότητες που θα τους επιτρέψουν να βοηθήσουν τους πελάτες τους. Η πιο ολοκληρωμένη απάντηση είναι ότι το STEP είναι ένα προσεκτικά διαρθρωμένο πρόγραμμα δραστηριοτήτων που επιτρέπει στους συμβούλους να κατακτήσουν τις πολύπλοκες και ποικίλες δεξιότητες που βοηθούν τους άλλους να καταφέρουν να διαχειριστούν τη δική τους «ζωή» στην αγορά εργασίας.

Ένα πρόγραμμα STEP είναι κάτι περισσότερο από ένα μάθημα σπουδών. Βασίζεται στα διαθέσιμα ερευνητικά στοιχεία σχετικά με τις δραστηριότητες, τα προγράμματα και τις δεξιότητες που έχουν ως αποτέλεσμα οι πελάτες να βρίσκουν εργασία, να παραμένουν στην εργασία τους περισσότερο και να κερδίζουν περισσότερα όταν απασχολούνται. Βασίζεται στην πεποίθηση ότι ο πελάτης έχει το δικαίωμα τόσο να έχει δύναμη να ελέγχει το δικό του μέλλον όσο και να λαμβάνει τις δικές του αποφάσεις. Αναγνωρίζει ότι η αγορά εργασίας είναι ατελής, ένας τόπος ανταγωνισμού και πολυπλοκότητας, στον οποίο οι σημερινές πληροφορίες είναι παλιές αύριο και επομένως η συμμετοχή, η επαφή με τους εργοδότες, η προσοχή στη λεπτομέρεια και η ευελιξία είναι σημαντικές.

Το πρόγραμμα STEP παρέχει τις πρώτες ύλες και τις διαδικασίες για την δημιουργία μαθημάτων δεξιοτήτων ή μαθησιακών γεγονότων που προσαρμόζονται στις ανάγκες των μαθητών και τις περιστάσεις τους. Τονίζει τόσο τις διαδικασίες μάθησης όσο και τα μέτρα ποιότητας, καθώς και τα πραγματικά σχέδια μαθήματος. Χρησιμοποιώντας ένα πρόγραμμα STEP, οι εκπαιδευτές και οι εκπαιδευτικοί θα μπορούν να δημιουργήσουν τα δικά τους μαθήματα κατάρτισης δεξιοτήτων. Θα είναι σε θέση να τα προσαρμόσουν στις ανάγκες τους και στις ανάγκες των υπηρεσιών απασχόλησης και σταδιοδρομίας, κάνοντας τους αποτελεσματικούς για τους κατοίκους της τοπικής αγοράς εργασίας.

Με τι μοιάζει ένα πρόγραμμα STEP;

Το STEP έχει αρκετά βασικά στοιχεία που το κάνουν κατάλληλο να χρησιμοποιείται σε οποιαδήποτε περιβάλλον υπηρεσιών καριέρας και απασχόλησης :

συνήθως συμμετέχει ένας «εργοδότης» των συμβούλων απασχόλησης. Αυτός μπορεί να είναι μια δημόσια υπηρεσία απασχόλησης, ένα σχολείο, ένα πανεπιστήμιο ή ένα εκπαιδευτικό κέντρο, ένας ιδιωτικός εργολάβος στην κυβέρνηση, ένας δήμος ή μια τοπική αρχή, ένας ΜΚΟ ή μια φιλανθρωπική οργάνωση ή ένας οργανισμός που τρέχει προγράμματα απασχόλησης

- οι εκπαιδευόμενοι εξασκούν τις δεξιότητές τους από την αρχή, αναπτύσσοντας αυτές σταδιακά και κατακτούν τις δεξιότητες.
- οι εκπαιδευόμενοι προκαλούνται προοδευτικά, σε ένα περιβάλλον που προσφέρει ενθάρρυνση και χρήσιμη ανατροφοδότηση
- όπου είναι δυνατόν, η μάθηση πραγματοποιείται τόσο στην εργασία, όσο και στην τάξη και σε ατομική και ομαδική μελέτη. Δίνεται έμφαση στην πρακτική εμπειρία και στην πρακτική των δεξιοτήτων
- Περιλαμβάνονται επισκέψεις και μελέτη πραγματικών θέσεων εργασίας και πραγματικών χώρων εργασίας
- Η χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning) και πληροφορικής μπορεί να χρησιμοποιηθούν, αλλά μόνο όταν συμβάλλουν στην ανάπτυξη της δεξιότητας και την κατανόηση και όχι ως ένα φθηνό υποκατάστατο των πλέον κατάλληλων μεθόδων
- τα εγχειρίδια «what it works» καθορίζει τι διδάσκεται
- οι μοντέρνες και μάλιστα φαινομενικά έγκυρες μέθοδοι, τεχνικές και προσεγγίσεις αποκλείονται ή τουλάχιστον αντιμετωπίζονται με κριτικό πνεύμα, εάν δεν συμμορφώνονται με αρχές του «what it works»
- η κριτική μελέτη και η πρόσβαση στη θεωρία ενθαρρύνονται, αλλά αποτελούν μόνο ένα περιορισμένο μέρος του προγράμματος σπουδών και δεν αποτελούν αντικείμενο αξιολόγησης. Ο στόχος είναι ο εκπαιδευόμενος να γνωρίσει τη θεωρία και τα αποδεικτικά στοιχεία και να είναι προσεκτικά κριτικός στην προσέγγισή του στα νέα πράγματα
- η μάθηση οδηγεί στην απόκτηση ικανοτήτων συμπεριφοράς που εφαρμόζονται σε ένα περίπλοκο διαπροσωπικό περιβάλλον
- Η πρόοδος και το επίτευγμα των εκπαιδευόμενων μετράται από την ικανότητά τους να κάνουν τα σωστά πράγματα στην πραγματική ζωή ή σε περιβάλλον που μοιάζει με τη πραγματική ζωή. Οι περιγραφές και οι διατριβές αποτελούν χρήσιμο υποστηρικτικό υλικό αλλά δεν αντικαθιστούν την πραγματική πρακτική. Ούτε η παρακολούθηση, το επίπεδο άλλων προσόντων ούτε η κατοχή εργασίας θεωρούνται ως έγκυρα υποκατάστατα, αν και όλα αυτά μπορούν να είναι σημαντικά
- ενώ οι εκπαιδευόμενοι αναμένεται να εργαστούν επιμελώς, δεν πιέζονται στο σημείο που θα μειωθεί η ικανότητάς τους. Η απόλαυση της μαθησιακής εμπειρίας είναι ένας πολύτιμος συντελεστής της επιτυχίας. Το άγχος της εξέτασης δεν έχει θέση στο έργο STEP.

Στόχοι του έργου STEP

Ο στόχος της εκπαίδευσης STEP είναι να ενίσχυση την δεξιότητα των συμβούλων στην παροχή συμβουλευτικής απασχόλησης. Αυτό έχει τρία σημαντικά και γεμάτα σημασία αποτελέσματα:

1. Ενισχύει την ικανότητα ¹ των πελατών να κάνουν επιλογές και να δρουν ανεξάρτητα, και αποτελεσματικά στην επιλεγμένη τους αγορά εργασίας.
2. Υποστηρίζει τους υφιστάμενους ή μελλοντικούς εργοδότες των πελατών μέσω υπαλλήλων που είναι εφοδιασμένοι με περισσότερες δεξιότητες και ενισχυμένη σχέση με την

¹ Σε όλο το εγχειρίδιο χρησιμοποιούμε τον όρο «πελάτης» για να αναφερθούμε στο άτομο που λαμβάνει συμβουλευτική για εργοδότηση ή καριέρα, «σύμβουλος» για να αναφερθούμε στο άτομο που στηρίζει και συμβουλεύει τον πελάτη και «υπηρεσία» ή «πάροχος υπηρεσίας» ή «υπηρεσία που υποστηρίζει την απασχόληση» για να αναφερθούμε στον οργανισμό που εργοδοτεί τον σύμβουλο.

υπηρεσία υποστήριξης της απασχόλησης.

3. Βελτιώνει την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών υποστήριξης της απασχόλησης μέσω των αποτελεσμάτων 1 και 2.

Έχουμε αριθμήσει τα αποτελέσματα από ένα έως τρία για να τονίσουμε ότι είναι κατά σειρά προτεραιότητας: το πρώτο αποτέλεσμα είναι το πιο σημαντικό, και το δεύτερο, που είναι επίσης ένα θέμα της δραστηριότητας STEP, υποστηρίζει το πρώτο αποτέλεσμα. Ομοίως, όταν το δεύτερο έχει επιτευχθεί, το τρίτο γίνεται δυνατό. Ο στόχος της ενισχυμένης αποτελεσματικότητας στις υπηρεσίες απασχόλησης, αν και συχνά εκφράζεται ως ο κύριος στόχος, είναι στην πραγματικότητα η συνέπεια των προηγούμενων δραστηριοτήτων.

Η έρευνα πίσω από την προσέγγιση STEP δείχνει ότι οι πελάτες μπορούν να βελτιώσουν την υγεία και την ψυχολογική ευεξία κατά τη διάρκεια προγραμμάτων καλοκαιρινής απασχόλησης. Οι διαπροσωπικές δεξιότητες που αναπτύσσονται στο STEP έχουν πολλά κοινά με εκείνες που εφαρμόζονται σε ορισμένες θεραπείες. Αλλά το STEP δεν αφορά την παροχή θεραπείας. Οι στόχοι ενός προγράμματος STEP δεν πρέπει να περιλαμβάνουν την

- την σωματική ή ψυχική θεραπεία των πελατών
- ψυχολογική ρύθμιση ως απάντηση στην ψυχική κατάσταση των πελατών ή των συμβούλων
- κοινωνική προσαρμογή ή ολοκλήρωση

αν και σημειώνεται ότι μπορεί να προκύψει αλλαγή, βελτίωση ή επιδείνωση ως παρενέργεια και κάθε επιδείνωση που παρατηρείται θα πρέπει να οδηγήσει σε εκ νέου εκτίμηση της υπηρεσίας που προσφέρεται στον πελάτη.

Χρήση του εγχειρίδιου

Αυτό το εγχειρίδιο παρέχει τις πληροφορίες που απαιτούνται για την κατασκευή ενός προγράμματος STEP που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών, σε ένα συγκεκριμένο τοπικό πλαίσιο παροχής συμβουλών για την απασχόληση και σε ένα ειδικό τοπικό πλαίσιο κατάρτισης και διαπίστευσης. Το εγχειρίδιο δεν σχεδιάζει ένα πρόγραμμα, αλλά παρέχει έναν οδηγό σχεδιασμού, που περιλαμβάνει το περιεχόμενο, τα πρότυπα ποιότητας, τις δειγματικές διαδικασίες και ένα μενού ασκήσεων.

Το εγχειρίδιο στο σύνολό του μπορεί να φανεί τρομακτικό σε όσους δημιουργούν ένα νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Αλλά η εμπειρία μας στην πράξη είναι ότι τα καλά αποτελέσματα μπορούν να επιτευχθούν με πολύ μέτριες εισροές. Δεν περιμένουμε κάθε εγκατάσταση ή παράδειγμα STEP να είναι μια επαχθή επιχείρηση, ούτε θέλουμε οι χρήστες να αισθάνονται ότι δεν μπορούν να ξεκινήσουν κάτι που θα ήταν πολύ δύσκολο να ολοκληρωθεί. Σημαντικές προσθήκες και βελτιώσεις σε πιο παραδοσιακές μεθόδους κατάρτισης μπορούν να πραγματοποιηθούν ακολουθώντας τις βασικές αρχές (βλ. Για παράδειγμα Παράδοση Εκπαίδευσης στο Εγχειρίδιο Ποιότητας και Μαθησιακά Αποτελέσματα και Μέσα Εκμάθησης στον Οδηγό Εγκατάστασης).

Το Εγχειρίδιο και οι Μαθησιακοί Στόχοι δεν μπορούν να είναι σαφείς για κάθε απόχρωση των δεξιοτήτων που εμπλέκονται στην παροχή συμβουλών για την απασχόληση. Τέτοιες λεπτομέρειες θα οδηγούσαν σε ένα τεράστιο τόμο, και υπάρχουν άλλα κείμενα πηγής, που συνιστώνται για τέτοιες λεπτομέρειες ². Στην πράξη θεωρούμε ότι ο συνδυασμός της ευελιξίας και της εμπιστοσύνης στη χρήση των βασικών δεξιοτήτων, ο σεβασμός των πελατών και η κάποια κατανόηση της θεωρίας είναι

² Για παράδειγμα, Miller, W. R., & Rollnick, S. (2012). *Motivational Interviewing, Third Edition: Helping People Change*. New York: Guilford Press; ή McGill, I. & Beaty, L. (2002) *Action Learning, Second Edition*. Routledge Falmer. Υπάρχουν και πολλά άλλα.

ικανοποιητικά για να μπορούν οι εκπαιδευόμενοι να γίνουν αποτελεσματικοί και να προχωρήσουν στην ανάπτυξη της ικανότητάς τους μέσω προσεκτικής εφαρμογής στο χώρο εργασίας.

Για να χρησιμοποιήσετε το εγχειρίδιο αυτό, εισηγούμαστε

- ένας νέος αναγνώστης μπορεί να περιηγηθεί για να εξοικειωθεί με τις έννοιες και τις ευρείες επικεφαλίδες
- ο σχεδιαστής προγραμμάτων έχει κατά νου τους πόρους του χρόνου, της προσπάθειας, των ανθρώπων και των κεφαλαίων, καθώς διαβάζει τα διάφορα τμήματα και κάνει τις αρχικές επιλογές για το πώς θα δημιουργήσει ένα πρόγραμμα
- κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού του προγράμματος, πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στην ανάλυση των εκπαιδευτικών αναγκών και στους μαθησιακούς στόχους και στους παράγοντες Διασφάλισης της Ποιότητας
- Καθώς αναπτύσσονται οι κύριες περιγραφές ενός σχεδιασμού, το Εγχειρίδιο Ποιότητας θα βοηθήσει να προσθέσει λεπτομέρειες στη στρατηγική μάθησης. Συνιστάται ιδιαίτερα να διαβάσετε το Εγχειρίδιο Ποιότητας παράλληλα με τους Μαθησιακούς Στόχους και το Εγχειρίδιο Εγκατάστασης κατά τη διάρκεια του λεπτομερούς σχεδιασμού.

Εμπειρία με το STEP στα δοκιμαστικά του έργου

Μέχρι το 2017, το πρόγραμμα STEP εφαρμόστηκε και αξιολογήθηκε στην Κύπρο, την Ουγγαρία, την Πολωνία και τη Σλοβακία. Περίπου 80 άτομα συμμετείχαν ως εκπαιδευόμενοι (σύμβουλοι), που προέρχονταν από ένα φάσμα περιβαλλόντων: ορισμένοι ήταν νέοι στην συμβουλευτική για την απασχόληση, ορισμένοι έμπειροι σύμβουλοι, άλλοι από τον τομέα των ΜΚΟ, ορισμένοι από δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης. Ζητήσαμε τις εκτιμήσεις για την εμπιστοσύνη τους να κάνουν την δουλειά τους πριν και μετά την κατάρτιση και μάθαμε ότι:

- Η κατάρτιση STEP αύξησε την εμπιστοσύνη σε 155 άτομα από 158 που ρωτήθηκαν
- η κατάρτιση αύξησε την εμπιστοσύνη τόσο στους νέους όσο και στους έμπειρους συμβούλους
- η κατάρτιση αύξησε την εμπιστοσύνη τόσο στις μικτές ομάδες όσο και στις ομάδες από την ίδια υπηρεσία υποστήριξης της απασχόλησης.

Μάθαμε μερικά σημαντικά πράγματα από αυτά τα δοκιμαστικά και τα έχουμε ενσωματώσει στο Εγχειρίδιο. Μάθαμε ότι

1. Η πιστότητα στο πρόγραμμα σπουδών είναι σημαντική. Οι σχεδιαστές του προγράμματος μπορεί να μπουκν στον πειρασμό να προσθέσουν ή να αντικαταστήσουν στοιχεία που δεν συμμορφώνονται με το πρόγραμμα σπουδών. Πρέπει να αντισταθούν στον πειρασμό αυτό! Το πρόγραμμα σπουδών έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να συμπεριλαμβάνει αυτό που λειτουργεί και να αποκλείει αυτό που είναι αναποτελεσματικό.
2. Ανταποκρινόμενοι στις τοπικές υπηρεσίες, τους νόμους, τους προϋπολογισμούς και τις πρακτικές, οι σχεδιαστές του προγράμματος μπορούν να περιλαμβάνουν τις απαραίτητες γνώσεις και τις διαδικασίες εξυπηρέτησης στο STEP, αλλά οι προσθήκες δεν πρέπει να μεταβάλλουν το περιεχόμενο δεξιοτήτων. Εάν υπάρχει σαφής σύγκρουση μεταξύ του STEP και του τι απαιτείται είτε νόμιμα είτε από την υπηρεσία στην οποία εργάζονται οι σύμβουλοι, θα πρέπει να επικρατεί το STEP
3. Η μεταφορά των δεξιοτήτων από την εκπαίδευση στο χώρο εργασίας απαιτεί:
 - α. Ενεργό υποστήριξη από τον εργοδότη των συμβούλων
 - β. Σύνδεση του εκπαιδευτή με το χώρο εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της μάθησης κατά την εργασία, της ανατροφοδότησης της υποστήριξης και της καθοδήγησης

- γ. Προσεκτική επιλογή στόχων σχετικά με την αλλαγή των συμπεριφορών των συμβούλων στην εργασία
 - δ. Συνεργασία σε θέματα υλικοτεχνικής υποστήριξης και ανθρώπινου δυναμικού: διάρκεια και χρόνος εκπαίδευσης, κάλυψη της απουσίας εργασίας, χρήση προσωπικού χρόνου, όπως Σαββατοκύριακα και πολλά άλλα.
4. Οι εκπαιδευτές χρειάζονται χρόνο για να προετοιμάσουν και να αναπτύξουν τις δικές τους ικανότητες εκπαιδευτών σε αυτό το νέο πρόγραμμα σπουδών. Οι έμπειροι εκπαιδευτές δεν πρέπει να το βρίσκουν δύσκολο, αλλά μόνο η καλή προετοιμασία δημιουργεί την απαιτούμενη ποιότητα.
 5. Οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι έμπειροι σύμβουλοι. Η ικανότητά τους, τους δίνει τη δυνατότητα να παρέχουν παραδείγματα και ανατροφοδότηση για να εξασφαλίσουν ότι οι εκπαιδευόμενοι αποκτούν τη σωστή δεξιότητα.
 6. Παρόλο που είναι απαιτητικό, η παρατήρηση των δεξιοτήτων στην πράξη είναι ο καλύτερος τρόπος για να αξιολογηθούν οι εκπαιδευόμενοι και ο αντίκτυπος της κατάρτισης. Τα μέτρα μεσολάβησης, όπως η αυτο-αναφορά, είναι χρήσιμα αλλά περιορισμένα. Τα παραδοσιακά φύλλα αξιολόγηση στο τέλος του προγράμματος έχουν λίγη αξία.
 7. οι συγκριτικές δοκιμές(comparative tests) των προγραμμάτων σπουδών παρέχουν σκέψεις για βελτιώσεις, αλλά χρειάζονται πολύ στενό έλεγχο και εποπτεία για να παράσχουν σημαντικά αποτελέσματα. Στην ιδανική περίπτωση θα καθοδηγούνται από ανεξάρτητους παρατηρητές.
 8. Όταν δεν χρησιμοποιούνται συγκριτικές δοκιμές και δεν παρατηρούνται οι δεξιότητες, υπάρχει κίνδυνος σχεδόν οποιαδήποτε παρέμβαση να αναφέρεται θετικά από τους εκπαιδευόμενους και τους εκπαιδευτές. Τέτοιες αναφορές θα πρέπει να αξιολογηθούν πολύ προσεκτικά.

Εγκατάσταση & Ποιότητα

Οι ενότητες Μάθησης του STEP και το Έγγραφο Αξιολόγησης θα τα βρείτε στον Οδηγό Εκπαιδευόμενου στο Παράρτημα 1.

Πρόγραμμα και Εγκατάσταση προγράμματος

Το STEP σημαίνει «Κατάρτιση δεξιοτήτων για αποτελεσματική πρακτική». Πρόκειται για μια σειρά πόρων για την ανάπτυξη δεξιοτήτων, που θα επιτρέψουν στους συμβούλους απασχόλησης που εργάζονται με μειονεκτούντα άτομα να προσφέρουν χρήσιμη, αποτελεσματική και ηθική βοήθεια. Αυτό το εγχειρίδιο καθοδηγεί όσους εμπλέκονται στις διαδικασίες αυτές να δημιουργήσουν ένα πρόγραμμα STEP.

Ανασκόπηση του προγράμματος STEP

Το πρόγραμμα STEP αποτελείται από διάφορα στοιχεία μάθησης (διαδικασίες, περιεχόμενο, μέθοδοι, αξιολογήσεις κ.ά.) και περιλαμβάνει ένα συγκεκριμένο μαθησιακό στυλ που υποστηρίζει την απόκτηση δεξιοτήτων για επαγγέλματα συμβουλευτικής για απασχόληση.

Αλλαγή πρακτικής

Ο στόχος του προγράμματος θα πρέπει να είναι να εφαρμόσουν τις νέες αποκτηθείσες δεξιότητες και γνώσεις στην καθημερινή εργασία, που θα οδηγούν σε

- αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών και
- πιο ικανοί και πεπεισμένοι πελάτες
- επίτευξη στόχων νωρίτερα και σε λιγότερες συναντήσεις

Αυτός ο στόχος θα επιτευχθεί μέσω

- μιας εμπιστευτικής επαγγελματικής σχέσης και επικοινωνίας καλής ποιότητας με τον πελάτη

- συμβουλευτικές συναντήσεις με λεπτομερή ανάλυση αναγκών, καλύτερη εστίαση σε λύσεις και διερεύνηση προβλημάτων
- αποτελεσματικότερο σχεδιασμό δράσης
- καλύτερης αντιστοίχισης των ατόμων με την εργασία
- χρήσης των ικανοτήτων που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα σπουδών
- συνεργασίας και διατήρησης επαφών με άλλους οργανισμούς
- ανάπτυξης σχέσεων και δικτύωσης με τους εργοδότες
- Εφαρμογής της έννοιας και των πρακτικών αυτό-αποτελεσματικότητας(self-efficacy).

Χρησιμοποιήσαμε τον όρο 'Πρόγραμμα Σπουδών' αντί 'σεμινάριο' ή 'προσόν' για να τονίσουμε ότι το STEP μπορεί να προσαρμοστεί για να χρησιμοποιηθεί σε διάφορες καταστάσεις :

Για νέους στην συμβουλευτική για απασχόληση

Αυτά θα είναι συνήθως «γενικά» μαθήματα STEP και αξιολογήσεις που έχουν σχεδιαστεί για να προετοιμάσουν τους εκπαιδευόμενους για θέσεις εργασίας και επαγγελματική δραστηριότητα στην συμβουλευτική για την απασχόληση, παρέχοντάς τους το πλήρες φάσμα δεξιοτήτων και εμπειρίας. Τέτοιες διευθετήσεις πάντα θα

- περιλαμβάνουν το πλήρες πρόγραμμα σπουδών εκτός εάν οι εκπαιδευόμενοι έχουν αξιολογηθεί με παρατήρηση των δεξιοτήτων τους και έχουν ήδη ορισμένες δεξιότητες
- συμπεριλαμβάνουν την πραγματική εκτίμηση των καταστάσεων της αγοράς εργασίας, των εργοδοτών και των πελατών, όσο γίνεται, μέσα από την εμπειρία σε τοποθέτηση σε εργασία ή μαθητεία.

Για εκπαίδευση στην υπηρεσία και ανάπτυξη δεξιοτήτων του προσωπικού συμβουλευτικής και καριέρας

Αυτά θα μπορούσαν να είναι προγράμματα STEP ειδικά για τον εργοδότη για την προετοιμασία του νέου προσωπικού ή την αναβάθμιση του υπάρχοντος προσωπικού μέσω της κατάρτισης στην υπηρεσία. Αυτά τα προγράμματα πάντα θα

- Χρησιμοποιούν μια Ανάλυση των Εκπαιδευτικών αναγκών για να επιλέξουν τους μαθησιακούς στόχους από ολόκληρο το φάσμα
- παρέχουν στους εκπαιδευόμενους ευκαιρίες να αναθεωρήσουν το σύνολο των πρακτικών τους και να μελετήσουν θεωρητικά και ηθικά στοιχεία εκτός από τις άλλες ανάγκες δεξιοτήτων
- συμπεριλαμβάνουν την πραγματική εκτίμηση των καταστάσεων της αγοράς εργασίας, των εργοδοτών και των πελατών, όσο γίνεται, προκειμένου να γίνουν οι αναγκαίες προσαρμογές σε προϋπάρχουσες πρακτικές
- μπορούν να διδαχθούν κατά τις ώρες εργασίας

Τα προγράμματα STEP ισχύουν και σε ΜΚΟ και στον ιδιωτικό τομέα.

Προγράμματα μόνο για αξιολόγηση

Αυτά δεν παρέχουν μάθηση, αλλά αξιολογούν τους υποψήφιους για να δουν αν και πόσο φτάνουν στους μαθησιακούς στόχους του STEP. Θα έπρεπε

- να εφαρμόσουν αυστηρά τις διαδικασίες αξιολόγησης STEP
- να παρέχουν ενθαρρυντικά και τεκμηριωμένα σχόλια στους υποψηφίους για να υποστηρίξουν την ανάπτυξή τους και της λήψης απόφασης σχετικά με τις δικές τους ανάγκες μάθησης. Και μπορούν

- να αξιολογήσουν ένα υποσύνολο των μαθησιακών στόχων για την υποστήριξη μιας Ανάλυσης Εκπαιδευτικών Αναγκών ή να υποστηρίξουν γενικά τα προγράμματα ανάπτυξης του προσωπικού.

Το πρόγραμμα STEP βασίζεται σε στοιχεία που προέρχονται από διεθνείς μελέτες και έρευνα σχετικά με το τι είναι αποτελεσματικό στην παροχή συμβουλών για την απασχόληση. Η εστίασή του είναι στην αποτελεσματική πρακτική και ενώ περιλαμβάνει και αξιολογεί τη γνώση και τη θεωρία ως μέρος της ανάπτυξης δεξιοτήτων, δεν αποσκοπεί στη διδασκαλία θεωρητικών δομών σε οποιοδήποτε βάθος ούτε παρέχει το επίπεδο γνώσης που συχνά απαιτείται για ορισμένα Επίπεδα επαγγελματικών προσόντων. Ο στόχος του προγράμματος είναι να βοηθήσει τους ανθρώπους να γίνουν επιδέξιοι, αποτελεσματικοί και επικριτικοί επαγγελματίες. Το πρόγραμμα STEP μπορεί να προσφερθεί ολόκληρο ή να προσφερθούν κάποιες ενότητες. Μπορεί επίσης να ενσωματωθεί σε ευρύτερα εκπαιδευτικά ή επαγγελματικά προγράμματα, υπό τον όρο ότι τα κριτήρια ποιότητας του προγράμματος STEP δεν μειώνονται. Αυτά τα ποιοτικά κριτήρια διέπουν την αποτελεσματικότητα του προγράμματος STEP και τα έργα ή μαθήματα που δεν περιλαμβάνουν αυτά δεν πρέπει να θεωρούνται επαρκή για να φέρουν το όνομα STEP.

Κύρια μέρη ενός προγράμματος STEP

Ένα πρόγραμμα STEP πρέπει να περιλαμβάνει

- Υποστήριξη εργοδότη
- Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών
- Μαθησιακά αποτελέσματα και στόχοι
- Μαθησιακοί πόροι
- Σχέδιο μάθησης, με μέσα και μεθόδους και προαιρετικά στοιχεία ηλεκτρονικής μάθησης και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης
- Οδηγός για εκπαιδευόμενους
- Διαδικασία αξιολόγησης
- Διαδικασία αξιολόγησης
- Προσλήψεις και προετοιμασία εκπαιδευτών
- Υποστήριξη εκπαιδευτών

Οργανωτική δέσμευση και διοικητική υποστήριξη από τον/τους εργοδότη/ες του

Τα περιθώρια επαγγελματικής εξέλιξης και η δέσμευση και η προθυμία των εργαζομένων να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους αποτελούν σημαντικούς παράγοντες όταν αποφασίζουν για τον βαθμό της οργανωτικής υποστήριξης.

Η υποστήριξη της κατάρτισης και της μάθησης από τον εργοδότη συμβάλλει στα επιτεύγματα των εκπαιδευομένων. Για να είναι αποτελεσματική η χρήση του, το πρόγραμμα πρέπει να ενσωματωθεί σε ένα κατάλληλο περιβάλλον. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε πώς ένας οργανισμός μπορεί να υποστηρίξει τους εκπαιδευόμενους να συμμετάσχουν στην εκπαίδευση. Το επίκεντρο των δραστηριοτήτων του οργανισμού θα πρέπει να είναι σύμφωνο με τους στόχους της κατάρτισης.

Το Πρόγραμμα πρέπει

- να περιλαμβάνει υποστήριξη από τον εργοδότη των εκπαιδευομένων στην αρχή
- να συμπεριλάβει τον εργοδότη στην επιλογή των στόχων και στον σχεδιασμό ενός προγράμματος
- προσδιορίζει τα οφέλη για τον οργανισμό

- να δείχνει μια καθαρή σχέση μεταξύ της κατάρτισης και της καλύτερης παροχής υπηρεσιών για μια συγκεκριμένη ομάδα-στόχο πελατών
- να αναγνωρίζει και να προσαρμόζεται στην κατάσταση του εργοδότη, όπως η παροχή υλικού σχετικού με την ομάδα πελατών, το κόστος, οι νομοθετικές διατάξεις και άλλα.
- Περιλαμβάνει την πρακτική άσκηση για τους εκπαιδευόμενους
- να δίνει ανατροφοδότηση στον εργοδότη
- να συμπεριλάβει τον εργοδότη στην αξιολόγηση.

Η εκπαίδευση μπορεί να σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι ευέλικτη ώστε να καλύπτει το πρόγραμμα σπουδών μέσα σε διαφορετικά χρονικά πλαίσια και τρόπους μάθησης. Η επιλογή συγκεκριμένων ημερών (καθημερινές ή Σαββατοκύριακα), η συχνότητα της εκπαίδευσης, η εποχή, η διάρκεια, μπορεί να προσαρμοστούν.

Κάποιες αλλαγές στις κανονικές μορφές εργασίας μπορεί να είναι απαραίτητες για να μπορέσει το προσωπικό να συμμετέχει στην εκπαίδευση. Παραδείγματα περιλαμβάνουν:

- αναθεωρήσεις των χρονοδιαγραμμάτων, εβδομαδιαία ή ημερήσια πλάνα
- αναδιάταξη εργασιών, εκτέλεση διοικητικών καθηκόντων σε άλλες χρονικές στιγμές ή στο σπίτι
- ανάθεση εργασίας σε άλλους συναδέλφους

Οι αλλαγές σε μια καθημερινή ρουτίνα εργασίας ελαχιστοποιούνται εάν η εκπαίδευση πραγματοποιείται εκτός ωρών γραφείου ή συμβουλευτικής και όταν η διοίκηση βεβαιώνει ότι το προσωπικό δικαιούται κάποιες ημέρες κατάρτισης.

Μια Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών STEP(Learning Needs Analysis)

Μια Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών πρέπει να χρησιμοποιείται για να

- αποφασίσει τον σκοπό ή τον γενικό στόχο του Προγράμματος για τον οργανισμό που απασχολεί και για τον εκπαιδευόμενο
- επιλέξει τους μαθησιακούς στόχους που πρέπει να επιτευχθούν
- σχεδιάσει τις μεθόδους μάθησης και τους πόρους που θα χρησιμοποιηθούν
- διασφαλίσει ότι το πρόγραμμα είναι κατάλληλο για τους εκπαιδευόμενους
- μάθει για τις προϋπάρχουσες δεξιότητες των εκπαιδευομένων και την ανάγκη να αποκτήσουν πρόσθετες δεξιότητες
- προσαρμόσει την τεκμηρίωση και τις διοικητικές διαδικασίες
- θεσπίσει κριτηρίων αξιολόγησης
-

Η Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών μπορεί να είναι ένα καθαρά προπαρασκευαστικό στάδιο. Μπορεί επίσης να χρησιμεύσει ως μια πιο λεπτομερής αξιολόγηση της προηγούμενης μάθησης, χρησιμοποιώντας την αξιολόγηση STEP για την τεκμηρίωση των δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων, έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι να συγκεντρώνουν / αποδεικνύουν την ικανότητά τους από την αρχή και οι εκπαιδευτές να μπορούν να προσαρμόσουν τις δραστηριότητες ανάλογα.

Μαθησιακά Αποτελέσματα και Στόχοι

Οι μαθησιακοί Στόχοι του STEP χωρίζονται σε δώδεκα Ενότητες, κάθε μια με σύντομες σημειώσεις σε σχετικά στοιχεία θεωρίας ή γνώσης. Συμπεριλαμβάνουν οδηγό για τις απαραίτητες προηγούμενες γνώσεις και την σειρά τους .

Ο Οδηγός και οι φόρμες για χρήση στην αξιολόγηση των υποψηφίων για την πιστοποίηση STEP παρέχονται στον Οδηγό Εκπαιδευομένου.

Οι μαθησιακοί Στόχοι για το πρόγραμμα πρέπει να επιλεχτούν από τις δώδεκα Ενότητες

- Η γνώση , οι δεξιότητες και οι ικανότητες για τους επιλεγμένους στόχους πρέπει να είναι διαθέσιμοι στους συμμετέχοντες
- Οι σχετικοί τρόποι μάθησης και οι πόροι θα ζητηθούν για την κάθε Ενότητα.

Μαθησιακοί Πόροι

Τυπικοί Μαθησιακοί Πόροι περιλαμβάνουν:

- παρουσιάσεις από εκπαιδευτή ή βίντεο
- παρουσίαση και συζήτηση παραδειγμάτων, αποδεικτικών στοιχείων για δεξιότητες και εφαρμογή δεξιοτήτων
- συναντήσεις πρακτικής μικρο-δεξιοτήτων που χρησιμοποιούν παιχνίδι υπόδησης ρόλων με άλλους εκπαιδευόμενους, εκπαιδευτές ή άτομα που υποδύονται ρόλους
- συναντήσεις πρακτικής εξάσκησης σε μεγαλύτερη κλίμακα ή πιο περίπλοκων δεξιοτήτων χρησιμοποιώντας το παιχνίδι υπόδησης ρόλων με άλλους εκπαιδευόμενους, ή άτομα που υποδύονται ρόλους
- ανάγνωση υλικών και έργων αναφοράς, ηλεκτρονικά ή σε έντυπη μορφή
- πρακτική στην εργασία
- εποπτεία στην εργασία από εκπαιδευτή ή εξουσιοδοτημένο επόπτη
- ρυθμίσεις τάξης
- ατομική μελέτη με παραδοσιακές εκτυπώσεις υλικού ή με μεθόδους online
- συμμετοχή σε ομάδες
- ανατροφοδότηση από τον εκπαιδευτή σε ατομικό επίπεδο, στο διαδίκτυο ή πρόσωπο με πρόσωπο, στο άτομο ή την ομάδα
- Ανατροφοδότηση από τον εκπαιδευτή για την υποβολή εργασίας ή ηχογραφήσεων.

Οι Μαθησιακοί Πόροι που θα χρησιμοποιηθούν μπορούν να προέρχονται από υφιστάμενες ασκήσεις, από στοιχεία της ηλεκτρονικής μάθησης, από κείμενα, από μελέτες περιπτώσεων και άλλους πόρους που είναι τώρα διαθέσιμοι από τους εταίρους του έργου STEP και / ή δημιουργήθηκαν από τον πάροχο του προγράμματος σύμφωνα με το Εγχειρίδιο Ποιότητας του STEP.

Πλάνο μάθησης συμπεριλαμβανομένων των μέσων, μεθόδων και προαιρετικά των στοιχείων της ηλεκτρονικής μάθησης και της μάθησης εξ' αποστάσεως

Το Πλάνο Μάθησης είναι ένα αναλυτικό πλάνο του τι θα προσφέρεται στον κάθε εκπαιδευόμενο. Τα πλάνο πρέπει να περιέχει

- μια σειρά μαθησιακών δραστηριοτήτων, οι οποίες προστίθενται σαφώς στους γενικούς στόχους μάθησης που καθορίζονται σύμφωνα με την Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών
- χρονοδιάγραμμα που δείχνει την σειρά και το χρονοδιάγραμμα των δραστηριοτήτων τους ρόλους και τα καθήκοντα των εκπαιδευτών σε κάθε δραστηριότητα
- τις αναμενόμενες ενέργειες των εκπαιδευομένων, των εργοδοτών και άλλων κατά τη διάρκεια κάθε δραστηριότητας
- την εφαρμογή των πόρων σε δραστηριότητες
- διαδικασίες αξιολόγησης(assessment)
- διαδικασίες αξιολόγησης(evaluation)

Το πλάνο μάθησης πρέπει να περιλαμβάνει μια “φάση εγκατάστασης” που θα

- Προετοιμάζει τα μέσα ενημέρωσης και τα τεχνικά βοηθήματα όπως χώρος εκπαίδευσης, βοηθήματα διδασκαλίας, συστήματα ηλεκτρονικής μάθησης, διασκέψεις μέσω διαδικτύου και εγκαταστάσεις εκμάθησης, εξοπλισμό λήψης και εκτύπωσης υλικού, καθώς και ηλεκτρονικά αρχεία και αρχεία στο χαρτί.
- ελέγχει τα μέσα και τα τεχνικά βοηθήματα για να διασφαλίσει ότι θα παραδοθούν όπως έχει προγραμματιστεί
- εκπαιδεύει τους χρήστες των τεχνικών μέσων ενημέρωσης (εκπαιδευτές, ιδίως εκπαιδευόμενους) για να εξασφαλίσει την πλήρη εμπιστοσύνη τους
- προετοιμάζει τους εκπαιδευόμενους για το τι πρέπει να περιμένουν και τι αναμένεται από αυτούς τόσο σε τεχνικές όσο και σε προσωπικές δραστηριότητες, όπως στην υπόδοση ρόλων, χρήση συστημάτων εγγραφής (recording) και διαδικτύου κλπ.

Ο Οδηγός του Εκπαιδευόμενου (The Learner Guide)

Ο οδηγός των εκπαιδευόμενων παρουσιάζει το πρόγραμμα σε έναν υποψήφιο εκπαιδευόμενο και τους δίνει βασικές πληροφορίες.. Δεν αντικαθιστά την Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών ούτε την Εισαγωγή των εκπαιδευόμενων σε ένα πρόγραμμα, και τα δυο πιο πάνω θα πρέπει να πραγματοποιηθούν και από τους τοπικούς υπαλλήλους ή από τους εκπαιδευτές.

Ο Οδηγός για τον Εκπαιδευόμενο περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες, κάθε μία από τις οποίες πρέπει να αναθεωρηθεί και να ολοκληρωθεί από τον πάροχο του προγράμματος για να συμμορφωθεί με τις τοπικές συνθήκες, τη διδασκαλία, τις μεθόδους και τους κανονισμούς.

Οργανισμοί και προσωπικό

Επισκόπηση προγράμματος

Πληροφορίες εγγραφής και πιστοποίησης

Λίστα ελέγχου εισαγωγής στο πρόγραμμα

Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Χρονοδιάγραμμα Προγράμματος

Λεπτομέρειες ενότητας (μαθησιακά αποτελέσματα και κριτήρια αξιολόγησης για τις ενότητες που περιλαμβάνονται)

Τεκμηρίωση Αξιολόγησης

Σχεδιασμός Αξιολόγησης και Ανατροφοδότηση

Πολιτική Λογοκλοπής / Κακής Πρακτικής

Υγεία και την ασφάλεια

Διαδικασία ένστασης υποψηφίων

Διαδικασία παραπόνων

Πολιτική ίσων ευκαιριών

Η διαδικασία αξιολόγησης του STEP

Η αξιολόγηση του STEP θα πρέπει να επικεντρωθεί στην παρατηρήσιμη απόδοση των ικανοτήτων του κάθε υποψήφιου για να λάβει την πιστοποίηση STEP.

Δεν επιτρέπεται να παραλείπουμε την παρατήρηση των επιδόσεων ούτε να αντικαθιστάμε

- τις απαιτήσεις συμμετοχής
- την μελέτη για μια ελάχιστη καθορισμένη χρονική περίοδο
- την εξέταση/ εξετάσεις με τη χρήση εκθέσεων,, ερωματολογίων πολλαπλής επιλογής, διατριβές

- την απαίτηση για ένα σταθερό επίπεδο εκπαίδευσης, όπως ανώτερο πτυχίο, αναγνωρισμένο επαγγελματικό προσόν.

Αυτές οι μέθοδοι αξιολόγησης μπορούν να συμπεριληφθούν επιπρόσθετα στην αξιολόγηση STEP μόνο εάν είναι απαραίτητες για την επίτευξη ενός επίσημα αναγνωρισμένου εκπαιδευτικού πιστοποιητικού.

Οι καλύτερες αξιολογήσεις πραγματοποιούνται σε ρυθμίσεις πραγματικής εργασίας(real work settings), αλλά μπορούν να χρησιμοποιηθούν κοντινές στην πραγματικότητα προσομοιώσεις.

Οι άνθρωποι που είναι ικανοί να χρησιμοποιούν τις δεξιότητες STEP μπορούν να αξιολογηθούν για την πιστοποίηση STEP:

- χωριστά από οποιοδήποτε άλλο προσόν ή αξιολόγηση
- μέσα σε ένα άλλο προσόν ή αξιολόγηση, εφόσον πληρούνται τα κριτήρια STEP
- χωρίς πρόσθετη κατάρτιση, όταν υπάρχουν λόγοι να πιστεύουν ότι διαθέτουν ήδη τις απαραίτητες δεξιότητες.

Το προσωπικό που παραδίδει το πρόγραμμα STEP

Η προσωπική υποστήριξη και διδασκαλία των εκπαιδευομένων αποτελεί βασικό στοιχείο των προγραμμάτων STEP. Οι τρόποι ηλεκτρονικής μάθησης και οι σχετικοί τρόποι μάθησης είναι πολύτιμες προσθήκες και βελτιώσεις, αλλά καμία σύγχρονη τεχνολογία δεν είναι σε θέση να παρακολουθεί και να αξιολογεί την ανάπτυξη δεξιοτήτων ούτε να παρέχει επαρκή ανατροφοδότηση στους εκπαιδευόμενους.

Απαιτείται η κατανόηση από πρώτο χέρι και εμπειρία υψηλού επιπέδου και ικανότητα στις δεξιότητες που πρέπει να διδάσκονται και να αξιολογούνται.

Τα προγράμματα STEP μπορούν να κατασκευαστούν και να παραδοθούν από ομάδες. Κάθε άτομο στην ομάδα πρέπει να συμβάλλει στην ποιότητα της εκπαίδευσης όπως περιγράφεται στη Διασφάλιση Ποιότητας, παρακάτω.

Αξιολόγηση(Evaluation)

Η αξιολόγηση και η ανατροφοδότηση είναι σημαντικές για τη βελτίωση των προγραμμάτων STEP. Η αξιολόγηση πρέπει να περιλαμβάνει μέτρα τόσο για την ποιότητα όσο και για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος, με στόχο την διατήρηση και την ανάπτυξη της ποιότητας του προγράμματος με την πάροδο του χρόνου.

Η αξιολόγηση θα πρέπει να συνδέεται και να μετρά τον αντίκτυπο της/του

- ανάπτυξης των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εκπαιδευομένων
- Ανάπτυξης της αυτο-αποτελεσματικότητας για τις ικανότητες
- περιεχομένου της κατάρτισης
- παροχής εκπαίδευσης με όλους τους τρόπους: άμεσος εκπαιδευτής και ομαδική αλληλεπίδραση, ηλεκτρονική μάθηση, αυτοδιδασκαλία, διδασκαλία
- χρηστικότητας και προσβασιμότητας
- ικανοποίησης των εκπαιδευομένων και των εργοδοτών τους.

Μια καλή ποιοτική αξιολόγηση θα μετρήσει τη μεταβολή των δραστηριοτήτων και των συμπεριφορών των εκπαιδευομένων μέσω της παρατήρησης πριν και μετά την εκπαίδευση και συνεπώς μπορεί να

μοιράζεται δεδομένα με μια διαδικασία Ανάλυσης Εκπαιδευτικών Αναγκών και την Διαδικασία Αξιολόγησης. Ωστόσο, τα δεδομένα πρέπει να αναλυθούν για να προσδιοριστεί η αποτελεσματικότητα ενός μαθήματος, όχι για να αξιολογηθεί η ατομική απόδοση.

Η μέτρηση της αλλαγής συμπεριφοράς με ανεξάρτητη παρατήρηση είναι το υψηλότερο πρότυπο αξιολόγησης, αλλά είναι δαπανηρή και δύσκολη. Η παρατήρηση από τους εκπαιδευτές και τους εκπαιδευόμενους είναι ένα δίκαιο υποκατάστατο όταν βασίζεται σε καθαρά καθορισμένα δεδομένα και διαδικασίες. Η αυτοαξιολόγηση(self-assessment) μέσω της βαθμολόγησης των επιτευγμάτων ή των δηλώσεων εμπιστοσύνης των εκπαιδευομένων μπορεί να συμβάλει στην αξιολόγηση, αλλά είναι δύσκολο να ελεγχθεί και είναι υποκειμενική.

Η αξιολόγηση θα πρέπει να παρέχει την λογική και την κατεύθυνση στις βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν στο πρόγραμμα.

Εγκατάσταση ενός Προγράμματος

Επιλέξτε τον πάροχο υπηρεσίας απασχόλησης και τον εργοδότη των εκπαιδευόμενων

Αποφασίστε εάν είναι καλύτερο να παρέχετε ένα πρόγραμμα για έναν μόνο εργοδότη (π.χ. λειτουργούς της Δημοσίας Υπηρεσίας Απασχόλησης), δίνοντας έτσι τη μεγαλύτερη έμφαση στους οργανωτικούς στόχους ή να έχετε μια πιο ποικιλόμορφη ομάδα με εκπαιδευόμενους από διάφορους εργοδότες και με διαφορετικό υπόβαθρο, οι οποίοι θα μπορούσαν να ενθαρρύνουν την ανταλλαγή εμπειριών και θα διερευνούν τον αντίκτυπο.

Επιλογή εκπαιδευόμενων και απόφαση για τι είδος προγράμματος θα προσφερθεί

Πρόσληψη εκπαιδευτικού προσωπικού

Κατά την πρόσληψη προσωπικού, είτε από μια υπάρχουσα ομάδα προσωπικού είτε από εκτός της ομάδας αυτής, οι διοργανωτές πρέπει να χρησιμοποιούν διαδικασίες πρόσληψης και αξιολόγησης βασισμένες σε ικανότητες και δεν πρέπει να χρησιμοποιούν τις υπάρχουσες θέσεις ή τις περιγραφές θέσεων εργασίας τους ως υποκατάστατο της αξιολόγησης δεξιοτήτων.

Οι Μαθησιακοί Στόχοι του STEP παρέχουν ένα κατάλληλο πλαίσιο για την αξιολόγηση των δεξιοτήτων, των γνώσεων και των ικανοτήτων των εκπαιδευτών.

Η αξιολόγηση για την πρόσληψη προσωπικού μπορεί να περιλαμβάνει αξιολόγηση της πρόσθετης υποστήριξης που μπορεί να χρειαστεί για την προετοιμασία της διδασκαλίας.

Προετοιμασία του προσωπικού

Λίγα άτομα από το προσωπικό θα είναι σε θέση να προσφέρουν ένα πρόγραμμα STEP χωρίς κάποια προετοιμασία. Τα βήματα για την προετοιμασία του προσωπικού μπορεί να περιλαμβάνουν

- επανεξέταση των υφιστάμενων δεξιοτήτων και εμπειριών του προσωπικού, η οποία μπορούν να γίνει κατά τη διάρκεια της πρόσληψης
- επιπρόσθετη κατάρτιση ή απόκτηση εμπειρίας από το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένης της θεωρίας και της πρακτικής, σε ικανοποιητικό βάθος για να μπορούν να αντιμετωπίσουν τις αμφιβολίες και τις προκλήσεις από τους μελλοντικούς εκπαιδευόμενους
- εκπαίδευση για την χρήση μεθόδων διδασκαλίας
- υποστήριξη της συμμόρφωσης με το Πρόγραμμα Σπουδών και το Εγχειρίδιο Ποιότητας με έμφαση στην
 - ο ενίσχυση της αυτο-αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτών και των εκπαιδευομένων

- ο προσωπική επαφή με την τοπική αγορά εργασίας
- ο ομαδική και ατομική επικοινωνία
- ο Άδεια στους εκπαιδευτές να διεξάγουν ακριβείς επιδείξεις δεξιοτήτων και να δίνουν ακριβή ανατροφοδότηση
- συμμετοχή του προσωπικού στις φάσεις σχεδιασμού του προγράμματος.

Πραγματοποίηση μιας Ανάλυσης Αναγκών Μάθησης

Κατά τη διάρκεια της Ανάλυσης Εκπαιδευτικών Αναγκών , είναι χρήσιμο για τους μελλοντικούς εκπαιδευόμενους και εργοδότες να έχουν πρόσβαση στις Ενότητες και γενικές πληροφορίες για να τους βοηθήσουν στις αποφάσεις σχετικά με το πρόγραμμα σπουδών.

Οι σχεδιαστές του προγράμματος STEP θα πρέπει να συζητήσουν το πρόγραμμα με

- τον εργοδότη των εκπαιδευομένων ή μια αντιπροσωπευτική ομάδα αναμενόμενων μελλοντικών εργοδοτών
- τους ίδιους τους εκπαιδευόμενους
- άλλο προσωπικό που συμμετέχει στο πρόγραμμα
- προσωπικό από μια σειρά οργανισμών των οποίων οι θέσεις εργασίας θα επηρεαστούν άμεσα από τις αλλαγές στην πρακτική που επιφέρει η εκπαίδευση. Αυτό μπορεί να χρειαστεί, για παράδειγμα, όταν οι σύμβουλοι (ειδικευμένοι εκπαιδευόμενοι) βρίσκονται σε τακτική επαφή και συνεργασία με τους κοινωνικούς λειτουργούς, το ιατρικό προσωπικό, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και άλλους.

Θα πρέπει να τηρείται ένα αρχείο πληροφοριών που προκύπτει από την Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών και θα πρέπει να δείχνει μια άμεση σχέση μεταξύ των προσδιορισμένων αναγκών και των αποφάσεων σχεδιασμού που γίνονται.

Προετοιμασία

Πριν από την έναρξη ενός προγράμματος, οι σχεδιαστές, συνήθως συμπεριλαμβανομένων των εκπαιδευτών, πρέπει να προετοιμάσουν:

- τον Οδηγό Εκπαιδευόμενου
- Σχέδιο Εκμάθησης Προγράμματος , συμπεριλαμβανομένων των
 - ο τρόπους μελέτης
 - ο Ομάδα πρόσωπο με πρόσωπο
 - ο ατομική μελέτη
 - ο Εκμάθηση στην εργασία, εμπειρία ή πρακτική
 - ο υλικά ηλεκτρονικής ή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης
 - ο Ομαδική μάθηση και δημιουργία και υποστήριξη ομάδων που μαθαίνουν μέσα από δράσεις.
 - ο Οι μαθησιακοί πόροι που θα χρησιμοποιηθούν. Αυτοί μπορεί να υπάρχουν ή να δημιουργούνται για το συγκεκριμένο πρόγραμμα. Και στις δύο περιπτώσεις, πρέπει να συμμορφώνονται με τα πρότυπα που ορίζονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας
 - ο καθοδήγηση για τους εργοδότες
 - ο οδηγίες, διαδικασίες και πρόσβαση στους πόρους
- την αξιολόγηση και τις σχετικές διαδικασίες ανατροφοδότησης, συμπεριλαμβανομένης της ένστασής και της επαλήθευσης της γνησιότητας των αποδεικτικών στοιχείων
- Διαδικασίες αξιολόγησης, επανεξέτασης και βελτίωσης του προγράμματος.

Συμβουλή μας να υποβάλλονται όλα αυτά σε δοκιμές με την ενεργό συμμετοχή των εκπαιδευόμενων ή των ανθρώπων που τοποθετούνται με τον ίδιο τρόπο για να εξασφαλιστεί η χρηστικότητα. Για τις νέες τεχνολογίες, όπως η εκμάθηση μέσω διαδικτύου, η ομαδική ηλεκτρονική διάσκεψη, η χρήση βίντεο και ήχου, η δοκιμή από πριν και η κατάρτιση των χρηστών είναι απαραίτητη.

Πριν ξεκινήσει η παράδοση,

- οι χώροι μάθησης / διδασκαλίας, η διαμονή, τα τρόφιμα και ποτά, η τεχνολογία πρέπει να είναι διαθέσιμοι /διαθέσιμα και να ελεγχθούν
- Τα βασικά μαθησιακά γεγονότα, όπως οι ομαδικές και ατομικές ασκήσεις, θα πρέπει να χρονομετρηθούν, να δοκιμαστούν και να προσαρμοστούν
- Οι διαδικασίες πρόσληψης εκπαιδευόμενου (οδηγός εκπαιδευόμενου, υπογραφές κλπ.) πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί
- οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με το έργο που θα πρέπει να κάνουν - για παράδειγμα (αυτός δεν είναι ένας εξαντλητικός κατάλογος)
 - ο παιχνίδι υπόδησης ρόλων και πρόβα μικρο-δεξιοτήτων
 - ο επισκέψεις εργοδότη
 - ο ομαδική συζήτηση
 - ο εργασία στο σπίτι και ατομική μελέτη
 - ο συλλογή μελετών περιπτώσεων
 - ο χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής μάθησης, διαδικτύου, συστημάτων διαδικτύου, τεχνολογιών απόστασης
- οι εκπαιδευτές θα πρέπει να είναι αρκετά εξοικειωμένοι με το πρόγραμμα και τους διαθέσιμους πόρους για να κάνουν προσαρμογές κατά την παράδοση χωρίς να χάσουν την εστίαση στους στόχους μάθησης.

Παράδοση

Κατά τη διάρκεια της παράδοσης, εκτός από την παροχή κατάρτισης και αξιολόγησης που συμμορφώνεται με το Εγχειρίδιο Ποιότητας, θα πρέπει να υπάρχει πρόνοια για

- αμοιβαία υποστήριξη μεταξύ των εκπαιδευτών
- οργανωτική υποστήριξη για τους εκπαιδευτές
- χρόνο εργασίας χωρίς διακοπές για τους εκπαιδευτές και τους εκπαιδευόμενους
- οργανωτική υποστήριξη των εκπαιδευομένων από τον εκπαιδευτικό οργανισμό και από τον εργοδότη τους
- επαρκής χρόνος για ανάπαυση και προβληματισμό για τους εκπαιδευόμενους και εκπαιδευτές

Η υποστήριξη στους εκπαιδευόμενους μπορεί να περιλαμβάνει

- προσωπική υποστήριξη από τον εκπαιδευτή σε άτομα είτε κατά τη διάρκεια των ομαδικών συναντήσεων είτε εκτός αυτών των συναντήσεων
- από τον εκπαιδευτή στην ομάδα μάθησης
- υποστήριξη με την χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων , όπως με την χρήση του τηλέφωνα, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, του skype, της ανταλλαγής μηνυμάτων κειμένου, της τηλεδιάσκεψης και τα σεμινάρια.

Μείγμα τρόπων μάθησης

Η εκπαίδευση θα περιλαμβάνει συνήθως μια σειρά από εκδηλώσεις συμμετοχής, ηλεκτρονική μάθηση και πόρους και πρακτική που βασίζεται στην εργασία, έτσι ώστε οι δεξιότητες να μπορούν να εδραιωθούν στην πρακτική του πραγματικού κόσμου και έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι να μπορούν να προσαρμόσουν τη σκέψη ή την προσωπική τους θεωρία καθώς οι εμπειρίες τους ξεδιπλώνονται.

Επιπρόσθετη βοήθεια και υποστήριξη

Η επιτυχής εγκατάσταση και λειτουργία της εκπαίδευσης μπορεί να ενισχυθεί με περαιτέρω υποστήριξη και δημιουργία κατάλληλων συνθηκών. Τα παρακάτω είναι χρήσιμα:

- τακτική παρακολούθηση των εκπαιδευομένων από εκπαιδευτές
- Συμπερίληψη των συναντήσεων συμβουλευτικής των εκπαιδευόμενων με τους εκπαιδευτές
- εξάσκηση κατά την εργασία
- ενοποίηση και ανανέωσης των δεξιοτήτων μέσω εκδηλώσεων «ανανέωσης », (refresher events)
- κατανομή μεγαλύτερου χρονικού διαστήματος (περισσότερες ημέρες, αλλά παρόμοιες άμεσες διδασκαλίες) ώστε να καταστεί δυνατή η καλύτερη κατανόηση των εννοιών και των τεχνικών και να δοθεί χρόνος για προβληματισμό και αξιολόγηση από όμοια άτομα.

Συνέχιση της Ανάλυσης Εκπαιδευτικών Αναγκών , Ανατροφοδότηση και Αξιολόγηση(Continuity of LNA, Feedback and Assessment)

Η ανατροφοδότηση και η αξιολόγηση πρέπει να προχωρήσουν από την Ανάλυση Αναγκών Μάθησης , μέσω της φάσης Παράδοσης, έως την τελική ή την Συνολική Αξιολόγηση.

Αξιολόγηση(Assessment)

Οι διαδικασίες αξιολόγησης πρέπει:

- να εξηγηθούν στους εκπαιδευόμενους πριν από την έναρξη του προγράμματος
- να υποστηρίζονται από γραπτές οδηγίες που επιτρέπουν στους εκπαιδευόμενους να συλλέξουν και να παρουσιάσουν τις δεξιότητες τους
- να διεξάγονται σε ένα χρονοδιάγραμμα που επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να ανταποκριθούν στην ανατροφοδότηση και να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους όταν είναι απαραίτητο
- να έχουν ορισμένη ημερομηνία λήξης.

Κατάλληλες φόρμες για χρήση κατά την αξιολόγηση περιλαμβάνονται στον Οδηγό Εκπαιδευόμενου. Οι φόρμες ,μπορούν να επεκταθούν και να προσαρμοστούν, υπό την προϋπόθεση ότι δεν θα μειωθούν τα πρότυπα .

Η αξιολόγηση θα διεξάγεται συνήθως κατά τη διάρκεια οποιαδήποτε εκπαιδευτικής εκδήλωσης , για την παροχή προοδευτικής συγκέντρωσης αποδεικτικών στοιχείων από τους εκπαιδευόμενους και για την παροχή ανατροφοδότησης που υποστηρίζει τη μαθησιακή διαδικασία.

Οι υποψήφιοι που εισέρχονται στην αξιολόγηση χωρίς να λαμβάνουν εκπαίδευση πρέπει να διαθέτουν πλήρη τεκμηρίωση και με την υποστήριξη, σύμφωνα με τις ανάγκες τους, να έχουν τα αποδεικτικά στοιχεία των δεξιοτήτων τους. Αυτό συνήθως απαιτεί παρατεταμένο χρόνο. Ο στόχος είναι να αξιολογούνται οι υποψήφιοι από την ικανότητά τους στα απαιτούμενα καθήκοντα και, στο μέτρο του δυνατού, να μην αξιολογούνται οι υποψήφιοι από την ικανότητά τους να συμπληρώνουν έντυπα, να συλλέγουν στοιχεία και να συμμορφώνονται με τις βασικές διοικητικές απαιτήσεις. Αυτά τα τελευταία

καθήκοντα είναι απαραίτητα, αλλά οι αξιολογητές που προσφέρουν βοήθεια σε αυτή τη διαδικασία, χωρίς να παραποιούν τα αποδεικτικά στοιχεία που παράγονται από τη διαδικασία, θα παρέχουν μια σταθερή βάση στον υποψήφιο για να παρουσιάσει τις ικανότητές του / της.

Αξιολόγηση(Evaluation)

Οι διαδικασίες αξιολόγησης και τα υλικά πρέπει να

- προετοιμάζονται πριν ξεκινήσει το πρόγραμμα
- δοκιμάζονται για να ελέγξουν (και αναθεωρούνται αν είναι απαραίτητο) ότι οι εκπαιδευόμενοι και οι εργοδότες κατανοούν τις ερωτήσεις και ότι οι απαντήσεις τους παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες για την ανάπτυξη του προγράμματος
- διατίθενται σε έντυπη μορφή και online ή σε ηλεκτρονική φόρμα , σύμφωνα με τους πόρους που χρησιμοποιούνται στο πρόγραμμα

Η αξιολόγηση θα πρέπει να οδηγεί σε συνεχή βελτίωση.

Ιδανικά , η αξιολόγηση θα γίνει ανεξάρτητα από τους εκπαιδευτές. Ωστόσο, δεν είναι πάντα δυνατό να διανέμεται και να συλλέγεται υλικό αξιολόγησης χωρίς την ενεργό βοήθεια των εκπαιδευτών. Όπου αυτό συμβαίνει, θα πρέπει να υπάρξει ανεξάρτητη επισκόπηση των αξιολογήσεων και ο αξιολογητής πρέπει κατά προτίμηση να μην γνωρίζει την ταυτότητα των εκπαιδευομένων και των εκπαιδευτών και επίσης (όσο αφορά τα πρακτικά θέματα) σε τι αξιολογούνται.

Παρά το γεγονός ότι απαιτεί περισσότερη οργάνωση και προσπάθεια, αξίζει να πραγματοποιηθούν αξιολογήσεις που συγκρίνουν προγράμματα με διαφορετικό σχεδιασμό ή προγράμματα με διαφορετικούς εκπαιδευτές.

Μεγάλη αξία πρέπει να δοθεί στις αξιολογήσεις που συγκρίνουν το πρόγραμμα με τις εικονικές ή εναλλακτικές δραστηριότητες. Στις μελέτες σύγκρισής, στις οποίες οι μισοί εκπαιδευόμενοι συμμετέχουν στο πρόγραμμα και οι άλλοι μισοί σε ένα εναλλακτικό πρόγραμμα , και στην συνέχεια αντίστροφα, επιτρέπουν σε όλους τους εκπαιδευόμενους να συμμετέχουν ενεργά στο πρόγραμμα STEP, ενώ παράλληλα το ελέγχουν. Αυτό το σχέδιο επιτρέπει την διπλή-τυφλή δοκιμή των προγραμμάτων(double-blind tesing) .

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης πρέπει να τα μοιραστούν με τους σχεδιαστές σεμιναρίων / προγραμμάτων και με τους εκπαιδευτές μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα από το τέλος του προγράμματος. Θα πρέπει επίσης να τα μοιραστούν με τους εκπαιδευόμενους και με τους εργοδότες τους, εάν εμπλέκονται, αλλά πρέπει να διατηρηθεί η εμπιστευτικότητα των προσωπικών απαντήσεων.

Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance)

Υποστήριξη εργοδότη

Πάρτε την στήριξη από τον εργοδότη των εκπαιδευόμενων στην αρχή

Ο εργοδότης των εκπαιδευόμενων μπορεί να είναι ή να μην είναι το άτομο ή ο οργανισμός που τρέχει το πρόγραμμα STEP. Οι εργοδότες που δεν συμμετέχουν είναι πιθανό να θέλουν να έχουν μια πληρέστερη εισαγωγή στο πρόγραμμα.

Η κατάρτιση και η ανάπτυξη σπανίως λειτουργούν, ή καθίστανται ενσωματωμένες πρακτικές, χωρίς την υποστήριξη ανώτερων στελεχών ή ηγετών. Οι εργοδότες πρέπει να γνωρίζουν τι παίρνουν και τι δεν παίρνουν από το πρόγραμμα. Εάν οι εργοδότες δεν συμμετέχουν, αλλά στέλλουν το προσωπικό έξω για να παρακολουθήσουν ένα πρόγραμμα θα πρέπει επίσης να γνωρίζουν τις συνέπειες για τους εκπαιδευόμενους (συμβούλους) και τις απαιτήσεις κατάρτισης «στο χώρο εργασίας» τους.

Τόσο οι ανώτεροι διευθυντές προσωπικού όσο και οι διευθυντές των συμβούλων πρέπει να δεσμευτούν για να εξασφαλίσουν ότι ο εκπαιδευόμενος θα επιτύχει. Αυτό περιλαμβάνει εξήγηση της φύσης του προγράμματος STEP, το οποίο συνδέεται με την εργασία του εργοδότη και ενθάρρυνση του εργοδότη να δραστηριοποιηθεί σε όλα τα στάδια.

Θα ήταν επιθυμητή μια γραπτή περιγραφή του ποιος θα κάνει τι και πώς θα χειριστεί τη σχέση (για παράδειγμα, καλύπτοντας τις αλλαγές στις συνθήκες, το κόστος, τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας και άλλα θέματα).

Συμπεριλάβετε τον εργοδότη στην επιλογή των στόχων και στον σχεδιασμό του Προγράμματος

Η Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών πρέπει να λαμβάνει υπόψη τους στόχους του εργοδότη και την επιχειρηματική κατάσταση του εργοδότη. Οι εργοδότες πρέπει να εγκρίνουν το περιεχόμενο ενός Προγράμματος.

Ασφαλίστε την ενεργή συμμετοχή από τον εργοδότη και αναγνωρίστε και προσαρμοστείτε στην κατάσταση τους

- Οι εργοδότες αντιμετωπίζουν επιχειρησιακούς περιορισμούς και κόστος που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά το δυνατόν στο σχεδιασμό ενός προγράμματος. Εάν το πρόγραμμα δεν μπορεί να ικανοποιήσει τόσο τους περιορισμούς των εργοδοτών όσο και τα μέτρα ποιότητας του περιεχομένου του προγράμματος, θα πρέπει να συζητηθεί με τους εργοδότες για να βρεθεί μια κατάλληλη λύση. Για παράδειγμα, οι μαθησιακοί στόχοι μπορούν να μειωθούν σε αριθμό, η διάρκεια της μάθησης μπορεί να προσαρμοστεί ώστε να ταιριάζει με την προηγούμενη εμπειρία των εκπαιδευόμενων.
- Εάν ένας εργοδότης δεν μπορεί ή αρνείται να αποδεχθεί τα πρότυπα ποιότητας, ο πάροχος θα πρέπει να εξετάσει εάν θα συνεχίσει.

Οι εργοδότες πρέπει:

- να εξασφαλίσουν ότι η επιχείρηση στην οποία εργάζεται το εκπαιδευόμενο προσωπικό υποστηρίζει τις δεξιότητες
- να είναι έτοιμοι να αλλάξουν τις πρακτικές που είναι εχθρικές προς αποτελεσματική πρακτική ή καλή μάθηση
- να λάβουν οργανωτικά μέτρα που θα επιτρέψουν στους εκπαιδευόμενους να

- παρακολουθήσουν την κατάρτιση
- να βεβαιωθούν ότι οι εκπαιδευόμενοι είναι σε θέση να κάνουν αυτές τις αλλαγές με την ελάχιστη αναστάτωση.

Αρκετά θέματα πρέπει να αντιμετωπιστούν με τον εργοδότη:

- παροχή μιας εφικτής διάρκειας για το πρόγραμμα κατάρτισης
- κόστος αλλαγής εργασιών
- προσφορά εργασίας:
 - ο αντικατάσταση του προσωπικού που απουσιάζει
 - ο μεταβίβαση καθηκόντων μεταξύ προσωπικού
 - ο ολοκλήρωση ή αναβολή διοικητικών δραστηριοτήτων
 - ο Συμπερίληψη πρόσθετου χρόνου προσωπικού στο κανονικό χρόνο εργασίας
- αντοχή των εκπαιδευόμενων στις νέες ιδέες και πρακτικές, υπενθυμίζοντας ότι η προθυμία είναι πολύ σημαντική για την προσωπική ανάπτυξη
- κίνδυνος αποχώρησης των εργαζομένων από τον οργανισμό μετά την ολοκλήρωση του κύκλου κατάρτισης

Ο αριθμός των πελατών για κάθε σύμβουλο, ο οποίος είναι συχνά μεγαλύτερος από τον ιδανικό, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά την εφαρμογή των διαδικασιών και την εφαρμογή της μάθησης για την επίτευξη υψηλής ποιότητας.

Συμπεριλάβετε πρακτική στην εργασία για τους εκπαιδευόμενους

Η εφαρμογή των δεξιοτήτων στον τομέα της πραγματικής εργασίας κατά τη διάρκεια και μετά την κατάρτιση είναι σημαντική. Οι εργοδότες θα πρέπει να ενθαρρύνονται να υποστηρίξουν το προσωπικό τους στην εφαρμογή των νέων δεξιοτήτων. Αυτό θα περιλαμβάνει:

- εξήγηση της ικανότητας στους εργοδότες
- να δείξουν στους εργοδότες και τους επόπτες τι να περιμένουν
- συζήτηση σχετικά με τον τρόπο επίλυσης των θεμάτων εμπιστευτικότητας
- οι εκπαιδευτές επισκέπτονται το χώρο εργασίας για να προσφέρουν υποστήριξη πριν και κατά τη διάρκεια της πρακτικής
- συγκέντρωση ανατροφοδότησης από τους εργοδότες και τους επιβλέποντες για τη βελτίωση του προγράμματος.

Δώστε ανατροφοδότηση στον εργοδότη

Οι εργοδότες θα πρέπει να λαμβάνουν ανατροφοδότηση σχετικά με το τρέξιμο του προγράμματος, τα αποτελέσματα και τις απόψεις του προσωπικού τους που συμμετείχαν. Πρέπει να ενημερώνονται για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και για το πώς οι απόψεις τους βοήθησαν στη διαμόρφωση της παροχής του προγράμματος.

Οι εκπαιδευόμενοι και οι εκπαιδευτές πρέπει να ενημερώσουν τους διευθυντές τους σχετικά με το πρόγραμμα και τα επιτεύγματά της.

Εκτός αυτού, η ικανοποίηση του προσωπικού με τα αποτελέσματα της κατάρτισης θα πρέπει να αξιολογηθεί έτσι ώστε όχι μόνο οι πελάτες (και κατά συνέπεια η διοίκηση) αλλά και οι σύμβουλοι να αισθάνονται άνετα και να έχουν αυτοπεποίθηση με μια μεταβαλλόμενη πρακτική. Ωστόσο, το απόρρητο των εκπαιδευομένων θα πρέπει να διατηρηθεί. Οι εργοδότες πρέπει να το

γνωρίζουν αυτό. Τόσο οι εργοδότες όσο και οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να συμφωνούν με τους κανόνες εμπιστευτικότητας πριν από την έναρξη ενός προγράμματος.

Συμπεριλάβετε τον εργοδότη στη αξιολόγηση.

Οι ανατροφοδοτήσεις των εργοδοτών σχετικά με το πρόγραμμα συμβάλλουν σημαντικά στην ανάπτυξή του. Θα πρέπει να κληθούν να σχολιάσουν κάθε στάδιο του προγράμματος. Η προσωπική επαφή μπορεί να προσθέσει βαθύτερη κατανόηση στην γραπτή ανατροφοδότηση ή στην απευθείας σύνδεση ανατροφοδότηση.

Εκπαιδευόμενοι

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να είναι πάντα άνθρωποι που θα χρησιμοποιούν ενεργά τις δεξιότητες συμβουλευτικής απασχόλησης και καθοδήγησης στην εργασία τους.

Οι εκπαιδευόμενοι μπορεί να είναι

- νέοι στο επάγγελμα που χρειάζονται μια ολοκληρωμένη πλήρη μελέτη όλων των Ενοτήτων
- υφιστάμενο προσωπικό που θέλει να προσθέσει σε μερικές ή όλες τις δεξιότητες του, ή θέλει να ανανεώσει την επαγγελματική του ικανότητα
- το προσωπικό που χρειάζεται να επεκτείνει το εύρος των δυνατοτήτων του μέσω εις βάθος μελέτης των επιλεγμένων ενοτήτων.

Οι εκπαιδευόμενοι δεν υποχρεούνται να έχουν ούτε αποκλείονται εάν έχουν συγκεκριμένα προηγούμενα προσόντα.

Η οργανωτική δέσμευση και η στήριξη της διοίκησης της πρέπει να υπάρχει όπου είναι δυνατόν: συμβάλλει σημαντικά στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στην κατάρτιση.

Ο οργανισμός που απασχολεί πρέπει να κατανοήσει και να εγκρίνει

- τους μαθησιακούς στόχους
- τις μεθόδους κατάρτισης
- την προτεραιότητα για τις δεξιότητες
- τον ρόλο τους στην υποστήριξη των δραστηριοτήτων των μαθητευομένων, στην πρακτική άσκηση στην εργασία και την παρατήρηση και αξιολόγηση της εργασίας

Δεν υπάρχει πάντα υψηλό επίπεδο συμμετοχής ή υποστήριξης από τους εργοδότες. Όπου λείπουν οι εργοδότες, οι εκπαιδευτές και οι σχεδιαστές προγραμμάτων θα πρέπει να συνεργαστούν με τους εκπαιδευόμενους για να βρουν εναλλακτικές πηγές πρακτικής και αξιολόγησης της πραγματικής ζωής.

Εισαγωγή(Induction)

Το υλικό που θα δοθεί πριν το πρόγραμμα θα πρέπει να παρέχει πληροφορίες σχετικά με το σχεδιασμό του προγράμματος, το περιεχόμενο και τις απαιτήσεις του.

Οι υποψήφιοι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να ενθαρρύνονται να λαμβάνουν θετικές αποφάσεις σχετικά με τη συμμετοχή στο πρόγραμμα.

Οι πληροφορίες πριν το πρόγραμμα και οι διαδικασίες προσλήψεων πριν από το πρόγραμμα πρέπει να

- περιλαμβάνουν έναν κατάλογο δεξιοτήτων και γνώσεων που απαιτούνται για να επιλεγούν από τους εκπαιδευόμενους για την κατάρτιση
- εξηγούν τι θεωρείται ως σχετική προηγούμενη εμπειρία
- περιέχουν πληροφορίες για το τι περιμένει ο εργοδότης
- περιγράψουν τις συμπεριφορές που σχετίζονται με την εργασία τις οποίες έχει στόχο να αλλάξει η εκπαίδευση

- εξηγούν πώς επιλέγονται τα άτομα για την κατάρτιση

Εάν περιλαμβάνεται μια «επίσημη» ή «άτυπη» διαδικασία επιλογής των εκπαιδευόμενων, οι μέθοδοι επιλογής πρέπει να σχετίζονται με τις δεξιότητες και τις μαθησιακές ανάγκες των υποψηφίων.

Υποστήριξη για τους εκπαιδευόμενους

Οι εκπαιδευτές και τα υποστηρικτικά συστήματα θα πρέπει να εντοπίσουν και να υποστηρίξουν τους πιο αδύναμους εκπαιδευόμενους για να τους βοηθήσουν να κτίσουν την εμπιστοσύνη τους. Πρέπει να υπάρχουν ευκαιρίες για επανάληψη ασκήσεων, χωρίς να στιγματίζονται για αδύναμη απόδοση. Η εμπιστευτικότητα και η εμπιστοσύνη απαιτούνται όταν παρέχεται τέτοια υποστήριξη. Οι δυνατοί ή πιο προηγμένοι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να υποστηριχθούν για να προχωρήσουν και να μην συγκρατηθούν πίσω από την ομάδα μάθησης.

Πρέπει να υπάρξει μια συμφωνημένη διαδικασία υποστήριξης των εκπαιδευόμενων που παρουσιάζουν ενδείξεις ότι δεν είναι ικανοποιημένοι με το μαθησιακό υλικό, είτε λόγω προσωπικής διαφωνίας, είτε για επαγγελματικούς λόγους, είτε για νομικά ή εργασιακά εμπόδια στην εφαρμογή δεξιοτήτων.

Θα πρέπει να παρέχεται ανατροφοδότηση στους εκπαιδευόμενους, μετά και κατά τη διάρκεια κάθε άσκησης και από την συνεχή αξιολόγηση.

Η εμπιστευτικότητα του εκπαιδευόμενου θα διατηρηθεί:

- τα προσωπικά δεδομένα θα προστατεύονται σύμφωνα με το νόμο και τη φυσική δικαιοσύνη
- Θα θεσπιστούν και θα παρακολουθούνται συναινετικοί κανόνες για την ανταλλαγή πληροφοριών ή εμπειριών μέσα στις ομάδες μάθησης
- Θα υπάρχουν ευκαιρίες για προσωπικές εμπιστευτικές συνομιλίες μεταξύ εκπαιδευτών και εκπαιδευομένων.

Θα πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για εκπαιδευόμενους που θέλουν να εγκαταλείψουν το πρόγραμμα με την κατάλληλη συμβουλευτική εξόδου. Οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι σίγουροι ότι θα διαχειριστούν τις στρατηγικές αφοσίωσης και εξόδου για όλους τους εκπαιδευόμενους.

Μάθετε να μαθαίνετε, Learning to learn (μάθηση πριν το πρόγραμμα και κατά την διάρκεια του προγράμματος, pre-learning and during learning)

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να εκπαιδεύονται στη χρήση τεχνικών μάθησης έτσι ώστε να μπορούν να τις εφαρμόζουν για να αποκτήσουν δεξιότητες: ο σκοπός, οι μέθοδοι και οι στόχοι των τρόπων μάθησης που χρησιμοποιούνται πρέπει να εξηγούνται, να επιδεικνύονται και να παρακολουθούνται.

Ανάλυση των Εκπαιδευτικών Αναγκών Μάθησης

- Η ανάλυση των Εκπαιδευτικών Αναγκών θα πραγματοποιηθεί πριν από την εκπαίδευση.

Η Ανάλυση των Αναγκών Μάθησης θα καθορίσει και θα παρέχει καθοδήγηση σχετικά με την παράδοση μαθημάτων. Θα λάβει υπόψη

- τη σημασία της μάθησης για τις θέσεις εργασίας των εκπαιδευομένων
- την υποστήριξη από τους εργοδότες των εκπαιδευομένων
- τις δεξιότητες στις οποίες οι εκπαιδευόμενοι αισθάνονται περισσότερο ή λιγότερο σίγουροι

και η ανάπτυξη είναι επιθυμητή

– τους πόρους για, την πρόσβαση προς, και περιορισμούς γύρω από αυτούς:

πρακτική στην εργασία

προσομοίωση και πρακτική δεξιοτήτων

Ηλεκτρονική και εξ αποστάσεως εκπαίδευση

όλες τις πτυχές της παρακολούθησης της προσωπικής εκπαίδευσης

ευκολία χρήσης

χρήση της ομαδικής μάθησης

Μια ανάλυση των αναγκών Μάθησης πρέπει να περιλαμβάνει συζήτηση

- με τον εργοδότη σχετικά με τους επιχειρησιακούς και επιχειρηματικούς στόχους του για την εκπαίδευση
- με κάθε εκπαιδευόμενο για την εργασία του και πώς θα μπορούσαν να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, τα πράγματα που κάνουν καλ
- για τους πελάτες που χρησιμοποιούν την υπηρεσία και τις συνθήκες, κάτω από τις οποίες παρέχεται η υπηρεσία.

Μια Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών θα πρέπει να προσδιορίσει ότι οι εκπαιδευόμενοι έχουν τις στάσεις και τις βασικές ικανότητες που απαιτούνται για την έναρξη του προγράμματος: οι εκπαιδευόμενοι πρέπει

- να έχουν γενικά καλές κοινωνικές δεξιότητες, να επικοινωνούν και να δείχνουν ενσυναίσθηση
- να είναι πρόθυμοι και ευτυχείς να εργαστούν με διαφορετικές φυλές, εθνοτικές ομάδες, θρησκείες, ηλικίες, ικανότητες, επαγγέλματα, εργοδότες και φύλα που υπόκεινται μόνο σε οποιουδήποτε έγκυρους νομικούς ή θρησκευτικούς αποκλεισμούς
- να είναι πρόθυμοι να ασκούν και να μαθαίνουν νέες συμπεριφορές και να τις ενσωματώνουν στο επαγγελματικό τους έργο
- να είναι διατεθειμένοι να διαβάσουν και να μελετήσουν τα υποστηρικτικά κείμενα για να αποκτήσουν κριτική σκέψη
- να είναι διατεθειμένοι να συμμορφωθούν με τις νομικές απαιτήσεις.

Μια Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών θα πρέπει να προσδιορίσει

- τις φιλοδοξίες / τους στόχους των εκπαιδευομένων και προσωπικές φιλοδοξίες
- τους σχετικούς στόχους και τους οργανωτικούς στόχους του εργοδότη των εκπαιδευομένων
- τις προηγούμενες δεξιότητες των εκπαιδευομένων και τις εκπαιδευτικές ανάγκες των εκπαιδευομένων σε σχέση με τα μαθησιακά αποτελέσματα
- τις στάσεις απέναντι στη βιωματική μάθηση
- τις προσωπικές ικανότητες των εκπαιδευομένων, τα πλεονεκτήματα και τις ανάγκες τους σε σχέση με το πρόγραμμα σπουδών
- την οργανωτική υποστήριξη για την πραγματοποίηση της κατάρτισης
- τις απαιτήσεις της εργασίας στην πραγματική ζωή και την συνάφεια της κατάρτισης
- τις ευκαιρίες για πραγματικές εμπειρίες ως μέρος της μαθησιακής διαδικασίας

Μια ικανοποιητική Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών θα βοηθήσει τους σχεδιαστές να

- επιλέξουν όλες ή μερικές από τις Ενότητες και τους στόχους μάθησης
- δημιουργήσουν ή να επιλέξουν εκπαιδευτικά υλικά που είναι σχετικά με τους

εκπαιδευόμενους και το πρόγραμμά τους

- χρησιμοποιούν τους τρόπους μάθησης όπως πρόσωπο με πρόσωπο και εξ αποστάσεως εκπαίδευση σωστά
- υποστηρίζουν τους εκπαιδευόμενους σε ομάδες και ατομικά
- χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική μάθηση και τις συναφείς μεθόδους ορθ
- προετοιμάζουν τους εκπαιδευτές και αξιολογητές για την εκδήλωση /εκδηλώσεις

Μια παρατήρηση του χώρου εργασίας και των εκπαιδευόμενων ή των συναδέλφων τους στην εργασία φέρνει πολύτιμες πληροφορίες για να προσθέσετε σε αυτο-εκθέσεις και συζήτηση.

Η παρακολούθηση των δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων πρέπει να είναι σε ένα τομέα σχετικό με την συμβουλευτική απασχόλησης. Για παράδειγμα, τις επικοινωνιακές δεξιότητες που απέκτησε κάποιος σε ένα θεραπευτικό περιβάλλον ίσως πρέπει να τις ξαναμάθει (ίσως με περισσότερη ή λιγότερη προσπάθεια) για εφαρμογή στο πλαίσιο της απασχόλησης.

Εάν χρησιμοποιείται μια Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών για τη συγκέντρωση αποδεικτικών στοιχείων για αξιολόγηση, θα πρέπει να εφαρμόζεται η πλήρης διαδικασία αξιολόγησης.

Θα πρέπει να υπάρχει απευθείας λογική σύνδεση μεταξύ των ευρημάτων της Ανάλυσης Εκπαιδευτικών Αναγκών και της φύσης του προγράμματος που προσφέρεται. Αυτό το πρόγραμμα θα πρέπει να θεωρείται και να εγκρίνεται από τον εργοδότη και τους εκπαιδευόμενους προτού αρχίσει.

Η Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών Μάθησης έχει ως αποτέλεσμα την προσαρμογή της κατάρτισης στις ανάγκες δεξιοτήτων και μάθησης του οργανισμού που εργοδοτεί και του εκπαιδευόμενου, αλλά όχι στη μείωση των προτύπων ποιότητας.

Μαθησιακά Αποτελέσματα και επίπεδα Ευρωπαϊκού Πλαισίου(EQF).

Τα μαθησιακά Αποτελέσματα, που ορίζονται στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων, δίνονται στο Οδηγό Εκπαιδευομένου , Παράρτημα 1.

Στο πλαίσιο του ΕΠΠ	Η γνώση είναι <i>θεωρητική και / ή πραγματική.</i>	Οι δεξιότητες είναι <i>γνωστικές (με λογική, διαισθητική και δημιουργική σκέψη) και πρακτικές (με τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και μέσων)</i>	Η Ικανότητα είναι <i>ευθύνη και αυτονομία</i>
---------------------	--	--	---

Σχετικά επίπεδα ΕΠΠ για το STEP είναι

- Για την Γνώση: «Επίπεδο 3, Γνώση των γεγονότων, , των αρχών, των διαδικασιών και των γενικών εννοιών σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδών» ή στο “Επίπεδο 4 Πραγματική και θεωρητική γνώση σε ευρύτερα πλαίσια εντός ενός πεδίου εργασίας ή σπουδών»
- Για τις δεξιότητες: Επίπεδο 6 «Προχωρημένες δεξιότητες, που επιδεικνύουν κατάκτηση της γνώσης και καινοτομία, που απαιτούνται για την επίλυση σύνθετων και απρόβλεπτων προβλημάτων σε ένα εξειδικευμένο πεδίο εργασίας ή σπουδών »
- Για την ικανότητα : « Επίπεδο 4 Να ασκήσετε την αυτοδιαχείριση μέσα στις κατευθυντήριες γραμμές των εργασιακών ή σπουδαστικών πλαισίων που είναι συνήθως προβλέψιμες αλλά υπόκεινται σε αλλαγές. Να επιβλέπετε τη εργασία ρουτίνας των άλλων και να αναλαμβάνετε κάποια ευθύνη για την αξιολόγηση και τη βελτίωση των δραστηριοτήτων εργασίας ή σπουδών »ή « Επίπεδο 5 “ άσκηση διαχείρισης και εποπτείας στο πλαίσιο δραστηριοτήτων εργασίας ή

μελέτης όπου υπάρχει απρόβλεπτη αλλαγή. Επανεξετάστε και αναπτύξτε επιδόσεις του εαυτού σας και των άλλων »

Η επιλογή του Επιπέδου 6 για τη γνώση θα φέρει την απαιτούμενη γνώση -μάθηση πάνω από το επίπεδο που απαιτείται για την εξειδικευμένη παροχή μιας έμπειρης συμβουλευτικής υπηρεσίας απασχόλησης .

Η επιλογή των επιπέδων 3 ή 4 για τις δεξιότητες θα μειώσει τις δεξιότητες που απαιτούνται για την επιτυχή αξιολόγηση σε επίπεδο χαμηλότερο από το επίπεδο που απαιτείται για την παροχή μιας έμπειρης συμβουλευτικής υπηρεσίας απασχόλησης.

Το επίπεδο ευθύνης και αυτονομίας που απαιτείται για τους συμβούλους που εργάζονται μέσα σε ένα δομημένο και καλά διοικούμενο περιβάλλον οργανισμού περιγράφεται αρκετά καλά από το επίπεδο 4. Οι σύμβουλοι που εργάζονται χωρίς δομημένη και δεοντολογική οργανωτική υποστήριξη ή που παρέχουν κάποιο βαθμό εποπτείας σε άλλους θα πρέπει να έχουν τα προσόντα τους στο επίπεδο 5 ή παραπάνω.

Για μια τυποποιημένη εφαρμογή του STEP μέσα σε ένα δομημένο και ηθικό οργανωτικό πλαίσιο, συνιστούμε το επίπεδο 4 του ΕΠΠ ως το ελάχιστο για το σύνολο του προγράμματος.

Οι οργανισμοί που εφαρμόζουν το STEP στο δικό τους εθνικό ή οργανωτικό πλαίσιο πρέπει να επωφεληθούν από την ευελιξία τους και να προτείνουν προσόντα και ρυθμίσεις αξιολόγησης που αντικατοπτρίζουν την ισορροπία των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων που απαιτούνται από τους επαγγελματίες συμβούλους απασχόλησης.

Η Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών Μάθησης θα πρέπει να παρέχει ικανοποιητικές πληροφορίες για μια σύνδεση που πρέπει να γίνει μεταξύ

- των αναγκών μάθησης
- της επιλογής των στόχων μάθησης, της γνώσης, των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- της επιλογής των μέσων μάθησης και των τρόπων μάθησης

Οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι ικανότητες θα πρέπει να χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της διδασκαλίας και της αξιολόγησης για να κατευθύνουν τους στόχους συμπεριφοράς και τα αποτελέσματα.

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν τους καταλόγους δεξιοτήτων από το πρόγραμμα σπουδών κατά τη διάρκεια της πρακτικής δεξιοτήτων και των συναντήσεων ανατροφοδότησης και μπορούν επίσης να τις εφαρμόζουν στην εργασία.

Θα πρέπει να γίνονται σεβαστές οι οδηγίες για την απαραίτητη προηγούμενη μάθηση και την σειρά που πρέπει να ακολουθηθεί, που παρέχεται στα Μαθησιακά Αποτελέσματα του STEP σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων στη Γνώση, τις Δεξιότητες και Ικανότητες. Εάν δεν ακολουθούνται οι οδηγίες, αυτό, μπορεί να επηρεάσει την πρόοδο των εκπαιδευόμενων στην απόκτηση ικανοτήτων.

Οι Μαθησιακές Ενότητες του STEP και το Έγγραφο Αξιολόγησης δεν περιέχουν όλα τα πιθανά παραδείγματα, ασκήσεις και διαδικασίες που θα χρειαστούν για την υλοποίηση του προγράμματος. Αυτά μπορούν να κατασκευαστούν από παρόχους μαθημάτων και εκπαιδευτές, χρησιμοποιώντας αυτό το Εγχειρίδιο ως οδηγό. Κατά γενικό κανόνα, κάθε στοιχείο κάθε εφαρμογής πρέπει

- να πληροί τα πρότυπα που περιγράφονται εδώ και

- να αντιμετωπίζει τις μαθησιακές ανάγκες (βλέπετε Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών πιο πάνω) των εκπαιδευόμενων που θα προσληφθούν και
- να παρέχει μάθηση που πληροί τουλάχιστον ένα από τα στοιχεία των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Η συμπερίληψη στόχων που δεν περιλαμβάνονται στις Ενότητες του STEP πρέπει να υποστηρίζεται από ανεξάρτητη επιστημονική έρευνα καλής ποιότητας. Οι τυχαία ελεγχόμενες δοκιμές που έχουν αντιγραφεί προσφέρουν τα υψηλότερα πρότυπα και πρέπει να αναζητηθούν.

Υπάρχουν πολλά παραδείγματα καλών ιδεών, καλών πρακτικών, εμπορικών προϊόντων, καινοτόμων διαδικασιών και απόψεων εμπειρογνομόνων και επαγγελματικών κατευθυντήριων γραμμών που δεν υποστηρίζονται από ανεξάρτητες αποδείξεις ή υποστηρίζονται μόνο από αυτοπροβολή και ισχυρισμό. Όταν δεν φαίνεται η εγκυρότητα των παραδειγμάτων αυτών, τα παραδείγματα δεν αποτελούν μέρος ενός προγράμματος STEP.

Τα Μαθησιακά Αποτελέσματα περιλαμβάνονται στο διαδικτυακό σύστημα μάθησης *Moodle* που βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://moodle.skillstep.eu>.

Ο Οδηγός Εκπαιδευόμενου (The Learner Guide)

Ο Οδηγός για τους Εκπαιδευόμενους θα πρέπει να αναπτυχθεί για όλα τα προγράμματα ή σεμινάρια που οδηγούν σε μια επίσημα πιστοποιημένο πρόγραμμα. Η ακριβής μορφή που θα λάβει θα εξαρτηθεί από τις τοπικές συνθήκες και τις απαιτήσεις του φορέα πιστοποίησης. Ο Οδηγός που παρέχεται έχει καθοδήγηση σχετικά με το τι είναι πιο πιθανό να απαιτείται για διοικητικούς λόγους, για λόγους μάθησης και για λόγους πολιτικής.

Σε περίπτωση που ένα πρόγραμμα ή ένα σεμινάριο χρησιμοποιείται σε λιγότερο επίσημο περιβάλλον ή χωρίς επίσημα αναγνωρισμένη πιστοποίηση, ο Οδηγός για τους Εκπαιδευόμενους θα πρέπει να χρησιμοποιείται ως οδηγός για τις πληροφορίες που οι εκπαιδευόμενοι ενδέχεται να χρειαστούν πριν από την ένταξή τους.

Προσωπικό και εκπαιδευτές

Το προσωπικό που σχεδιάζει και παρέχει προγράμματα STEP, εκπαίδευση και αξιολόγηση πρέπει να έχει τις κατάλληλες δεξιότητες. Θα πρέπει να κατέχουν κάθε πτυχή του προγράμματος σπουδών ατομικά ή ως ομάδα. Πρέπει επίσης να διαθέτουν

- εμπειρία από πρώτο χέρι για την παροχή αποτελεσματικών συμβουλών για την απασχόληση
- επαρκή εμπειρία για να αντιμετωπίσουν ηθικά προβλήματα, αποτυχίες, δύσκολους πελάτες και μη βοηθητικές συνθήκες, καθώς και επιτυχίες
- εμπειρία από περισσότερα από ενός είδος προγράμματος απασχόλησης. Αυτό θα περιλάμβανε διάφορες εμπειρίες από διάφορους οργανισμούς – δημόσιους οργανισμούς, ιδιωτικούς οργανισμούς, ΜΚΟ - και διάφορες ομάδες πελατών, όπως άτομα με αναπηρίες, μακροχρόνια άνεργοι, μετανάστες
- την κριτική γνώση και την ικανότητα παρουσίασης αποδεικτικών στοιχείων και θεωρητικών συλλογισμών
- την ικανότητα παροχής εκπαίδευσης σε ατομικά και ομαδικά περιβάλλοντα σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών για όλες τις Μονάδες
- ικανότητα εργασίας με τα περιβάλλοντα ηλεκτρονικής μάθησης.

Οι εκπαιδευτές πρέπει να έχουν εμπειρία και να είναι ικανοί να

- εφαρμόζουν τις αρχές της αυτό αποτελεσματικότητας στην παροχή συμβουλευτικής την απασχόληση³
- εφαρμόζουν τις αρχές της αυτό αποτελεσματικότητας στην κατάρτιση ή την ανάπτυξη δεξιοτήτων
- Ηγούνται ομάδες ενηλίκων εκπαιδευομένων
- ενθαρρύνουν την συνεργασία, την ενεργή συμμετοχή και τη διαχείριση των συζητήσεων έτσι ώστε να συμμετέχουν όλοι οι εκπαιδευόμενοι
- Υποστηρίζουν αδύνατους ή πιο αργούς εκπαιδευόμενους
- αναγνωρίζουν προηγμένους εκπαιδευόμενους ή εκπαιδευόμενους με αυτοπεποίθηση και να
- εξασφαλίζουν ότι είναι σε θέση να προχωρήσουν
- κάνουν επίδειξης δεξιοτήτων
- Παρατηρούν και να αναγνωρίζουν τις δεξιότητες που εφαρμόζουν οι εκπαιδευόμενοι στις πρακτικές συναντήσεις
- παροχή ανατροφοδότησης και να τροφοδοτούν προς τα εμπρός (feed forward)
- διαχειρίζονται την ανατροφοδότηση από τον εκπαιδευόμενο σε εκπαιδευόμενο, παρέχοντας σαφείς, συναφείς ρόλους και παρεμβαίνουν για την αντιμετώπιση ακατάλληλων ανατροφοδοτήσεων
- παρέχουν συμβουλευτική για την απασχόληση σύμφωνα με τις αρχές που καθορίζονται στο «Employment Advice, what works for disadvantaged people⁴» και με επαρκή πείρα να μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις των εκπαιδευόμενων και να ανταποκριθούν σε πολύπλοκες ή δύσκολες καταστάσεις που οι εκπαιδευόμενοι μπορεί να αναφέρουν
- εκπαιδεύουν ομάδες και άτομα σε διαπροσωπικές δεξιότητες
- υποστηρίζουν τους εκπαιδευόμενους δημιουργώντας ένα κλίμα εμπιστοσύνης και διαμορφώνοντας μια θετική στάση.

Σκοποί

Οι σκοποί της κατάρτισης πρέπει πάντα να περιλαμβάνουν την ενίσχυση των δεξιοτήτων των συμβούλων στην παροχή συμβουλευτικής για την απασχόληση, με τα τρία σημαντικά αποτελέσματα να είναι:

1. Να ενισχύει την ικανότητα των πελατών να κάνουν επιλογές και να ενεργούν ανεξάρτητα και αποτελεσματικά στην επιλεγμένη αγορά εργασίας τους.
2. Να υποστηρίζει τους υφιστάμενους ή μελλοντικούς εργοδότες των πελατών μέσω καλύτερων υπαλλήλων και ενισχυμένης σχέσης με την υπηρεσία υποστήριξης της απασχόλησης.
3. Να βελτιώνει την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών υποστήριξης της απασχόλησης μέσω των αποτελεσμάτων 1 και 2.

Οι σκοποί δεν πρέπει να περιλαμβάνουν

- την σωματική ή ψυχική θεραπεία των πελατών
- την ψυχολογική ρύθμιση των πελατών σε συνάρτηση με την ψυχική κατάσταση των πελατών ή των

³ Για περισσότερες λεπτομέρειες δείτε την Ενότητα 'Developing Clients' self-efficacy' και κοιτάξετε το 'Employment Advice, what works for disadvantaged people' (δείτε το Παράρτημα 2)

⁴ Δημοσιεύτηκε από το πρόγραμμα STEP και είναι διαθέσιμο δωρεάν από τους εταίρους του έργου STEP, αυτή η επανεξέταση των αποδεικτικών στοιχείων για αποτελεσματική καθοδήγηση στην απασχόληση περιλαμβάνει καθοδήγηση για τις δεξιότητες των συμβούλων και τις δεξιότητες για την ηγεσία της ομάδας μάθησης.

συμβούλων

–την κοινωνική προσαρμογή ή ολοκλήρωση των πελατών

Αν και σημειώνεται ότι μπορεί να προκύψει αλλαγή, βελτίωση ή επιδείνωση ως παρενέργεια και οποιαδήποτε αξιοσημείωτη επιδείνωση θα πρέπει να οδηγήσει σε εκ νέου εκτίμηση της υπηρεσίας που προσφέρεται στον πελάτη.

Στόχοι

Οι μαθησιακοί στόχοι της κατάρτισης θα είναι αυτή που καθορίζονται από τον πρόγραμμα .Επιπρόσθετοι στόχοι δεν μπορούν να αντικαταστήσουν ή να εξαφανίσουν αυτούς τους στόχους που είναι καθορισμένοι στο πρόγραμμα σπουδών.

Προτεραιότητα για τις δεξιότητες

Η κατάρτιση έχει σχεδιαστεί για να επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να αποκτήσουν τις κατάλληλες δεξιότητες που σχετίζονται με την εργασία. Η κατάρτιση βασίζεται στην έννοια και τις διαδικασίες της αυτο-αποτελεσματικότητας: οι τεχνικές κτισίματος της αυτο-αποτελεσματικότητας που οδηγούν στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στη μάθηση πρέπει να εφαρμόζονται στις διαδικασίες μάθησης. Η εκπαίδευση θα πρέπει να περιλαμβάνει μια εξήγηση της αυτο-αποτελεσματικότητας για τους εκπαιδευόμενους ώστε να γνωρίζουν την έννοια και γιατί είναι σημαντική. Οι αρχές «της μάθησης χωρίς λάθη » πρέπει να εφαρμόζονται στο σχεδιασμό των ασκήσεων δεξιοτήτων.

Τα παραδείγματα πρέπει να είναι κοντά στις πραγματικές εργασίες που διδάσκονται. Η εκπαίδευση θα πρέπει να περιλαμβάνει την παρακολούθηση τόσο της απόδοσης των εκπαιδευόμενων όσο και της αυτοεκτίμησης.

Οι ασκήσεις πρέπει να είναι δομημένες έτσι ώστε τα άτομα να έχουν τη βέλτιστη ευκαιρία να εξασκηθούν, να πάρουν ανατροφοδότηση και να αποκτήσουν τις δεξιότητες.

Η προγραμματισμένη αλλαγή συμπεριφοράς για τους εκπαιδευόμενους θα πρέπει να ορίζεται ως εκμάθηση σχετική με τα επαγγελματικά τους καθήκοντα σύμφωνα με τους σκοπούς και τους στόχους του προγράμματος. Η αναμενόμενη αλλαγή συμπεριφοράς πρέπει να τηρείται και να μετράται.

Οι γνώσεις και οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται κατά τρόπο που να συμπληρώνουν την ανάπτυξη δεξιοτήτων.

Η μάθηση θα πρέπει να εφαρμόζεται αμέσως ή το συντομότερο δυνατόν σε ένα περιβάλλον πραγματικής εργασίας, προκειμένου να ενθαρρυνθεί η κατάκτηση των δεξιοτήτων. Πρέπει να δοθούν ευκαιρίες στους εκπαιδευόμενους να εφαρμόσουν τις δεξιότητες τόσο στις πρακτικές ασκήσεις όσο και στην εργασία / την πραγματική ζωή.

- Η σειρά της εκπαίδευσης είναι σημαντική:

– Η κατάρτιση οδηγεί από απλούστερες σε πιο σύνθετες δεξιότητες

– οι προαπαιτούμενες δεξιότητες για μεταγενέστερη μάθηση αποκτώνται νωρίτερα

– νέο υλικό σχετίζεται με αυτό που οι μαθητές γνωρίζουν ήδη

– οι μέθοδοι εκπαίδευσης επιτρέπουν στους εκπαιδευόμενους να ενσωματώσουν το νέο υλικό.

Οι αποτελεσματικές ασκήσεις κατάρτισης θα περιλαμβάνουν κάθε ένα από αυτά τα στοιχεία:

- επεξήγηση, παραδείγματα και θεωρία σχετικά με τη σπουδαιότητα της δεξιότητας που μαθαίνεται

- επίδειξη της δεξιότητας
- ευκαιρία να συζητηθεί η χρήση της δεξιότητας και να γίνουν ερωτήσεις
- πρακτική μικρο δεξιοτήτων για την ενθάρρυνση της μάθησης χωρίς λάθη και της οικοδόμησης εμπιστοσύνης
- σταδιακή εφαρμογή δεξιοτήτων σε πιο περίπλοκες ή απαιτητικές καταστάσεις
- εποικοδομητική και χρήσιμη ανατροφοδότηση σε κάθε εκπαιδευόμενο και στην ομάδα μάθησης

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να είναι ενεργοί στην πρακτική των δεξιοτήτων και στη συζήτηση και τον προβληματισμό.

Όλα τα εκπαιδευτικά υλικά θα πρέπει να επιλέγονται για να υποστηρίζουν την επίτευξη ενός ή περισσότερων συγκεκριμένων μαθησιακών στόχων. Τα υλικά που δεν υποστηρίζουν τους στόχους δεν πρέπει να περιλαμβάνονται.

Χρήση από τους εκπαιδευόμενους, τους εκπαιδευτές τους διευθυντές

Οι χρήστες πρέπει να εμπλέκονται στις φάσεις του σχεδιασμού και της ανάπτυξης του προγράμματος και στον σχεδιασμό και δοκιμή οποιασδήποτε λύσης πρόσβασης στο πρόγραμμα και χρήσης του προγράμματος.

Χώρος

Ο χώρος εκπαίδευσης πρέπει να είναι προσβάσιμος στους εκπαιδευόμενους χωρίς οποιοδήποτε κόστος ή δυσκολία.

Το φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον (χώρος εκπαίδευσης) πρέπει να είναι ασφαλή, άνετο και ευχάριστο.

Διάρκεια

Το πρόγραμμα και τα μαθήματα κατάρτισης θα πρέπει να είναι κατάλληλα για να κρατήσουν την προσοχή, να επιτρέψουν την άσκηση δεξιοτήτων και τον προβληματισμό, αλλά όχι να φέρουν κούραση.

Η συνολική διάρκεια της κατάρτισης πρέπει να είναι αρκετά μεγάλη για πρακτική εξάσκηση και ανάπτυξη, αλλά όχι τόσο εκτεταμένη ώστε οι δεξιότητες να μειώνονται μεταξύ των συναντήσεων ή να μην αναπτύσσονται.

Οι διευθετήσεις και η διάρκεια της υποστήριξης μετά την μάθηση από τους εκπαιδευτές ή το προσωπικό του προγράμματος πρέπει να εξεταστούν υπό το φως των ευκαιριών ανάπτυξης δεξιοτήτων.

Πολλοί οργανισμοί απονομής προσόντων έχουν απαιτήσεις σχετικά με τη διάρκεια της εκπαίδευσης και την παρακολούθηση των εκπαιδευομένων. Αυτές οι απαιτήσεις μπορούν να γίνουν σεβαστές κατά την παροχή ενός προγράμματος STEP, αλλά δεν απαιτούνται από αυτό.

Δεν υπάρχουν καθορισμένη διάρκεια για την εκπαίδευση. Η διάρκεια ενός μαθήματος και το ποσοστό του χρόνου που αφιερώνεται στην παρακολούθηση ή στην εργασία ατομικά ή σε απευθείας σύνδεση θα καθοριστεί από την Ανάλυση Αναγκών Μάθησης και μπορεί να διαφέρει σε μεγάλο βαθμό. Για παράδειγμα, ένας νέος φοιτητής χωρίς προηγούμενη εμπειρία μπορεί να χρειαστεί εβδομάδες ή μήνες πρακτικής για την πλήρη κατάκτηση των δεξιοτήτων διαπροσωπικών σχέσεων που απαιτούνται στην παροχή συμβουλευτικής για την απασχόληση για αυτό μπορεί να έχει μεγαλύτερης διάρκειας ή μικρότερης διάρκειας συναντήσεις στην τάξη και καθοδήγηση στην εργασία ανάλογα με τις περιστάσεις. Από την άλλη πλευρά, ένας πιο έμπειρος σύμβουλος μπορεί να είναι σε θέση να

αφομοιώσει και να εφαρμόσει νέες δεξιότητες για να έρθει σε επαφή με τους εργοδότες και τους διευθυντές γραμμών σε πολύ μικρότερο χρονικό διάστημα. Αυτά είναι παραδείγματα. Η δοκιμή και η βελτίωση ενός προγράμματος θα οδηγήσει σε ακριβέστερους ορισμούς της διάρκειας και της απαιτούμενης διδακτικής συνεισφοράς που πρέπει να δοθεί ή της έντασης της εκπαίδευσης.

Μάθηση και μέθοδοι κατάρτισης και δραστηριότητα του εκπαιδευόμενου

Η κατάρτιση απευθύνεται σε ιδέες, δεξιότητες, πρακτική και κατανόηση χρησιμοποιώντας πολλαπλές μεθόδους κατάρτισης. Η μέθοδος που θα επιλεγεί θα πρέπει να σχετίζεται με το σημείο μάθησης και τη δραστηριότητα του εκπαιδευόμενου.

Το Πρόγραμμα χωρίζεται σε δώδεκα Ενότητες και σε δύο ομάδες.

- Η πρώτη ομάδα, «Το ταξίδι του πελάτη στην εργασία», ασχολείται με τις δεξιότητες που απαιτούνται για την υποστήριξη των πελατών στην πορεία τους προς την κατεύθυνση της εργασίας, δίνοντας συγκεκριμένη αναφορά στην υποστήριξη που απαιτείται σε κάθε στάδιο που περνούν οι πελάτες.
- Η δεύτερη ομάδα "Το σετ εργαλείων του συμβούλου" καλύπτει τις δεξιότητες που χρειάζονται οι σύμβουλοι σε κάθε στάδιο της εργασίας του πελάτη.

Η εφαρμογή του προγράμματος STEP σε ένα συγκεκριμένο μάθημα κατάρτισης είναι απίθανο να διδάξει τη δεύτερη ομάδα ξεχωριστά από την πρώτη. Είναι φυσικό και θετικό για την κατανόηση και την ανάπτυξη δεξιοτήτων να μάθει το «εργαλείο» στο πλαίσιο του «ταξιδιού προς εργασία». Παράγοντες για την υποστήριξη της αποτελεσματικής μάθησης σε ένα τέτοιο περιβάλλον μάθησης "μικτής μονάδας" είναι:

- Η σειρά της μάθησης πρέπει να ακολουθείται: για παράδειγμα, η εφαρμογή της αυτο-αποτελεσματικότητας και της διαπροσωπικής επικοινωνίας πρέπει να αναπτυχθεί νωρίς, και για να βοηθήσουμε με αυτό, θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν μόνο απλά παραδείγματα συνεντεύξεων πελατών-συμβούλων μέχρι να είναι ισχυρή η εμπιστοσύνη των εκπαιδευομένων
- τα παραδείγματα της πραγματικής ζωής είναι χρήσιμα. Μελέτες περιπτώσεων, επισκέψεις σε εργοδότες, καταγραφές συνεντεύξεων είναι όλες χρήσιμες και μπορούν να εφαρμοστούν στις διάφορες Ενότητες
- ο ρυθμός μάθησης θα πρέπει να αντανakλά την ατομική απόκτηση δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων: αναμένοντας τους εκπαιδευόμενους να χειριστούν περίπλοκες και απαιτητικές περιπτώσεις προτού έχουν επαρκή αυτοπεποίθηση και δεξιότητα, μπορεί να βλάψει τη μάθηση
- οι τρόποι μάθησης ποικίλουν. Οι εκπαιδευόμενοι επιθυμούν να μελετήσουν τη θεωρία πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά την άσκηση, ακολουθώντας τις δικές τους προτιμήσεις. Ένα ευέλικτο χρονοδιάγραμμα και σειρά για την ανάμειξη μαθησιακών στοιχείων μπορεί να είναι χρήσιμη.

Ομαδική στήριξη⁵

Το πρόγραμμα ή το μάθημα πρέπει

- να έχει σχεδιαστεί για το μέγεθος της ομάδας και να διαθέτει ικανοποιητικό αριθμό εκπαιδευτών
- να βοηθήσει την ομάδα να συμφωνήσει από κοινού για κανόνες ή αξίες
- να συμπεριλάβει ολόκληρη την ομάδα και τις υποομάδες στην ενεργό μάθηση στις εκπαιδευτικές συναντήσεις

⁵ Για περισσότερες λεπτομέρειες δείτε την Ενότητα 9 Design & application of Group Events

- να περιλαμβάνει περιθώρια για ομαδική συνεργασία/ μάθηση μέσα από δράση που υποστηρίζονται από τους εκπαιδευτές και διευκολύνεται από την εξ αποστάσεως εκπαίδευση και την προσωπική εργασία
- να ενσωματώνει θέματα από την εργασία στην πραγματική ζωή που θέτονται από τους εκπαιδευόμενους.

Μετά την κατάρτιση και στην εργασία (Post-training and at work)

Πρέπει να υπάρχει εποπτευόμενη εφαρμογή δεξιοτήτων και ενσωμάτωση της μάθησης στην εργασία. Πρέπει να υπάρχουν ευκαιρίες για τους εκπαιδευόμενους να προβληματιστούν σχετικά με τη χρήση των δεξιοτήτων που έχουν αποκτηθεί στην εργασία.

Τόσο οι δραστηριότητες ομαδικής και προσωπικής ενσωμάτωσης θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται ανάλογα.

Οι διευθυντές θα πρέπει να προετοιμαστούν εκ των προτέρων για το ρόλο τους που υποστηρίζει κάθε εκπαιδευόμενο στο χώρο εργασίας

Η παρακολούθηση μετά την εκπαίδευση θα πρέπει να περιλαμβάνει την απόδοση της εργασίας και τη μελλοντική εξέλιξη.

Μαθησιακοί Πόροι

Τα μαθήματα που παρέχονται στο πλαίσιο του Προγράμματος STEP πρέπει να διαθέτουν ικανοποιητικούς πόρους ώστε οι εκπαιδευόμενοι να κατανοούν και να εξασκούν δεξιότητες με επαρκή υποστήριξη και καθοδήγηση. Περιλαμβάνονται οι φυσικοί, κοινωνικοί, χρονικοί, περιβαλλοντικοί και προσωπικοί πόροι.

Η επιλογή των πόρων θα συνδέεται με την προετοιμασία και τη στήριξη των εκπαιδευόμενων, τα μαθησιακά αποτελέσματα, έτσι ώστε η συμβολή στη μάθηση να είναι σαφής.

Μια επιλογή από ασκήσεις κατάλληλες για κάθε Ενότητα είναι διαθέσιμη. Μπορούν να προσαρμοστούν ή να προστεθούν από τον παροχέα του προγράμματος.

Οι πόροι μάθησης πρέπει να παρέχουν ικανοποιητικό χρόνο, φυσικούς και κοινωνικούς πόρους για μάθηση, συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισης των πιο αργών και ταχύτερων μαθητών και ατομικών προτύπων ή μορφών μάθησης.

Όλοι οι πόροι ανάπτυξης δεξιοτήτων πρέπει να περιλαμβάνουν

- λογική και περιγραφή της δεξιότητας, κατά προτίμηση με παραπομπές ή συνδέσμους σε σχετικές
- ποδείξεις
 - επίδειξη των δεξιοτήτων στην πρακτική εφαρμογή
- την ευκαιρία να θέσουν ερωτήσεις και να συζητήσουν αμέσως μετά τη επίδειξη
- πρακτική άσκησης των δεξιοτήτων σε ελεγχόμενο περιβάλλον
- ευκαιρία επανεξέτασης
- προοδευτική εφαρμογή των δεξιοτήτων σε πιο σύνθετες τοποθετήσεις που μοιάζουν με πραγματική ζωή
- Ανατροφοδότηση προς τον εκπαιδευόμενο ως άτομο και ως ομάδα σε κάθε στάδιο

Εφαρμογή μάθησης

Οι επιδείξεις από εκπαιδευτή ή από το βίντεο πρέπει να απεικονίζουν με ακρίβεια την δεξιότητα που

χρησιμοποιείται στο σχετικό πλαίσιο: το πρόγραμμα σπουδών παρέχει παραδείγματα

- οι μελέτες περιπτώσεις και τα παραδείγματα θα πρέπει να παρέχουν στους εκπαιδευόμενους τη δυνατότητα κατανόησης του περιεχομένου τους
- τα αποδεικτικά στοιχεία που υποβάλλονται υπέρ των δεξιοτήτων πρέπει να προέρχονται από ανεξάρτητες πηγές
- οι συναντήσεις πρακτικής των μικρο δεξιοτήτων πρέπει να σχετίζονται με τις δεξιότητες που εξετάζονται.
 - απαιτούνται μεγαλύτερες ή πιο περίπλοκες συνάντησης πρακτικής των δεξιοτήτων για την ενσωμάτωση δεξιοτήτων στις τοποθετήσεις της πραγματικής ζωής
- τα υλικά ανάγνωσης και τα έργα αναφοράς πρέπει να σχετίζονται άμεσα με το σημείο εκμάθησης. Χρησιμοποιούνται για να βελτιώσουν την αντανάκλαστική κατανόηση και να ενθαρρύνουν την κριτική συζήτηση μέσα και έξω από τη διδασκαλία.
- Η ατομική μελέτη με παραδοσιακές μεθόδους εκτύπωσης υλικού ή σε απευθείας σύνδεση δεν πρέπει να είναι τόσο δαπανηρή ώστε να αποσπάται από τον στόχο της απόκτησης δεξιοτήτων
- Η ικανότητα εντοπισμού, κατανόησης και χρήσης των πληροφοριών πρέπει να έχει μεγαλύτερη αξία από την απομνημόνευση
- δεν απαιτείται η συγγραφή αναλυτικών εκθέσεων και η παρουσίαση των πραγματικών γνώσεων. Ωστόσο, ενθαρρύνεται η ανάγνωση και η συζήτηση των θεωρητικών στοιχείων
- Η πρακτική στην εργασία παρέχει το βέλτιστο περιβάλλον για τη χρήση των δεξιοτήτων, αλλά απαιτεί επίσης υποστήριξη από εκπαιδευτή ή εξουσιοδοτημένο επόπτη. Η συμμετοχή του εποπτικού προσωπικού, η διοίκηση στην εκπαίδευση ενθαρρύνεται έντονα τόσο για την ώθηση που προσδίδει στη μάθηση όσο και για την υποστήριξη που λαμβάνουν οι εκπαιδευόμενοι στην εργασία
- Το περιβάλλον της αίθουσας διδασκαλίας και η διάταξη της αίθουσας διδασκαλίας θα πρέπει να ενθαρρύνουν τη συζήτηση στην ομάδα, την υπόδοση ρόλων και την πρακτική των δεξιοτήτων
- Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να εφαρμόσουν τα πρότυπα που είναι στην Ενότητα 6: Διαπροσωπικές Δεξιότητες Επικοινωνίας στη δουλειά τους με τους εκπαιδευόμενους σε απευθείας σύνδεση ή πρόσωπο με πρόσωπο, καθώς και στο άτομο και την ομάδα.

Ο αριθμός των εκπαιδευτών πρέπει να επιλέγεται έτσι ώστε να εξασφαλίζεται επαρκής καθοδήγηση και υποστήριξη για τους εκπαιδευόμενους. Κατά γενικό κανόνα, ο αριθμός πρέπει να είναι τέτοιος ώστε να

- παρέχουν ικανοποιητική εμπειρία για την υποστήριξη και την ανταπόκριση σε ερωτήσεις
- παρέχουν αποτελεσματικές επιδείξεις δεξιοτήτων
- εξασφαλίζουν καλές παρατηρήσεις και ανατροφοδότηση κατά τις πρόβες των μικρο-δεξιοτήτων
- παρέχουν αποτελεσματική υποστήριξη αξιολόγησης στους εκπαιδευόμενους
- επιτρέπουν αποτελεσματική και ποιοτική οργάνωση
- επιτρέπουν την ξεκούραση και τον προβληματισμό από τους εκπαιδευτές

Θα παρασχεθεί ένα κατάλληλο μαθησιακό περιβάλλον και μέσα μαζικής ενημέρωσης. Αυτά θα:

- πληρούν τις απαιτήσεις χρηστικότητας
- πληρούν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας
- παρέχουν εύκολη επικοινωνία
- δημιουργούν και θα υποστηρίζουν ένα ασφαλές, εμπιστευτικό και χαλαρό μαθησιακό περιβάλλον το οποίο ενθαρρύνονται οι πειραματισμοί και οι ερωτήσεις

- παρέχουν πρόσβαση στην πληροφόρηση και θα υποστηρίζουν τις ροές πληροφοριών μεταξύ του εκπαιδευτή και των εκπαιδευομένων και μεταξύ των εκπαιδευομένων
- παρέχουν ακριβή και άνετη μετάδοση ιδεών, συζητήσεων και υλικών
- παρέχουν στενή και λεπτομερή παρατήρηση των δεξιοτήτων

Η χρήση συγκεκριμένων μεθόδων στο πλαίσιο ενός συνολικού μαθησιακού περιβάλλοντος θα εξαρτηθεί από την μαθησιακή εργασία που πρέπει να γίνει. Ο παρακάτω πίνακας, ο οποίος δεν είναι εξαντλητικός, παρέχει παραδείγματα.

	Εκπαιδευτής με εκπαιδευόμενο (ένα προς ένα)	Ο εκπαιδευτής με την ομάδα μάθησης ατομικά	Εξ αποστάσεως μάθηση με εκπαιδευτή	Ο εκπαιδευόμενος με την ομάδα χωρίς εκπαιδευτή	Ο εκπαιδευόμενος με την ομάδα εξ αποστάσεως χωρίς εκπαιδευτή	Πρακτική εκπαιδευόμενου στην εργασία	Ατομική μελέτη εκπαιδευόμενου
Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών	Επιθυμητή	Πιθανή με ομάδα όμοιων εκπαιδευόμενων	Μόνο για πληροφόρηση	Ακατάλληλη	Ακατάλληλη	Χρήσιμη για παρατήρηση από τον εκπαιδευτή	Μόνο για πληροφόρηση
Προετοιμασία εκπαιδευόμενων για μελέτη	Επιθυμητή	Επιθυμητή	Επιθυμητή	Ακατάλληλη	Ακατάλληλη	Πιθανή	Μόνο για πληροφόρηση
Συζήτηση καθοδηγούμενη από τον εκπαιδευτή	Καλή για προσωπική ανατροφοδότηση	Επιθυμητή	Επιθυμητή	Απαιτείται επανεξέταση της συζήτησης από τον εκπαιδευτή	Απαιτείται επανεξέταση της συζήτησης από τον εκπαιδευτή	Μόνο για εκπαιδευτικές εκδηλώσεις στην εργασία	Μη σχετική
Παρατήρηση δεξιοτήτων από τον εκπαιδευόμενο	Πιθανή ασυνήθιστη κυρίως για ανατροφοδότηση	Επιθυμητή	Με βίντεο και ηχητικό αρχείο, πιθανή, με καθοδήγηση	Με βίντεο και ηχητικό αρχείο, πιθανή, με καθοδήγηση	Με βίντεο και ηχητικό αρχείο, πιθανή, με καθοδήγηση	Πιθανή σε κατάσταση καθοδήγησης	Με βίντεο και ηχητικό αρχείο, πιθανή, με καθοδήγηση
Πρακτική μικρο δεξιοτήτων από τον εκπαιδευόμενο	Πιθανή ασυνήθιστη κυρίως για διορθωτική ανατροφοδότηση	Επιθυμητή	Δύσκολη. Ψηλό ρίσκο να χαμηλώσουν τα επίπεδα	Ακατάλληλη. Οι κανόνες της ομάδας μπορούν να διαγράψουν τα πρότυπα ποιότητας.	Ακατάλληλη	Πιθανή σε κατάσταση καθοδήγησης	Δύσκολη. Ψηλό ρίσκο να χαμηλώσουν τα επίπεδα
Η σταθεροποίηση των δεξιοτήτων των εκπαιδευόμενων (Learners' consolidation of skills)	Επιθυμητή για αξιολόγηση και ανατροφοδότηση	Πιθανή αλλά όχι τόσο αποτελεσματική όπως η πρακτική στην εργασία	Εάν η τεχνολογία υποστηρίζει την παρατήρηση και την ανατροφοδότηση.	Μόνος για έμπειρους εκπαιδευόμενους. Ακατάλληλη για άλλους.	Πιθανή, εάν η τεχνολογία υποστηρίζει την παρατήρηση και την ανατροφοδότηση.	Επιθυμητή	Επιθυμητή για αντανάκλαση και συλλογή στοιχείων από τους εκπαιδευόμενους
Εποπτεία και ανατροφοδότηση στους εκπαιδευόμενους	Επιθυμητή	Επιθυμητή	Εάν η τεχνολογία υποστηρίζει την παρατήρηση και την ανατροφοδότηση.	Επικίνδυνη. Οι κανόνες της ομάδας μπορούν να διαγράψουν τα πρότυπα ποιότητας	Μόνο για αντανάκλαση και ομαδική στήριξη, Απαιτείται η επανεξέταση από τον εκπαιδευτή	Επιθυμητή	Μη δυνατή (Ο εκπαιδευόμενος δεν είναι σε επαφή με τον εκπαιδευτή).
Αντανάκλαση εκπαιδευόμενου	Επιθυμητή	Επιθυμητή	Επιθυμητή	Πιθανή. Απαιτείται ανατροφοδότηση στον εκπαιδευτή.	Πιθανή. Απαιτείται ανατροφοδότηση στον εκπαιδευτή.	Επιθυμητή. Απαιτείται ανατροφοδότηση	Επιθυμητή. Απαιτείται ανατροφοδότηση

						στον εκπαιδευτή.	στον εκπαιδευτή.
Ανάπτυξη της σχετικής θεωρείς	Χρήσιμη για την στην στήριξη του εκπαιδευτή	Επιθυμητή αλλά αποφύγετε την διάλεξη	Επιθυμητή	Απαιτείται επανεξέταση της συζήτησης από τον εκπαιδευτή	Πιθανή. Απαιτείται ανατροφοδότηση στον εκπαιδευτή.	Απίθανό να είναι αποτελεσματική	Επιθυμητή
Παράδοση εκπαιδευτικού υλικού στους εκπαιδευόμενους	Πιθανή	Επιθυμητή	Επιθυμητή	Πιθανή	Πιθανή	Επιθυμητή	Πιθανή
Αξιολόγηση των δεξιοτήτων των εκπαιδευόμενων	Επιθυμητή	Επιθυμητή	Εάν η τεχνολογία υποστηρίζει την παρατήρηση και την ανατροφοδότηση.	Ακατάλληλη	Ακατάλληλη	Επιθυμητή	Ακατάλληλη

Πίνακας 1 Η χρήση συγκεκριμένων μεθόδων μέσα στο μαθησιακό περιβάλλον

Εξ αποστάσεως μάθηση και ηλεκτρονική μάθηση

Το Πρόγραμμα STEP αναγνωρίζει ότι μερικοί μαθητές βρίσκουν δύσκολη την προσωπική παρακολούθηση γιατί πρέπει να λείψουν από την εργασία τους, πρέπει να ταξιδέψουν για να το παρακολουθήσουν ή έχουν άλλες προσωπικές δεσμεύσεις. Επομένως, η χρήση μεθόδων ηλεκτρονικής μάθησης και εξ αποστάσεως μάθησης ενθαρρύνεται, με τον περιορισμό ότι η πρακτική των δεξιοτήτων και η πρακτική στην εργασία δεν μπορούν να αντικατασταθούν από την ανάγνωση ή την παρατήρηση, παρόλο που και αυτές είναι χρήσιμες μέθοδοι. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων πρέπει να ακολουθεί προοδευτική και πραγματική πρακτική. Η παρακολούθηση της πρακτικής των δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων από τον εκπαιδευτή μπορεί να διευκολυνθεί από την ηλεκτρονική επικοινωνία, το skype, το τηλέφωνο ή άλλες μεθόδους, υπό προσεκτικά ελεγχόμενες καταστάσεις, αλλά ολόκληρο το εξ αποστάσεως περιβάλλον και το ηλεκτρονικό περιβάλλον είναι απίθανο να πληρούνται τα απαιτούμενα πρότυπα αυτή την στιγμή.

Η ηλεκτρονική μάθηση μέσα στο πρόγραμμα STEP πρέπει

- να είναι διασκεδαστική, ενδιαφέρουσα, διαδραστική, απλή και διαισθητική στη χρήση
- να είναι μια πλατφόρμα για συνεργατική δουλειά, συμπεριλαμβανομένης της άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων, πίνακες μηνυμάτων, ομάδων με καθοδήγηση & ομάδων χωρίς καθοδήγηση, webinars, podcasts, skype-a-like
- να παρέχει κοινής και διαδικτυακής συζήτηση για διασκορπισμένες ομάδες μάθησης με και χωρίς την συνεισφορά των εκπαιδευτών
- να παρέχει πρόσβαση σε κείμενα και έγγραφα και περιγραφικό υλικό, θεωρία και αποδεικτικά στοιχεία
- να παρέχει αξιολόγηση και συσσώρευση αποδεικτικών στοιχείων και πιστώσεων για τους εκπαιδευόμενους
- να υποστηρίζει εκπαιδευτική και συνοπτική αξιολόγησης, κουίζ και άλλα εργαλείων μάθησης που εγκρίνονται από το πρόγραμμα σπουδών
- να παρέχει παραδείγματα με βίντεο και ήχο για χρήση από τους εκπαιδευόμενους σε ομαδική ή ατομική μάθηση
- να παρέχει βιντεοσκοπήσεις για να υποστηρίζει την επίδειξη δεξιοτήτων από εκπαιδευτές και πρακτική εξειδίκευση από εκπαιδευόμενους
- να παρέχει στους εκπαιδευτές πρόσβαση σε πόρους διδασκαλίας, ασκήσεις, powerpoints κ.λπ., σε σωρευτική, ενημερωμένη μορφή
- να παρέχει στήριξη κατάρτισης εκπαιδευτών, υλικά, χρονοδιαγράμματα, πρόγραμμα σπουδών και αξιολόγηση
- να παρέχει δυνατότητες προγραμματισμού για μαθήματα, αξιολογήσεις
- να παρέχει στους νέους οργανισμούς και εκπαιδευτές την ευκαιρία να πιστοποιηθούν
- να τηρεί τα πρότυπα διεθνούς προσβασιμότητας του WCAG
- να υπάρχει στη/στις γλώσσα (-ες) των εκπαιδευόμενων
- να εργάζεται σε διάφορες συσκευές / συστήματα

Δεν πρέπει να

- είναι ένα μη διαδραστικό κείμενο. Για παράδειγμα, μια απλή παρουσίαση ενός φυλλαδίου, ενός δοκιμίου, ενός εγγράφου θα ήταν ακατάλληλο εκτός εάν είναι για να το κατεβάσουμε ή να το διαβάσουμε
- προσπαθεί να αντικαταστήσει την προσωπική πρακτική δεξιοτήτων με την ανάγνωση ή τη γραφή
- μειώσει την σημασία της εφαρμογής της πραγματικής αξιολόγησης της προόδου και των δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων. Η τεχνολογία πληροφορικής και η πλατφόρμα μάθησης δεν

πρέπει να υποκαθιστούν μεθόδους αξιολόγησης όπως η παρατήρηση και η συσσώρευση αποδεικτικών στοιχείων με άλλες εναλλακτικές λύσεις που δεν δοκιμάζουν δεξιότητες (οι εξετάσεις με πολλαπλές επιλογές αποτελούν παράδειγμα, αν και μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε μια μεικτή μάθηση)

- μειώσει τον αντίκτυπο των συζητήσεων της ομάδας και των εκδηλώσεων, ενθαρρύνοντας την απομόνωση, αλλά να ενθαρρύνει θετικά την επικοινωνία και τη συμμετοχή των εκπαιδευομένων.

Τα κριτήρια που εφαρμόζονται στην αξιολόγηση της ηλεκτρονικής μάθησης θα πρέπει να καλύπτουν:

- την συμμετοχή του χρήστη και ανατροφοδότηση στα στάδια του σχεδιασμού
- την διαισθητική χρήση τόσο συνολικά όσο και λεπτομερώς, και ευκολία με την οποία ένας νέος χρήστης μπορεί να μάθει πώς να την χρησιμοποιήσει με επιτυχία με ελάχιστο ποσό προηγούμενης γνώσης
- την συνάφεια του περιεχομένου με τη μάθηση
- την επίτευξη μαθησιακών στόχων και ευκολία στην επίτευξη των στόχων
- την ικανοποίηση των χρηστών
- την προσβασιμότητα από άτομα με ειδικές ανάγκες, είτε χωρίς βοήθεια είτε με βοηθητική τεχνολογία, χρησιμοποιώντας εργαλεία αξιολόγησης της προσβασιμότητας στο διαδίκτυο
- την λειτουργικότητα των ιστοσελίδων, των παικτών, των εφαρμογών, των plugins κ.λπ.
- την αναγνωσιμότητα του κειμένου και της ποιότητας και κατανόησης του βίντεο και του ήχου
- την σαφήνεια του νοήματος και απουσία αμφιβολιών
- την αποφυγή ακατανόητης γλώσσας

Όλα τα τεχνικά εργαλεία υποστήριξης της μάθησης, αλλά ειδικά τα μέσα ηλεκτρονικής μάθησης πρέπει

- να έχουν σχεδιαστεί ώστε να είναι εύκολα στη χρήση
- να είστε ανθεκτικά σε αποτυχία
- προσφέρουν υψηλής ποιότητας αναπαραγωγή κειμένου, εικόνων, ήχου, βίντεο και προσωπικής αλληλεπίδρασης
- να δοκιμαστούν
- να διδαχθούν στους χρήστες πριν αρχίσει η κατάρτιση, έτσι ώστε η χρήση των εργαλείων να μην καθυστερεί την εκμάθηση των δεξιοτήτων τους

Ο Πίνακας 2 παρέχει καθοδήγηση σχετικά με την εφαρμογή της τεχνικής πρόσωπο με πρόσωπο, της εξ αποστάσεως τεχνικής και της ηλεκτρονικής τεχνικής.

Πίνακας 2 Εφαρμογή τεχνικής πρόσωπο να πρόσωπο, τεχνικής εξ αποστάσεως και ηλεκτρονικής τεχνικής

	Φυλλάδια	Ηλεκτρονικά κείμενα	Βίντεο / Ακουστικό υλικό	Webinar	Ατομική Διάλεξη	Υπόδοση ρόλου / Προσομίωση	Συζήτηση	Πλάνο μαθήματος	Ερωτηματολόγιο	Μελέτες περίπτωσης	Επισκέψεις εργοδωτών	Πρακτική στην εργασία με τους πελάτες
Πληροφορίες προγράμματος	✓	✓		✓			✓		✓		✓	
Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών	✓	✓		✓			✓		✓		✓	✓
Ετοιμασία εκπαιδευόμενων για μελέτη	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	
Ιστορικό ή θεωρητική μελέτη	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓	
Επιδείξεις και παραδείγματα	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓
Πρακτική μικρο δεξιοτήτων						✓	✓					✓
Πρακτική περίπλοκης δεξιότητας	✓			✓		✓	✓	✓				✓
Συλλογή στοιχείων για δεξιότητα		✓	✓			✓			✓	✓		✓
Εποπτεία και ανατροφοδότηση στους εκπαιδευόμενους			✓	✓		✓		✓				✓
Αξιολόγηση	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓

Γνώσεις για την χώρα και υλικά

Οι πληροφορίες και οι γνώσεις που αφορούν τη χώρα, το επάγγελμα ή το έργο μπορούν να προστεθούν στο πρόγραμμα σπουδών, για παράδειγμα

- Νομοθεσία
- Προγράμματα απασχόλησης και υπηρεσίες απασχόλησης εντός της χώρας
- Εργασιακές πρακτικές
- Μέθοδοι αξιολόγησης
- Απαιτήσεις συμμετοχής

Οι προσθήκες αυτές πρέπει να είναι σύμφωνες και να μην αντικαθιστούν τα μέτρα ποιότητας στο πρόγραμμα.

Βλ. Επίσης το κεφάλαιο για την αξιολόγηση

Αξιολόγηση(Assessment)

Η ικανότητα στις δεξιότητες πρέπει να αποδεικνύεται από την παρατηρήσιμη απόδοση των δεξιοτήτων από τους εκπαιδευόμενους.

Τα μαθησιακά αποτελέσματα των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων του STEP σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων θα χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση των ικανοτήτων. Δίδονται στον Οδηγό Εκπαιδευόμενου στο Παράρτημα 1.

Η αξιολόγηση πρέπει να μετράται εάν φαίνεται η ικανότητα ή όχι. Δεν υπάρχει πρόβλεψη για συσσώρευση βαθμών που να αντισταθμίζουν την ανεπάρκεια σε μια περιοχή με υψηλότερες βαθμολογίες σε μια άλλη.

Χρησιμοποιούνται δύο Κλίμακες:

1. Κλίμακα ικανοτήτων και δεξιοτήτων STEP σύμφωνα με το EQF

Δεν αποδείχθηκε

Επιδείχτηκε σε απλή προσομοίωση

Αποδεδειγμένο σε προσομοίωση όπως την ζωή

Αποδεδειγμένο σε πραγματικό περιβάλλον εργασίας

Η προηγούμενη ικανότητα το επέδειξε

2. Κλίμακα γνώσης STEP EQF

Δεν αποδείχθηκε

Επιδεικνύεται στη συζήτηση της ομάδας μάθησης ή στην αναθεώρηση εκπαιδευτή-εκπαιδευόμενου

Επιδεικνύεται με δική του παρουσίαση και ανασκόπηση μέσω μελέτης περίπτωσης

Επιδεικνύεται από την επανεξέταση ή την ανάλυση σύνθετης πραγματικής κατάστασης

Η προηγούμενη γνώση το επέδειξε

Τα μαθησιακά αποτελέσματα και οι Κλίμακες Αξιολόγησης περιλαμβάνονται στο απευθείας πρόσβασης μαθησιακό σύστημα στο *Moodle* online που είναι διαθέσιμα στο <https://moodle.skillstep.eu>.

- Οι μελέτες περίπτωσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν τόσο στην αξιολόγηση όσο και στη συζήτηση ή την αξιολόγηση αξιολογητή-εκπαιδευόμενου.

- Η προσομοίωση μπορεί να χρησιμοποιηθεί όταν δεν είναι δυνατή η παρατήρηση της πραγματικής εργασίας. Η προσομοίωση πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο όμοια με το περιβάλλον πραγματικής εργασίας και θα περιλαμβάνει έναν ικανό ηθοποιό που θα αλληλεπιδρά με τους εκπαιδευόμενους / υποψήφιους, τους οποίους θα παρακολουθεί ο αξιολογητής. Θα παρασχεθεί στον ηθοποιό ένα κατάλληλο σενάριο και θα του δοθεί και καθοδήγηση συμπεριφοράς.

Η αξιολόγηση πρέπει να συνοδεύεται από ανατροφοδότηση στους εκπαιδευόμενους σχετικά με την απόδοσή τους, τα αποδεικτικά στοιχεία που υποβάλλουν και τι πρέπει να επιτευχθεί για να φτάσουν το απαιτούμενο επίπεδο. Η ανατροφοδότηση πρέπει να παρέχεται έγκαιρα, ώστε οι εκπαιδευόμενοι να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στο χρονοδιάγραμμα του μαθήματος ή του προγράμματος.

Οι διαδικασίες αξιολόγησης πρέπει να περιλαμβάνουν

- Συγκέντρωση αποδεικτικών στοιχείων για αξιολόγηση κατά τη διάρκεια του προγράμματος του εκπαιδευόμενου
- ευκαιρίες επανεξέτασης των υλικών ή επανεξέταση των παρατηρήσεων
- συλλογή και παρουσίαση αποδεικτικών στοιχείων από εκπαιδευόμενους ή από υποψήφιους συμπεριλαμβανομένων άμεση παρατήρηση από τον αξιολογητή
- δείγματα εργασιών σε έντυπη μορφή (για παράδειγμα σημειώματα περιπτώσεων, ανακλαστικές δηλώσεις)
- συλλογή online ή ηλεκτρονική συλλογή αποδεικτικών στοιχείων μέσω κειμένου, βίντεο, ήχου
- Αρχεία ανατροφοδότησης εκπαιδευτών και συζητήσεων εκπαιδευόμενου-εκπαιδευτή
- στοιχεία (όπως προσωπική υπογραφή, επιβεβαίωση διαχειριστή, παρατήρηση εκπαιδευτών) ότι τα αποδεικτικά στοιχεία είναι πρωτότυπα για τον υποψήφιο
- πρόβλεψη για ανεξάρτητη αναθεώρηση των συμπερασμάτων των αξιολογητών
- πρόβλεψη προσφυγής εκ μέρους του εκπαιδευόμενου για κακοδιοίκηση ή για άνισο ή άδικο χειρισμό

Σε πολλές χώρες και σε καθεστώτα επαγγελματικών ή εκπαιδευτικών προσόντων υπάρχει νομοθετική απαίτηση για

- μελέτη για μια ελάχιστη καθορισμένη χρονική περίοδο
- εξετάσεις με τη χρήση εκθέσεων, ερωτηματολογίων πολλαπλών επιλογών, διατριβές
- να επιτύχεις ένα συγκεκριμένο επίπεδο εκπαίδευσης, όπως, για παράδειγμα, ανώτερο πτυχίο, αναγνωρισμένο επαγγελματικό προσόν.

Αυτές οι απαιτήσεις δεν υποδεικνύουν απαραίτητα την ικανότητα να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που διδάσκονται στο πρόγραμμα STEP. Ωστόσο, το πρόγραμμα STEP και τα ποιοτικά του κριτήρια μπορούν να εφαρμοστούν πλήρως σε ένα μάθημα που ικανοποιεί αυτές τις απαιτήσεις.

Σεβόμενοι την αυτονομία των διαφορετικών καθεστώτων προσόντων, οι προωθητές των μαθημάτων που χρησιμοποιούν το πρόγραμμα STEP πρέπει

- να απονέμουν πιστοποιητικά STEP στους εκπαιδευόμενους που έχουν αξιολογηθεί σύμφωνα με τους

- ποιοτικούς ελέγχους STEP επιπρόσθετα με άλλους τίτλους σπουδών ή
- να ενσωματώσει τους ελέγχους ποιότητας STEP σε άλλα προσόντα

και σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να εφαρμόσουν μια έγκυρη αξιολόγηση της ικανότητας μέτρησης της πραγματικής απόδοσης σε σχέση με τους μαθησιακούς στόχους του STEP.

Διασφάλιση Ποιότητας και αξιολόγηση του προγράμματος (Quality Assurance and Evaluation of the course)

Η ποιότητα της μάθησης και του περιβάλλοντος διδασκαλίας και των δραστηριοτήτων μπορούν να αξιολογηθούν από

- την ποιότητα της παράδοσης του προγράμματος
- την επακόλουθη αλλαγή (προς την κατεύθυνση των μαθησιακών στόχων) στη συμπεριφορά και την ικανότητα των εκπαιδευομένων.

Ποιότητα της παράδοσης(Quality of delivery)

Η ποιότητα της παράδοσης και του περιβάλλοντος μάθησης είναι υψηλή όταν περιλαμβάνει ένα σύνολο συμπεριφορών και μαθησιακών δραστηριοτήτων που επιτρέπουν στους εκπαιδευόμενους να διερευνήσουν, να κατανοήσουν, να κάνουν επιλογές και να εξασκήσουν δεξιότητες μέχρι να επιτύχουν την κατάκτηση τους και τις ικανότητες

Το Παράρτημα 4 παρέχει έναν πίνακα παραγόντων Διασφάλισης Ποιότητας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση της παράδοσης και του περιβάλλοντος μάθησης .

Αλλαγή στην συμπεριφορά (Behavioural change)

Η αξιολόγηση του προγράμματος πρέπει να συνδέεται με τους στόχους της κατάρτισης. Η αξιολόγηση πρέπει να συγκρίνει τις περιστάσεις πριν και μετά το πρόγραμμα και ιδανικά θα εξετάσει εάν η μάθηση έχει μεταφερθεί σε εργασιακές πρακτικές κάποια στιγμή μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης.

Η παρατήρηση των εκπαιδευομένων σε πραγματικές συνθήκες εργασίας παρουσιάζει προβλήματα οργάνωσης και εμπιστευτικότητας και μπορεί να μην είναι πάντοτε εφικτή. Καλά υποκατάστατα θα ήταν

- παρατήρηση σε σχετικές προσομοιώσεις, οι οποίες μπορούν να γίνουν κατά τη διάρκεια μιας σειράς μαθημάτων. Αυτά μπορούν να πραγματοποιηθούν από εκπαιδευτές που εφαρμόζουν αντικειμενικά πρότυπα συμπεριφοράς και καταγράφουν τα ευρήματά τους
- αυτοέλεγχος από τους εκπαιδευόμενους της εμπιστοσύνης τους για τη διεξαγωγή συγκεκριμένων πτυχών του έργου πριν και μετά την εκπαίδευση.

Σε μια ιδανική κατάσταση, κάθε δεξιότητα θα αξιολογηθεί με αυτόν τον τρόπο. Ωστόσο, το βάρος της συμπλήρωσης πολλών φορμών μπορεί να μειωθεί και, για αυτό να υπάρχει μεγαλύτερη ανταπόκριση, ζητώντας αυτο-αξιολογήσεις εμπιστοσύνης για την εφαρμογή ομάδων δεξιοτήτων.

Οι παρατηρήσεις θα πρέπει να συνοδεύονται από συγκεκριμένα παραδείγματα αλλαγής δεξιοτήτων ή συμπεριφοράς.

Η αξιολόγηση πρέπει να περιλαμβάνει

- κλίμακες (π.χ. κλίμακες Likert) για να επιτρέπουν συγκρίσεις πριν και μετά την πορεία
- απαντήσεις στο κείμενο ή στις προφορικές απαντήσεις σε συγκεκριμένες ερωτήσεις και ερωτήσεις
- ανοικτές ερωτήσεις.

Η αξιολόγηση πρέπει να γίνεται πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το πρόγραμμα. Οι απαντήσεις στην αξιολόγηση θα παρέχονται από τους

- εκπαιδευόμενους

- τους εργοδότες και τους διευθυντές τους (κατά περίπτωση) και
- τους εκπαιδευτές.

Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να έχουν πληροφορίες σχετικά με τον κύκλο αξιολόγησης-βελτίωσης και τον ρόλο τους σε αυτόν. Οι εκπαιδευτές θα είναι συχνά κορυφαίοι παίκτες στη διαδικασία αξιολόγησης, αλλά η αντικειμενικότητα της αξιολόγησης δεν θα πρέπει να συμβιβάζεται από τη θέση τους.

Τα εκπαιδευτικά υλικά πρέπει να περιέχουν τα σωστά έντυπα αξιολόγησης και οδηγίες προς τους εργοδότες, τους εκπαιδευόμενους και τους εκπαιδευτές σχετικά με τον τρόπο και τον χρόνο χρήσης τους.

Οι καλύτερες αξιολογήσεις θα χρησιμοποιήσουν τυφλές μελέτες των επιτευγμάτων των εκπαιδευομένων, ιδανικά στην τύχη. Κατά το σχεδιασμό τέτοιων μελετών, πρέπει να ληφθεί μέριμνα:

- θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα αποτελέσματα της μνήμης, της μάθησης και της τάξης στις απαντήσεις σε προηγούμενα και αργότερα έντυπα αξιολόγησης: ο αντίκτυπος ενός προηγούμενου συμβάντος σε ένα μεταγενέστερο συμβάν μπορεί να είναι σημαντικός
- η μεταφορά των αξιολογήσεων απόκρισης των εκπαιδευομένων από τη μία πορεία προς την επόμενη θα πρέπει να ελαχιστοποιείται με επαρκή απόσταση μεταξύ των δοκιμών
- Είναι χρήσιμο να αξιολογηθούν μακροπρόθεσμα οι μεταγενέστερες αξιολογήσεις, κατά πάσα πιθανότητα τουλάχιστον ένα μήνα και έως έξι μήνες ή ένα χρόνο,
- οι κλίμακες και οι ερωτήσεις αξιολόγησης πρέπει να δοκιμαστούν και να επικυρωθούν πριν από τη χρήση.

Στήριξη για ανάπτυξη προγραμμάτων(Support for development of courses)

Πολλά από αυτά τα κριτήρια ποιότητας στα προγράμματα STEP θα είναι γνωστά στους οργανισμούς κατάρτισης δεξιοτήτων. Άλλοι εκπαιδευτικοί μπορούν να βρουν ότι η έμφαση στις δεξιότητες και την ανθρώπινη αλληλεπίδραση, είναι μεγαλύτερη από την έμφαση στην θεωρία και τη διαδικασία, ασυνήθιστες και δύσκολες να προσαρμοστούν στις καθιερωμένες πρακτικές.

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής και εξ αποστάσεως μάθησης παρουσιάζει επίσης προβλήματα: οι μέθοδοι ηλεκτρονικής και εξ αποστάσεως μάθησης υπόσχονται πρόσβαση στα υλικά του μαθήματος, παρέχουν νέες δυνατότητες για ομαδική μάθηση, ευκαιρίες παρατήρησης εξειδικευμένης πρακτικής και άλλα οφέλη. Ωστόσο, δεν είναι ακόμη σε θέση να προσφέρουν τεχνολογίες που αντικαθιστούν πλήρως την ανθρώπινη καθοδήγηση και αλληλεπίδραση. Ο εκπαιδευτής, αυτοπροσώπως, που εργάζεται απευθείας με τους εκπαιδευόμενους και τους εργοδότες τους, θα παραμείνει ουσιαστικό στοιχείο στην ανάπτυξη δεξιοτήτων.

Για πολλούς παρόχους προγραμμάτων, είναι πιθανό να είναι δύσκολο να βρεθούν εκπαιδευτές με ικανοποιητική εμπειρία σε όλους αυτούς τους τομείς. Οι συνεργάτες του έργου STEP μπορούν να βοηθήσουν στην προετοιμασία των εκπαιδευτών και στην δημιουργία των προγραμμάτων σπουδών. Αναγνωρίζουμε ότι η τελειότητα μπορεί να είναι ένας επιθυμητός αλλά απομακρυσμένος στόχος στην προσπάθεια να βελτιώσουμε αυτό που κάνουμε ήδη για τους μειονεκτούντες άνεργους. Το έγγραφο αυτό σας δίνει τα πρότυπα που θα επιτρέψουν στους παρόχους κατάρτισης να προσεγγίσουν όσο το δυνατόν περισσότερο τους αναπτυσσόμενους συμβούλους που εξειδικεύονται στην υποστήριξη των ατόμων που αναζητούν εργασία και των εργοδοτών. Συνεχίζουμε να καλωσορίζουμε τις έρευνες και να προσφέρουμε βοήθεια σε όσους επιθυμούν να εφαρμόσουν το Πρόγραμμα.

Κοινά προβλήματα , FAQs

Εκπαιδευτές και Κατάρτιση

Είμαι ένας έμπειρος εκπαιδευτής ενηλίκων, αλλά δεν είμαι σύμβουλος απασχόλησης. Μπορώ να διδάξω το STEP;

Οι εκπαιδευτές STEP πρέπει να έχουν επαρκή εμπειρία στην συμβουλευτική για απασχόληση εφαρμόζοντας το φάσμα των δεξιοτήτων που αναφέρονται στο πρόγραμμα σπουδών ώστε να βοηθήσουν τους εκπαιδευόμενους να λύσουν προβλήματα, να απαντήσουν σε ερωτήσεις και να κάνουν σχετικές επιδείξεις και να δώσουν παραδείγματα. Έτσι χωρίς αυτήν την εμπειρία θα είναι δύσκολο να επιτευχθούν τα ποιοτικά πρότυπα.

Έχω εμπειρία ως σύμβουλος, αλλά δεν έχω εκπαιδεύσει ενήλικες μαθητές πριν. Πώς μπορώ να ξεκινήσω στο STEP;

Εάν η εμπειρία σας ως σύμβουλος σας δίνει μια άπταιστη ικανότητα στο πρόγραμμα σπουδών, θα μπορείτε να διδάξετε τις δεξιότητες STEP. Πρέπει όμως να αναζητήσετε καθοδήγηση και πρακτική για τη δημιουργία και τη διαχείριση του μαθησιακού περιβάλλοντος και για να βοηθήσετε τις ομάδες και τους ατομικούς μαθητές πριν ξεκινήσετε.

Πρέπει να διδάσκω κάθε Ενότητα χωριστά;

Όχι. Στην πράξη, οι Ενότητες του «Advisor's Toolkit» (Ενότητες 6 έως 12) ισχύουν για όλες τις Ενότητες του «Client's Journey to Work» (Ενότητες 1 έως 5) και θα μπορείτε να αναπτύξετε την εκπαίδευση έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι να αποκτήσουν Τις δεξιότητες του Advisor's Toolkit ενώ ασκούν τις ικανότητες του Journey to Work. Το σημαντικό θα είναι να φροντίσουμε ώστε η μάθηση να πηγαίνει σε εύκολα στάδια από απλά παραδείγματα προς γνώση περίπλοκων καταστάσεων.

Μπορώ να διδάσκω πολλές Ενότητες ταυτόχρονα χρησιμοποιώντας πρακτικές ασκήσεις;

Ναι, και αυτό θα είναι ο συνηθισμένος τρόπος . Θυμηθείτε, ωστόσο, ότι είναι δυνατόν και επιθυμητό να απεικονίσετε και να επιδείξετε τις πιο βασικές δεξιότητες χρησιμοποιώντας αρκετά απλά παραδείγματα. Η πολυπλοκότητα δεν είναι χρήσιμη έως ότου οι εκπαιδευόμενοι έχουν την κυριότητα του θέματος που διδάσκονται.

Το πρόγραμμα σπουδών περιλαμβάνει σημειώσεις σχετικά με την απαιτούμενη 'Απαραίτητη προηγούμενη ικανότητα, μάθηση ή εμπειρία' για κάθε Ενότητα Γιατί;

Αυτό συμβαίνει επειδή ορισμένες από τις δεξιότητες είναι απαραίτητες για να μπορέσουν να κάνουν τις επόμενες σωστά. Χωρίς τις πρώτες δεξιότητες δεν είναι δυνατόν να συνδεθεί κανείς με τον πελάτη με τρόπο που να επιτρέπει την σύνδεση αυτή να είναι αποτελεσματική.

Για παράδειγμα, η Ενότητα 6: Interpersonal Communication Skills είναι απαραίτητη για τους συμβούλους για να μάθουν πώς να διεξάγουν προσωπική συνάντηση συμβουλευτικής με ένα πελάτη. Χωρίς αυτή δεν μπορούν να κάνουν την Ενότητα 7: Planning without those Communication Skills.

Σε πολλά μαθήματα κατάρτισης θα είναι δυνατή η διδασκαλία των δύο Ενότητων μαζί (ή σε συνδυασμούς με άλλες Ενότητες). Ομοίως, οι σύμβουλοι που είναι ήδη ειδικευμένοι στην επικοινωνία δεν θα χρειαστεί να το μάθουν ξανά πριν να μελετήσουν την Ενότητα Planning. Δεν θα ήταν όμως σωστό να διδάξουμε τον προγραμματισμό από μόνο του σε κάποιον που δεν διαθέτει τις απαιτούμενες δεξιότητες επικοινωνίας.

Γιατί πρέπει να ακολουθήσω τόσο πολύ το πρόγραμμα σπουδών; Σίγουρα υπάρχουν και άλλα σημαντικά πράγματα που πρέπει να μάθουν και άλλες τεχνικές για να εξασκηθούν;

Το πρόγραμμα σπουδών έχει δημιουργηθεί ώστε να περιλαμβάνει τόσο τις μεθόδους διδασκαλίας όσο και το περιεχόμενο δεξιοτήτων που συμμορφώνονται με την καλύτερη κατανόηση των αποδεικτικών στοιχείων.

Έτσι, η αλλαγή ή η προσθήκη άλλων αντικειμένων έχει ορισμένους κινδύνους καθώς και ορισμένα οφέλη: Οι κύριοι κίνδυνοι είναι ότι οι εκπαιδευόμενοι:

- μπορούν να αποκτήσουν ακατάλληλες μεθόδους εργασίας και συμπεριφορές μέσω υποκατάστασης του περιεχομένου του μαθήματος από άλλο περιεχόμενο
- θα δαπανούν λιγότερο χρόνο από ό, τι θα έπρεπε στην πρακτική εξειδίκευση, ο χρόνος τους εξαντλείται λόγω υποκατάστασης
- θα έχουν εμπιστοσύνη λόγω της χρήσης ακατάλληλων τεχνικών μάθησης
- μπορεί να αξιολογηθούν σε άλλες δεξιότητες εκτός εκείνων που απαιτούνται για το επάγγελμα, όπως συγγραφή έκθεσης, γνώσεις ή δεξιότητες εξέτασης.

Τα οφέλη που μπορούν εύκολα να προστεθούν στο STEP μπορούν να περιλαμβάνουν

- βελτίωση της γνώσης της τοπικής αγοράς εργασίας
- προσθήκη σημαντικής γνώσης και εμπειρίας σχετικά με τη νομοθεσία και τις παροχές ευημερίας
- βαθύτερη κατανόηση της θεωρητικής και τεκμηριωμένης βάσης
- πρακτικές εργασίας προσαρμοσμένες στις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων, όπως άτομα με ειδικές ανάγκες, μετανάστες και άλλοι.

Πόσους εκπαιδευόμενους μπορώ να έχω σε ένα πρόγραμμα; Πόσους εκπαιδευτές θα χρειαστώ;
Πρέπει να είστε σε θέση να παρακολουθείτε και να δίνετε ποιοτική ανατροφοδότηση στους εκπαιδευόμενους, και να παρέχετε καθοδήγηση σε άτομα και στην ομάδα. Στην διδασκαλία πρόσωπο με πρόσωπο αυτό σημαίνει ο αριθμός των εκπαιδευόμενων πρέπει να είναι πέντε ή οκτώ εκπαιδευόμενοι ανά εκπαιδευτή. Οι εκπαιδευτές επωφελούνται επίσης από την υποστήριξη, οπότε δύο εκπαιδευτές με μια ομάδα από δέκα έως δεκαέξι εκπαιδευόμενοι είναι ο σωστός αριθμός. Οι συνθήκες είναι διαφορετικές όσον αφορά την μάθηση εξ αποστάσεως και την ηλεκτρονική υποστήριξη. Εδώ μπορεί να είναι δυνατή η επίδειξη και διάλεξη σε μεγαλύτερο αριθμό εκπαιδευόμενων. Αλλά η παροχή ανατροφοδότησης και προσωπικής υποστήριξης θα εξακολουθήσει να περιορίζει τον αριθμό των εκπαιδευόμενων στα ενεργά γεγονότα εκπαίδευσης σε περίπου πέντε έως οκτώ ανά εκπαιδευτή.

Μικρότερες ομάδες εκπαιδευόμενων παρουσιάζουν τα δικά τους προβλήματα: μια ομάδα με λιγότερους από τέσσερις εκπαιδευόμενους δυσκολεύεται να έχει μια ποικιλία εμπειριών και το εύρος των εταίρων που εξασκούν τις μικρο-ικανότητες είναι περιορισμένο και η μάθηση είναι περιορισμένη.

Ποιο είναι καλύτερο να έχεις : ομάδες συμβούλων από διαφορετικούς οργανισμούς ή απλά από έναν οργανισμό;

Και οι δύο είναι καλές με διαφορετικούς τρόπους.

Έχοντας τους εκπαιδευόμενους από έναν οργανισμό, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε με τον καλύτερο τρόπο την Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών για να δημιουργήσετε ένα μάθημα που στοχεύει στην ανάπτυξη ειδικών δεξιοτήτων και τη μεταφορά δεξιοτήτων στο χώρο εργασίας. Αλλά μπορεί να είναι πιο δύσκολο να ξεφύγουμε από τις στάσεις και τις διαδικασίες που έχουν αποκτηθεί προηγουμένως. Έχοντας εκπαιδευόμενους από διαφορετικούς οργανισμούς δημιουργεί μια καλή ανταλλαγή ιδεών και εμπειριών μεταξύ των εκπαιδευόμενων και φέρνει διαφορετικά παραδείγματα. Αυτό βοηθά να δείξετε πώς οι δεξιότητες STEP είναι κοινές σε διαφορετικές ομάδες πελατών. Αλλά είναι πιο δύσκολο να προσαρμόσετε ένα μεικτό πρόγραμμα στις αναπτυξιακές ανάγκες ενός οργανισμού.

Μπορούμε να αναμείξουμε τα επίπεδα εμπειρίας των συμβούλων σε μια ομάδα μάθησης;
Ναι, αλλά προσέξτε. Δεν υπάρχει ακόμη μεγάλη εμπειρία για να είμαστε σαφείς σχετικά με ομάδες μικτής εμπειρίας. Έχουμε δει κάποια παραδείγματα να λειτουργούν καλά, με καλή σχέση και αμοιβαία υποστήριξη κατά τη διάρκεια της μάθησης. Πιστεύουμε επίσης ότι υπάρχουν κίνδυνοι: οι εξελιγμένοι εκπαιδευόμενοι

μπορεί να βαρεθούν ή να υπονομευθούν επειδή είναι σε μια ομάδα με νέους εκπαιδευόμενους, αν και από την άλλη πλευρά μπορεί να βρουν ότι τους βοηθά να ανανεώσουν την πρακτική τους. Οι νέοι εκπαιδευόμενοι μπορεί να αισθάνονται εκφοβισμένοι και ίσως να παραπλανηθούν από πιο έμπειρους εκπαιδευόμενους. Χρησιμοποιήστε την Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών και μιλήστε στους εκπαιδευόμενους να σχεδιάσουν προσεκτικά.

Ηλεκτρονική μάθηση

Μπορεί το πρόγραμμα STEP να γίνει εξ ολοκλήρου μέσω ηλεκτρονικής μάθησης χωρίς την χρήση εκπαιδευτών;

Όχι. Η τεχνολογία δεν έχει ακόμη προχωρήσει αρκετά ώστε να προσφέρει προσεγμένες επιδείξεις, ανατροφοδότηση και προσωπική καθοδήγηση.

Μπορώ να χρησιμοποιήσω βίντεο για να φτιάξω επιδείξεις;

Ναι, και μπορεί να είναι καλή χρήση του χρόνου και της προσπάθειας σας. Προσέξτε ότι το βίντεο θα δείξει το πραγματικό σημείο μάθησης που θέλετε να δείξετε.

Μπορεί η ηλεκτρονική διάσκεψη ('Big Blue Button' στο Moodle) να αντικαταστήσει τη διδασκαλία στην τάξη;

Η εμπειρία μας από την τεχνολογία των διασκέψεων είναι ότι δεν έχει ακόμα την ακρίβεια, τις λεπτομέρειες, τον αυθορμητισμό και την αλληλεπίδραση της καλής διδασκαλίας στην τάξη. Χρησιμοποιήστε το για να αντικαταστήσετε διαλέξεις, να παρακολουθήσετε βίντεο, να έχετε σύντομες συζητήσεις, αλλά μην το χρησιμοποιήσετε για διαδραστικό παιχνίδι ρόλων. Ή όχι μέχρι να φτάσει σε ένα νέο υψηλότερο επίπεδο ρεαλισμού και να είναι διαθέσιμο σε όλους τους εκπαιδευόμενους.

Μπορώ να χρησιμοποιήσω οποιοδήποτε λογισμικό μάθησης ή μήπως πρέπει να είναι Moodle;

Ναι, μπορεί να χρησιμοποιηθεί άλλο λογισμικό μάθησης. Απλά βεβαιωθείτε ότι είναι προσβάσιμο, εύκολο στη χρήση και μεταφέρει καλά τα σημεία μάθησης. Το εγχειρίδιο ποιότητας θα σας βοηθήσει.

Εμπλοκή εργοδότη

Θα είναι οι τοπικοί εργοδότες μου πρόθυμοι να συμμετάσχουν σε μια εκδήλωση κατάρτισης; Πως; Μπορείτε να έχετε δύο είδη εργοδοτών που εμπλέκονται

- εκείνων των εργοδοτών που παρέχουν υπηρεσίες παροχής συμβουλευτικής για την απασχόληση. Το προσωπικό τους μπορεί να είναι οι εκπαιδευόμενοι σας. Είναι εξίσου απασχολημένοι όπως κάθε εργοδότης, οπότε μπορεί να χρειαστεί χρόνος και να εργαστείτε στη σχέση σας για να τους ενθαρρύνετε να συμμετάσχουν
- άλλους εργοδότες στην τοπική οικονομία. Η επίσκεψή σας, η εξέταση πραγματικών χώρων εργασίας, η αξιολόγηση της εργασίας τους και η ακρόαση σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον και τις ανάγκες τους είναι ένα πολύτιμο μέρος της κατάρτισης. Οι εκπαιδευόμενοι σας μπορούν να είναι μια καλή πηγή επαφών και οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν κοινωνικές, προσωπικές, οικογενειακές και επαγγελματικές επαφές για να γνωρίσουν τους εργοδότες και να τους εμπλέξουν στην κατάρτιση. Η δική μας εμπειρία είναι ότι οι φιλικοί εργοδότες δεν είναι δύσκολο να βρεθούν και είναι πολύ χαρούμενοι όταν τους δίνεται προσοχή.

Δεν υπάρχουν θέσεις εργασίας εδώ!

Αυτό φαίνεται να εμφανίζεται στα περισσότερα μαθήματα κατάρτισης, αλλά περισσότερο όταν η ανεργία αυξάνεται, σε περιοχές με οικονομική παρακμή και κλείσιμο, και σε αγροτικές περιοχές. Όλα τα πιο πάνω δημιουργούν προβλήματα για τα άτομα που αναζητούν εργασία, χωρίς αμφιβολία. Όμως, μεγάλο μέρος του συνολικού εργατικού δυναμικού της περιοχής αφήνει την εργασία του κάθε χρόνο, όπως και πολλοί βρίσκουν εργασία. Η αλλαγή εργασίας μπορεί να ανέλθει στο 20% ή περισσότερο του συνόλου των ατόμων

στην εργασία. Το θέμα λοιπόν, δεν είναι τόσο η ύπαρξη θέσεων εργασίας, όσο η ύπαρξη θέσεων εργασίας στον σωστό χώρο (ή εργαζόμενοι που αναζητούν εργασία στους σωστούς χώρους) ή οι θέσεις εργασίας που ένας άνεργος αισθάνεται ικανός να κάνει. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να είναι έτοιμοι να μετατρέψουν αυτή την αντίρρηση στην αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής απασχόλησης σε μια άσκηση για τους εκπαιδευόμενους τους για να μάθουν πόσες κενές θέσεις εργασίας συμπληρώνονται κάθε χρόνο.

Σίγουρα είναι μόνο οι εργοδότες μεγάλης / μικρής / χαμηλής αμοιβής που προσλαμβάνουν ανέργους;

Έχουμε πολύ λίγες πληροφορίες για το ποιος είναι έτοιμος να δώσει απασχόληση στους πιο μειονεκτούντες, αν και γνωρίζουμε ότι ένα είδος μειονεκτήματος είναι η επικράτηση χαμηλών μισθών μεταξύ ορισμένων ομάδων εργαζομένων. Αλλά όταν πρόκειται για θετική βοήθεια, η εμπειρία μας είναι ότι μπορούν να βρεθούν φίλοι σε όλους τους τομείς.

Αξιολόγηση

- Πώς μπορώ να δείξω στον πάροχο υπηρεσιών απασχόλησης ότι το STEP εργάζεται για αυτούς; Στην ιδανική περίπτωση θα μοιράζετε τους εκπαιδευόμενους σας σε δύο ομάδες και θα διδάσκετε ξεχωριστά, την μια μετά την άλλη, ώστε να μπορείτε να συγκρίνετε τον αντίκτυπο με την εναλλακτική λύση "χωρίς κατάρτιση". Ανάλογα με τα μέτρα που χρησιμοποιείτε και τον προσεκτικό σχεδιασμό της αξιολόγησης, αυτό σας δίνει ένα πραγματικό μέτρο αντίκτυπου που θα αντέξει τον κριτικό έλεγχο.
- Αλλά αυτό μπορεί να μην είναι εφικτό για λειτουργικούς και οργανωτικούς λόγους ή επειδή οι αριθμοί δεν είναι αρκετά μεγάλοι για να δώσουν έγκυρη σύγκριση. Σε αυτή την περίπτωση χρειάζεστε εναλλακτικές λύσεις.
- Η παρατήρηση των εκπαιδευομένων πριν και μετά την εκπαίδευση μπορεί να σας δώσει μια εικόνα των αλλαγμένων δεξιοτήτων τους. Υπάρχει ο κίνδυνος η παρατήρηση, από εκπαιδευτή ή εξειδικευμένο μέντορα ή επόπτη, να επηρεάζει τη συμπεριφορά των εκπαιδευομένων. Αλλά αυτό μπορεί να είναι καλό: αν η προηγούμενη παρατήρηση γίνει χωρίς οι εκπαιδευόμενοι να γνωρίζουν τις δεξιότητες υπό παρατήρηση, δεν μπορούν να επηρεαστούν αδικαιολόγητα. Μετά την κατάρτιση, η επιρροή είναι πιθανόν να είναι προς την επιθυμητή κατεύθυνση, προς τις δεξιότητες STEP και έτσι αν και δεν είναι αμερόληπτοι θα τείνουν να ενθαρρύνουν τη μεταφορά δεξιοτήτων στην εργασία. Οι παρατηρήσεις διεξάγονται καλύτερα κατά την εργασία και μετά από κάποια καθυστέρηση μετά την εκπαίδευση.
- Η τελική αξιολόγηση του προγράμματος μπορεί να είναι χρήσιμη, αλλά είναι δύσκολο να ελεγχθεί. Μερικά από τα προβλήματα είναι
- Η αυτοαξιολόγηση των μαθητών από τις δικές τους δεξιότητες είναι χρήσιμη, αλλά τείνουν να δίνουν υψηλές βαθμολογίες. Εξετάστε τις ερωτήσεις που περιγράφουν τις διαφορετικές δεξιότητες και όχι τις συνολικές εντυπώσεις και τις ερωτήσεις που δίνουν την ευκαιρία να εκφράσουν την ανάγκη τους για περισσότερη πρακτική για την επίτευξη της τελειότητας.
- Χρησιμοποιήστε ερωτήσεις που σας ρωτούν για την αυτοπεποίθηση στην χρήση των δεξιοτήτων
 - Οι ερωτήσεις αυτο-αποτελεσματικότητας
 - έχουν αποδειχθεί ότι είναι προγνωστικές για την απόδοση και την επιμονή
- Τα ερωτηματολόγια εκτίμησης («ευτυχημένα φύλλα») σχετικά με την ποιότητα της διδασκαλίας και την παροχή προγραμμάτων σχεδόν πάντα δείχνουν πολύ υψηλά αποτελέσματα ανεξάρτητα από το τι διδάσκεται και έχουν περιορισμένη αξία

○ Υπάρχει πάντοτε ο κίνδυνος οι εκπαιδευόμενοι να δώσουν υψηλές βαθμολογίες και θετικές παρατηρήσεις για σκοπούς ευγένειας.

– Τα ερωτηματολόγια πριν το πρόγραμμα επιτρέπουν μέτρα αλλαγής αλλά έχουν τα δικά τους προβλήματα:

Οι ανεκπαιδευτοί εκπαιδευόμενοι δεν μπορούν ακόμα να κρίνουν τις ικανότητές τους σε δεξιότητες που δεν έχουν

Οι έμπειροι επαγγελματίες τείνουν να δίνουν υψηλές προ-βαθμολογίες στους εαυτούς τους, γεγονός που περιορίζει το διαθέσιμο εύρος για τη μέτρηση της αλλαγής.

Μπορώ να χρησιμοποιήσω αποτελέσματα, όπως τα άτομα που βρίσκουν εργασία, για να αξιολογήσω την εκπαίδευση;

Τα αποτελέσματα, όπως ο αριθμός των πελατών που εργάζονται πριν και μετά την εκπαίδευση, και με και χωρίς την κατάρτιση μπορούν να χρησιμοποιηθούν για αξιολόγηση της εκπαίδευσης. Ωστόσο, υπάρχουν πολλές άλλες μεταβλητές που επηρεάζουν την εκπαίδευση και οι εξειδικευμένοι ερευνητές θα πρέπει να διεξάγουν τέτοιες μελέτες ανεξάρτητα από τους εκπαιδευτές, τους συμβούλους και τους διαχειριστές υπηρεσιών. Εάν γίνουν σωστά οι μελέτες μπορούν να προσφέρουν ένα πολύ υψηλό επίπεδο επαλήθευσης της κατάρτισης, αλλά ο χρόνος και το κόστος μπορεί να είναι ψηλό. Ο φτωχός σχεδιασμός αξιολόγησης μπορεί να οδηγήσει σε παραπλανητικά αποτελέσματα, τόσο υπέρ, όσο και κατά της κατάρτισης. Μερικά από τα προβλήματα που πρέπει να επιλυθούν περιλαμβάνουν

- αντιστοίχιση δειγμάτων πελατών για την εξασφάλιση πραγματικής συγκρισιμότητας
- επιρροή της διαδικασίας αξιολόγησης στα αποτελέσματα
- επιρροή της αξιολόγησης των συμπεριφορών που δεν επηρεάζονται από την εκπαίδευση
- αλλαγές στην αγορά εργασίας κατά την περίοδο της μελέτης
- αλλαγές στην ομάδα πελατών
- αλλαγές στη νομοθεσία
- αλλαγές σε άλλες πτυχές της παροχής υπηρεσιών.

Παρατήρηση δεξιοτήτων

Πώς μπορώ να παρατηρήσω τις δεξιότητες των εκπαιδευόμενων στην εργασία;

Θα χρειαστείτε τη συμφωνία του εργοδότη των εκπαιδευόμενων, καθώς και την άδεια κάθε πελάτη που εμπλέκεται. Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να αρνηθούν την άδεια ή να αποσύρουν την άδεια χωρίς να δώσουν κάποιο λόγο. Αυτό περιλαμβάνει τις ομαδικές συναντήσεις, τις τηλεφωνικές συνομιλίες και τις επαφές πρόσωπο με πρόσωπο.

Όταν έχετε την άδεια, θα πρέπει να παρατηρήσετε χωρίς να διακόψετε την αλληλεπίδρασης πελάτη-συμβούλου. Η διακοπή ή η συμμετοχή επιτρέπονται μόνο όταν υπάρχει σαφής και άμεσος κίνδυνος για τους εμπλεκόμενους. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις, ο ρόλος του παρατηρητή είναι να παρακολουθεί τις επιδόσεις και τις δεξιότητες του εκπαιδευόμενου-συμβούλου και να παρέχει ανατροφοδότηση σχετικά με την αξιολόγησή στην συνέχεια, χωρίς να είναι παρόν ο πελάτης.

Σίγουρα οι απόψεις του πελάτη σχετικά με τις δεξιότητες των συμβούλων έχουν σημασία;

Ναι έχουν. Είναι όμως η υπηρεσία απασχόλησης να διαχειρίζεται την ανατροφοδότηση από τους πελάτες. Ένας εκπαιδευτής εκτός της υπηρεσίας απασχόλησης κινδυνεύει όταν παρεμβαίνει στην επαγγελματική σχέση μεταξύ συμβούλου και πελάτη εάν ζητά τη γνώμη ενός πελάτη.

Τι γίνεται με την εμπιστευτικότητα των πελατών;

Οι πελάτες πρέπει να γνωρίζουν ότι η παρατήρηση και η αξιολόγηση θα διατηρήσουν την εμπιστευτικότητα τους, σαν να μην υπήρχε ο παρατηρητής / αξιολογητής:

- εάν υπάρχει κάποια προσωπική σχέση ή προηγούμενη επαφή μεταξύ παρατηρητή και πελάτη, η παρατήρηση μπορεί να προχωρήσει μόνο με ρητή άδεια και των δύο

- τα ονόματα και τα προσωπικά δεδομένα θα αφαιρεθούν από κάθε αρχείο και δεν θα διατηρηθούν ή θα μεταφερθούν σε άλλους εκτός της κανονικής διαδικασίας παροχής συμβουλών
- Οι πελάτες μπορούν να ζητήσουν να αφαιρεθεί οποιαδήποτε ή όλη η συζήτηση από οποιοδήποτε αρχείο, ακόμη και εάν είναι ανώνυμη
- Οι πελάτες μπορούν να σταματήσουν την παρατήρηση ανά πάσα στιγμή
- οι πελάτες πρέπει να ενημερώνονται για τις περιστάσεις υπό τις οποίες μπορεί να γνωστοποίηση της παρατήρησης : αυτές είναι συνήθως επικίνδυνες για την προσωπική ασφάλεια και την περιουσία του πελάτη και δεν ενεργούν εκτός του νόμου.

Μπορώ να χρησιμοποιήσω το παιχνίδι υπόδησης ρόλων ή την προσομοίωση αντί να παρακολουθώ πραγματική δουλειά;

Ναι. Τα προσεκτικά σχεδιασμένα παιχνίδια υπόδησης ρόλων μπορούν να δώσουν μια πολύ καλή ένδειξη της ικανότητας των εκπαιδευόμενων. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν παιχνίδια υπόδησης ρόλων τόσο ως βοηθήματα διδασκαλίας όσο και ως εργαλεία αξιολόγησης, αλλά πρέπει να υπάρχει σαφής κατανόηση και συνήθως μια κατανομή μεταξύ των δύο χρήσεων: Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να μπορούν να πειραματιστούν κατά τη διάρκεια της διδασκαλίας και θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο πραγματικοί κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης.

Μπορεί να είναι δύσκολο να διευθετήσετε το παιχνίδι υπόδησης ρόλων για παρατήρηση ολοκληρωμένων συνεντεύξεων σε μια τάξη: οι χρονικοί περιορισμοί και η παρατήρηση από άλλους εκπαιδευόμενους μπορεί να το καταστήσουν εξωπραγματικό.

Στην ιδανική περίπτωση, ένας ικανός ηθοποιός μπορεί να προσφέρει τις επιθυμητές ευκαιρίες για παρατήρηση, χρησιμοποιώντας ένα κατάλληλο σενάριο από το οποίο να αυτοσχεδιάζει το ρόλο του πελάτη.

Πρόγραμμα Σπουδών

Θέλω να κάνω μια σειρά μαθημάτων με όλο το πρόγραμμα σπουδών STEP, αλλά φαίνεται πολύ μεγάλο. Είναι μεγάλο! Εάν χρειάζεται να διδάξετε έναν σύμβουλο από την αρχή, θα χρειαστείτε χρόνο για πρακτική στην τάξη (ή ισοδύναμη), κάποια μελέτη (αλλά όχι ψηλά ακαδημαϊκά ταλέντα) και χρόνο για σκέψη και πρακτική. Έτσι, θα ήταν λογικό να περιμένουμε ότι το πρόγραμμα θα πάρει ένα χρονικό διάστημα και θα χρησιμοποιηθούν αρκετοί τρόποι μάθησης. Είναι εντάξει για τους εκπαιδευόμενους να προχωρούν σταδιακά μέσω του προγράμματος σπουδών.

Αν αυξάνετε τις δεξιότητες των υφιστάμενων συμβούλων, μια Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών θα σας πει πού πρέπει να επικεντρωθείτε και πόσο χρόνο πρέπει να αφιερώσετε σε κάθε Ενότητα

Μπορώ να διαλέξω μερικές από τις ενότητες για να διδάξω;

Ναί. Χρησιμοποιήστε μια Ανάλυση Αναγκών Μάθησης για να σας βοηθήσει να αποφασίσετε τι είναι πιο σημαντικό.

Αυτή η επιλογή είναι χρήσιμη όταν οι σύμβουλοι αρχίζουν να εργάζονται σε ένα νέο τομέα συμβουλών - για παράδειγμα εργάζονται για πρώτη φορά με εργοδότες - αλλά συνήθως θα ήθελαν να συμπεριλάβουν ευκαιρίες για να αναθεωρήσουν και να ενισχύσουν το τις ενότητες του "Advisor's Toolkit" επειδή χρειάζονται για οποιαδήποτε στάδιο στο «Client's Journey to Work».

Μπορώ να διδάξω μέρος μιας ενότητας;

Ναι, υπό τον όρο ότι η Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών σας έδειξε ότι οι εκπαιδευόμενοι έχουν ήδη κατακτήσει τις δεξιότητες που επιθυμείτε να εξαιρέσετε. Τα μαθησιακά αποτελέσματα στο πρόγραμμα σπουδών μπορούν να σας βοηθήσουν να αποφασίσετε, και να αναθεωρήσετε εάν τα πραγματικά εκπαιδευτικά γεγονότα δείχνουν κάτι διαφορετικό.

Πώς μπορώ να ξέρω ποιες ενότητες είναι πιο σημαντικές;

Η Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών Μάθησης θα πρέπει να σας πει τι χρειάζονται οι εκπαιδευόμενοι σας και από αυτό μπορείτε να επεξεργαστείτε τις Ενότητες (και μέρη των Ενότητων) που πρέπει να μελετήσουν. Η γνώση, οι δεξιότητες και οι ικανότητες στο πρόγραμμα σπουδών μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην Ανάλυση Αναγκών Μάθησης.

Δεν υπάρχει πολύ θεωρία ή διάβασμα: πώς θα κατανοήσουν οι μαθητές τα βασικά;

Το STEP είναι ένα πρόγραμμα μάθησης δεξιοτήτων. Δεν επιδιώκει να αναπτύξει μια πλήρη κατανόηση της θεωρίας, των νομοθετικών στοιχείων και των πολιτικών. Έτσι, η έμφαση δίνεται σε πράγματα. Αλλά η ανάγνωση και η μελέτη βοηθά τους εκπαιδευόμενους, και μερικοί άνθρωποι βρίσκουν ότι βοηθά στην ανάπτυξη δεξιοτήτων να έχουν κάποιες βασικές γνώσεις πρώτα. Άλλοι, προτιμούν να εξασκούν πρώτα και να διαβάσουν και να προβληματιστούν κατά τη διάρκεια και μετά. Για να κάνουν και τα δύο πρέπει: – να εξηγήσετε το σκεπτικό πίσω από κάθε δεξιότητα. Αλλά μπορείτε να το κάνετε αυτό καλά σε συζήτηση, παρουσιάσεις και ρυθμίσεις στην τάξη, όπως και μέσω ιδιωτικής μελέτης – να αποδείξετε την ικανότητα που διδάσκετε: αυτό είναι απαραίτητο καθώς βοηθά τους εκπαιδευόμενους να δουν και να κάνουν το σωστό, ενώ η ανάγνωση μόνο μπορεί να οδηγήσει σε κάποια λανθασμένη πρακτική.

Έτσι, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να αποκτήσουν «τα βασικά» για να κατανοήσουν την ικανότητά τους από την ενεργό εργασία στο πρόγραμμα καθώς και από την ανάγνωση και την ιδιωτική μελέτη. Εάν οι εκπαιδευόμενοι χρειάζονται κείμενα για να μάθουν, προτείνουμε τη δημοσίευση STEP «Employment Advice for Disadvantaged People, What works» το οποίο παρέχει μια επισκόπηση αποδεικτικών στοιχείων και έναν σημαντικό κείμενο ανάγνωσης.

Κάνουμε τα πράγματα διαφορετικά εδώ: οι υπηρεσίες μας απαιτούν από τους συμβούλους να ενεργούν διαφορετικά από το STEP

Το STEP βασίζεται σε στοιχεία για το τι λειτουργεί για να βοηθήσει τους μειονεκτούντες να εργαστούν. Εφαρμόζει επίσης μια ηθική κρίση σχετικά με το δικαίωμα των πελατών να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τη ζωή τους και τις επιλογές αγοράς εργασίας. Στην πράξη, οι δεξιότητες STEP και η ηθική θέση STEP έχουν βρεθεί ότι είναι χρήσιμες για τους συμβούλους και τους πελάτες από πολύ διαφορετικά νομικά και πρακτικά υπόβαθρα και οι μικρές διαφωνίες αποτέλεσαν πηγή χρήσιμης συζήτησης και μάθησης.

Αλλά αν υπάρχουν ανυπέρβλητες και θεμελιώδεις διαφορές – που μπορεί πιθανόν να προκύπτουν από ορισμένες ακραίες απαιτήσεις προγραμμάτων ευημερίας για εργασία ή από υπερβολική στήριξη στο σύστημα πληροφορικής που αντικαθιστά την προσωπική παροχή συμβουλών (μπορούν να χρησιμοποιηθούν και άλλα παραδείγματα), τότε το πρόγραμμα STEP δεν είναι κατάλληλο. Υποστηρίζουμε ότι τέτοια συστήματα είναι λάθος από μόνα τους, αλλά μια τέτοια συζήτηση δεν είναι θέμα του τρόπου εφαρμογής του προγράμματος STEP.

Κόστος και πνευματική ιδιοκτησία

Μπορώ να χρεώσω για την εκπαίδευση STEP; Ναι. Η εκπαίδευση STEP και το πρόγραμμα σπουδών έχουν διατεθεί για γενική χρήση. Δεν υπάρχει περιορισμός ως προς τον τρόπο με τον οποίο εσείς ή οποιοσδήποτε χρεώνει τέλη για την παροχή υπηρεσιών που περιλαμβάνουν τα υλικά STEP. Αλλά δεν μπορείτε να πουλήσετε τα πρωτότυπα, και αν θέλετε να διανείμετε τα πρωτότυπα πρέπει να λάβετε άδεια από τους συγγραφείς ή τους εταίρους του έργου.

Μπορώ να πουλήσω το Εγχειρίδιο STEP και τα σχετικά υλικά;

Όχι. Σύμφωνα με τους όρους της επιχορήγησης Erasmus + που δόθηκε στο έργο STEP, το Εγχειρίδιο STEP και τα σχετικά υλικά είναι όλα διαθέσιμα δωρεάν. Τα πνευματικά δικαιώματα διατηρούνται από τους συγγραφείς και τους εταίρους του έργου. Οι άνθρωποι που θέλουν να έχουν τα δικά τους αντίγραφα πρέπει να απευθύνονται στους εταίρους του έργου.

Μπορώ να χρησιμοποιήσω τις ασκήσεις του STEP; Χρειάζομαι άδεια και υπάρχει κάποια χρέωση;
Δεν υπάρχει τέλος για τη χρήση των ασκήσεων STEP και άλλων υλικών STEP. Δεν χρειάζεστε άδεια, αλλά πρέπει να :

- αναγνωρίσετε το πρόγραμμα STEP στα υλικά σας και να χρησιμοποιήσετε το λογότυπο STEP παράλληλα με το δικό σας
- ενημερώσετε τους εταίρους ότι χρησιμοποιείτε το πρόγραμμα STEP
- επικοινωνήσετε με τους εταίρους με οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με το STEP, ώστε να μπορείτε να λάβετε το καλύτερο από το έργο αυτό και να δώσετε ανατροφοδότηση για να το βελτιώσουμε. Οι εταίροι μπορούν να επιλέξουν να σας βοηθήσουν δωρεάν ή να ζητήσουν αμοιβή.

Μπορώ να δημοσιεύσω το δικό μου εκπαιδευτικό πρόγραμμα;

Ναι μπορείτε, και δεν υπάρχει καμία χρέωση. Το έργο STEP, το ERASMUS + και οι συγγραφείς πρέπει να αναγνωρίζονται στη δημοσίευσή σας, είτε είναι σε έντυπη μορφή, ηλεκτρονική ή σε οποιοδήποτε άλλη μορφή.

Στοιχεία επικοινωνίας εταίρων έργου STEP

Οι οργανισμοί που συνεισέφεραν στην ανάπτυξη του STEP αναγράφονται πιο κάτω. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί τους για περισσότερες πληροφορίες και στήριξη.

ΚΥΠΡΟΣ

M.M.C Management Center Limited

Ίμβρου 16

Λευκωσία

ΚΥΠΡΟΣ

+357 22 466633

christiana@mmclearningsolutions.com

www.mmclearningsolutions.com

ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ

VRC Ltd.

28 West End Road

EX5QW Exeter

ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ

+44 1392 881 525

david.imber@vrconsultuk.com

www.vrconsultuk.com

ΟΥΓΓΑΡΙΑ

Human Profess Kozhasznú Nonprofit Kft.

Fo u. 144/B

Rádóckolked

ΟΥΓΓΑΡΙΑ

+36704225787

mariann.magyar@humanprofess.hu

www.humanprofess.hu

ΣΛΟΒΑΚΙΑ

TREXIMA Bratislava Ltd.

Drobného 29

844 07 Bratislava

ΣΛΟΒΑΚΙΑ

+421 (0)2 333 222 94

zabka@trexima.sk

www.trexima.sk

ΠΟΛΩΝΙΑ

Instytut Technologii Eksploatacji-PIB

Pulaskiego

Radom

POLAND

048483644241

katarzyna.slawska@itee.radom.pl

www.itee.radom.pl

ΣΛΟΒΑΚΙΑ

Teamwork for better future

Kúpeľná 3544/33

932 01 Veľký Meder

SLOVAKIA

+421 905 928862

ildiko.hanuliakova@gmail.com

www.ozbuducnost.sk

Οδηγός για τους πόρους online (δείγματα ασκήσεων και άλλα)

Η ιστοσελίδα του STEP moodle <https://moodle.skillstep.eu/> έχει ένα τμήμα που περιέχει Αρχεία με ασκήσεις για να στηρίξει τα **προγράμματα κατάρτισης του STEP** . Αυτά τα αρχεία μπορείτε να τα κατεβάσετε ή να χρησιμοποιήσετε διαδικτυακά.

Μέσα στο τμήμα αυτό υπάρχει ένα φύλλο εργασίας με ονομασία 'STEP guide to Applicability of exercises in the repository' που είναι ένα γρήγορος οδηγός που θα βοηθήσετε να αναγνωρίσετε τις κατάλληλες ασκήσεις για χρήση στις διάφορες ενότητες του προγράμματος. Πολλές ασκήσεις είναι κατάλληλες για χρήση σε περισσότερες από μία ενότητα.

Παράρτημα 1 STEP Οδηγός Εκπαιδευόμενου

Παράρτημα 1 STEP Οδηγός Εκπαιδευόμενου	56
Σχετικά με τον οδηγό	57
Οργανισμοί και προσωπικό	57
Ανασκόπηση προγράμματος	57
Εγγραφή	57
Εισαγωγή	58
Μεθόδου προγράμματος και χρονοδιάγραμμα	58
Αξιολόγηση και πιστοποίηση	58
Λογοκλοπή/ ΜΚακή πρακτική	59
Διαδικασία έφεσης υποψηφίου	59
Διαδικασία παραπόνου	59
Υγεία και ασφάλεια	59
Ίσες ευκαιρίες	59
Ενότητες Μάθησης	60
Παραρτήματα Οδηγού Εκπαιδευόμενου	61
Α Παράρτημα 1 Δείγμα Συμφωνίας Μάθησης / Δήλωση συμμετοχής	61
Παράρτημα Β Συμφωνία Μάθησης(Learning Agreement).....	62
Παράρτημα Γ Διαδικασία αξιολόγησης	64
Παράρτημα Δ. Πολιτική λογοκλοπής / Κακής πρακτικής	71
Παράρτημα Ε. Υγεία και Ασφάλεια	71
Παράρτημα Ζ. Διαδικασία έφεσης υποψήφιου	71
Παράρτημα Η Διαδικασία παραπόνων	72

Σχετικά με τον οδηγό

Αυτός ο οδηγός περιγράφει τις διαδικασίες και τους κανόνες που διέπουν την συμμετοχή σου στο πρόγραμμα

Παρουσιάζει πως η πιστοποίηση είναι δομημένη, τα δικαιώματά σας και τις υπευθυνότητές σας, και τους ρόλους των οργανισμών που εμπλέκονται στην παράδοση του.

Παρακαλώ συμπληρώστε και επιστρέψετε την φόρμα συμμετοχής στο Παράρτημα 1

Οργανισμοί και προσωπικό

Συμπληρώστε το τμήμα αυτό σύμφωνα με τις τοπικές ή εθνικές συνθήκες που εφαρμόζονται.

Τρεις οργανισμοί εμπλέκονται στην παροχή της Πιστοποίησης.

[Α] Είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση για την ατομική υποστήριξη και αξιολόγηση. Το άτομο επικοινωνίας σας είναι [....]

[Β] είναι ο οργανισμός που είναι υπεύθυνος για την επίβλεψη των προτύπων του προγράμματος και για την εξασφάλιση ότι η αξιολόγηση πραγματοποιείται στο απαιτούμενο επίπεδο. Συνήθως δεν πρέπει να επικοινωνείτε με τον [Β], εκτός εάν θέλετε να κάνετε ένα παράπονο ή να ασκήσετε έφεση σχετικά με ένα ζήτημα που δεν μπορείτε να επιλύσετε με το [Α]. Η επαφή είναι [....].

[Γ] οργανισμός που απονέμει το πιστοποιητικό σας.

Ανασκόπηση προγράμματος

Αυτό το μάθημα είναι η έκδοση [του έθνους ή της τοποθεσίας] του **Πιστοποιητικού STEP** που αναπτύχθηκε μέσω του έργου STEP.

Το Πιστοποιητικό είναι [εισαγάγετε το όνομά του προσόντος σας] (επίπεδο [εισαγάγετε το επίπεδο] στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων).

Το Πιστοποιητικό STEP είναι ένα εργασιακό προσόν για άτομα που εμπλέκονται στη στήριξη των μειονεκτούντων ατόμων στην εργασία.

Το Πιστοποιητικό απαιτεί να είστε ικανός σε διάφορες Ενότητες Μάθησης που περιγράφονται παρακάτω.

Η ικανότητα αποδεικνύεται από στοιχεία εργασίας ή από επίδειξη δεξιοτήτων, που υποστηρίζονται από άλλα υλικά. Μπορείτε να επιλέξετε να αξιολογηθείτε με βάση τις υπάρχουσες δεξιότητές σας ή μπορεί να συμμετέχετε σε ένα πρόγραμμα STEP πριν από την αξιολόγηση σας.

Εγγραφή

[γράψετε τις απαιτήσεις εγγραφής και προσθέστε οποιεσδήποτε φόρμες στο Παράρτημα 1 .]

Εισαγωγή

[γράψετε την πολιτική εισαγωγής που καλύπτει τουλάχιστον τα ακόλουθα :
Εκπαίδευση που πρέπει να παρέχεται
Τις απαιτήσεις και τις διαδικασίες αξιολόγησης
Οργανωτικές πολιτικές και διαδικασίες
ρόλοι και ευθύνες
Υποστήριξη για την επίτευξη προσόντων
Πρόσβαση σε εκπαιδευτές και πόρους
υγεία και την ασφάλεια
Πώς θα ικανοποιηθούν οι ατομικές ανάγκες μάθησης]

Μεθόδου προγράμματος και χρονοδιάγραμμα

[γράψετε
πληροφορίες σχετικά με την
εξ αποστάσεως μάθηση
Μάθηση πρόσωπο με πρόσωπο και συμμετοχή
Πρακτική στην εργασία
Το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα
προθεσμίες]

Αξιολόγηση και πιστοποίηση

Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό το προσόν, όλα πρέπει να επιτευχθούν παρέχοντας εργασιακά ή άλλα συγκεκριμένα αποδεικτικά στοιχεία και εξηγήσεις που δείχνουν ότι ικανοποιείτε τις ικανότητες για κάθε μια από τις Ενότητες.

Η ικανότητα στις ικανότητες και στις δεξιότητες μετριέται στην Κλίμακα Ικανότητας και δεξιότητας του STEP σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων:

Δεν επιδεικνύεται
Την είδαμε σε απλή προσομοίωση
Την είδαμε σε προσομοίωση όπως στην ζωή
Την είδαμε σε πραγματικό περιβάλλον εργασίας
Η προηγούμενη ικανότητα επιδεικνύεται

Η ικανότητα στη γνώση καταδεικνύεται σε μια άλλη Κλίμακα Γνώσης του STEP σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων:

Δεν επιδεικνύεται
Επίδειξη στη συζήτηση της ομάδας μάθησης ή στην κριτική του εκπαιδευτή
Επιδεικνύεται από την παρουσίαση και την ανασκόπηση μέσω μελέτης περιπτώσεων
Επιδεικνύεται από την επανεξέταση ή την ανάλυση σύνθετης πραγματικής κατάστασης
Η προηγούμενη κατανόηση αποδεικνύεται.

Ο εκπαιδευτής / αξιολογητής σας θα σας καθοδηγήσει σχετικά με τα αποδεικτικά στοιχεία που απαιτούνται για κάθε ενότητα .

Διατηρήστε τα υλικά που χρησιμοποιείτε για αξιολόγηση σε ένα χαρτοφυλάκιο και χρησιμοποιήστε τα για αναφορά στις ενότητες και στα μαθησιακά αποτελέσματα με τα οποία σχετίζονται.

Υπάρχουν πρότυπα που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να παραπέμψετε τα υλικά σας στα κριτήρια αξιολόγησης για κάθε ενότητα στο Παράρτημα 3Γ.

Μετά την αξιολόγηση, θα σας δοθούν γραπτά σχόλια και, όταν έχετε επιτύχει, θα εκδοθεί το πιστοποιητικό.

Λογοκλοπή/ Κακή πρακτική

Ενώ ενθαρρύνεται η ομαδική συζήτηση και η ανασκόπηση της εργασιακής πρακτικής, κάθε ομαδική ή συνεργατική εργασία που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση πρέπει να αναφέρει σαφώς τον ρόλο που έχετε διαδραματίσει σε αυτήν. Ομοίως, θα πρέπει να αναγνωρίσετε την εργασία άλλου (δημοσιευμένου ή άλλου) που έχετε συμπεριλάβει στα αποδεικτικά στοιχεία αξιολόγησης.

Υπάρχει ένα πλήρες αντίγραφο της πολιτικής λογοκλοπής / κακής πρακτικής στα παραρτήματα.

Διαδικασία έφεσης υποψηφίου

Εάν διαφωνείτε με μια απόφαση αξιολόγησης η πρώτη ενέργεια σας θα είναι να συζητήσετε το πρόβλημα ανεπίσημα με τον αξιολογητή σας και να καταλήξετε σε φιλική συμφωνία ή να καταλάβετε την απόφαση του.

Εάν έχετε λόγους να πιστεύετε ότι μια απόφαση αξιολόγησης είναι άδικη ή λανθασμένη, μπορείτε να προσφύγετε εναντίον του σε [....]. Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην πολιτική και τη διαδικασία του παραρτήματος.

Διαδικασία παραπόνου

Μπορείτε να κάνετε ένα παράπονο εάν αισθάνεστε ότι ήταν άδικοι απέναντι σας, έκαναν διακρίσεις ή εκφοβισμό. Θα το αντιμετωπίσετε πολύ σοβαρά, και η διαδικασία για την διερεύνηση παραπόνου και για την επίλυσή του, βρίσκεται στα παραρτήματα.

Υγεία και ασφάλεια

Η υγεία και η ασφάλεια στις δραστηριότητες που καλύπτονται από το πρόγραμμα είναι ευθύνη σας ως υποψήφιου, εργοδότη και [....]. [Εισάγετε την πολιτική του οργανισμού σας] στα παραρτήματα.

Ίσες ευκαιρίες

Είμαστε πλήρως αφοσιωμένοι στη διασφάλιση της ισότητας των ευκαιριών σε όλους τους υποψηφίους και το προσωπικό μας. [Εισαγάγετε την πολιτική ίσων ευκαιριών του οργανισμού σας στα παραρτήματα.]

Ενότητες Μάθησης

Οι ενότητες μάθησης STEP είναι στην μορφή του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων(EQF).

Οι παρακάτω πίνακες δείχνουν το περιεχόμενο κάθε ενότητας. Αυτή είναι η προδιαγραφή με την οποία θα αξιολογηθείτε.

Οι ικανότητες είναι οι δραστηριότητες για τις οποίες πρέπει να είστε σε θέση να αναλάβετε κάποια ευθύνη στην εργασία σας. Οι Γνώσεις και οι Δεξιότητες περιγράφουν εκείνα τα πράγματα που πρέπει να κάνετε για να επιτύχετε για να φτάσετε σε αυτήν την Ικανότητα.

Όλες οι ικανότητες για μια ενότητα πρέπει να επιτευχθούν για τη ενότητα που πρόκειται να πιστοποιηθεί. Για να επιτύχετε ένα μαθησιακό αποτέλεσμα, πρέπει να επιδείξετε τις δεξιότητές του και τις γνώσεις του. Αν αυτό είναι δύσκολο να γίνει χρησιμοποιώντας αποδείξεις από τον χώρο εργασίας σας, συζητήστε το με τον αξιολογητή σας για να δείτε αν υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις - όπως η χρήση ρεαλιστικών προσομοιώσεων ή η συζήτηση για το τι κάνατε ή θα κάνατε - που είναι αποδεκτές.

Μαθησιακά Αποτελέσματα Γνώσης, Δεξιότητας και Ικανότητας του STEP σύμφωνα με το EQF; Δείτε το Παράτημα 2 στον Οδηγό

Παραρτήματα Οδηγού Εκπαιδευόμενου**A Παράρτημα 1 Δείγμα Συμφωνίας Μάθησης / Δήλωση συμμετοχής**

Παρακαλώ τυπώστε και υπογράψετε την δήλωση αυτή και την εσωκλειόμενη συμφωνία και επιστρέψετε την στον [...]

Παρακαλώ γράψετε καθαρά

*Ονοματεπώνυμο		* Αρσενικό / Θηλυκό
----------------	--	---------------------

Όνομα όπως θα παρουσιάζεται στο πιστοποιητικό εάν είναι διαφορετικό από το πιο πάνω

*Ημερομηνία γέννησης (Ημέρα/μήνας/έτος)	Αριθμός NI (για δημόσια χρηματοδοτούμενα προγράμματα μόνο)

*Διεύθυνση επικοινωνίας		*Διεύθυνση εργοδότη
*Τηλέφωνο		
*Ηλεκτρονική διεύθυνση		

Μαθησιακή στήριξη / ειδικές ανάγκες (εάν υπάρχει)

Έχω λάβει και έχω διαβάσει τις σημειώσεις πιο κάτω (‘Συμφωνία Μάθησης’) και το student handbook για το πρόγραμμα αυτό και συμφωνώ στις απαιτήσεις που αναγράφονται σε αυτά.

*Υπογραφή εργοδότη (για τα προγράμματα που υποστηρίζονται από τον εργοδότη)	
*Υπογραφή υποψηφίου	

Οι υπογραφές είναι απαραίτητες και δείχνουν την συμφωνία να τηρήσουν τις υποχρεώσεις και ευθύνες που αναγράφονται στην Συμφωνία Μάθησης

Παράρτημα Β Συμφωνία Μάθησης(Learning Agreement)

Σκοποί και στόχοι

Το Πιστοποιητικό STEP θα παρέχει πιστοποίηση βασισμένη στην εργασία για τους στην συμβουλευτική απασχόλησης που απευθύνεται σε άτομα που αντιμετωπίζουν μειονεκτήματα στην αγορά εργασίας.

Έχει σχεδιαστεί ώστε να αντικατοπτρίζει στοιχεία για αποτελεσματική επαγγελματική πρακτική και να είναι σχετική και προσιτή στους επαγγελματίες από διαφορετικά εθνικά συστήματα και παραδόσεις. Το πιστοποιητικό είναι ανοιχτό σε νέους και υπάρχοντες επαγγελματίες. Η αξιολόγηση είναι βασισμένη στην εργασία, έτσι ώστε οι υποψήφιοι για το Πιστοποιητικό θα πρέπει να έχουν κατάλληλες πρακτικές αποδείξεις δεξιοτήτων, κατά προτίμηση βάσει πραγματικής εργασιακής εμπειρίας, για να ολοκληρώσουν. Οι υποψήφιοι θα παρακολουθήσουν κανονικά ένα πρόγραμμα σπουδών πριν μπορέσουν να αξιολογηθούν. Ωστόσο, το Πιστοποιητικό έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε οι επαγγελματίες που έχουν ήδη τις απαραίτητες δεξιότητες και εμπειρία να αξιολογούνται άμεσα.

Να λάβουν την πιστοποίηση αυτή

Όλοι οι υποψήφιοι πρέπει να συμμετέχουν ενεργά στην μάθηση και την αξιολόγηση και να συγκεντρώνουν τα κατάλληλα αποδεικτικά στοιχεία για την εκπλήρωση των απαιτήσεων αξιολόγησης για τις επιλεγμένες ενότητες τους, όπως έχουν συμφωνηθεί μεταξύ τους, του εργοδότη τους και του [...] που θα παραδίδουν και θα αξιολογούν τα προσόντα.

Συμφωνία μάθησης

Όλη η κατάρτιση και ανάπτυξη που απαιτείται για να φτάσουν το επίπεδο για την αξιολόγηση αυτού του προσόντος θα παρασχεθεί στους υποψήφιους από [...].

Ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα STEP παρέχεται μέσω σειράς εκδηλώσεων, εργαστηρίων, ηλεκτρονικών υλικών και καθοδήγησης στην εργασία, όπως απαιτείται και συμφωνήθηκε μεταξύ των υποψηφίων / του εργοδότη τους και του [...]. Το παρόν πρόγραμμα καλύπτει τα μαθησιακά αποτελέσματα και τα κριτήρια αξιολόγησης και πληροί το ατομικό πρόγραμμα εκμάθησης του κάθε υποψηφίου. Υποστήριξη και ανατροφοδότηση σχετικά με την αξιολόγηση θα δοθεί από [...] προκειμένου να υποστηριχθεί κάθε υποψήφιος για την επίτευξη της πιστοποίησης STEP.

Μετά την εγγραφή

[... ..] θα εισαγάγει τους υποψηφίους στα προσόντα και τις απαιτήσεις αξιολόγησής τους και θα παρέχει προσωπική υποστήριξη. Οι υποψήφιοι θα έχουν ευκαιρίες να συζητήσουν τις ιδιαίτερες απαιτήσεις μάθησης τους με [...] εάν δεν έχουν ήδη προσδιοριστεί στο παρόν έντυπο. Το πλάνο μάθησης κάθε υποψηφίου έχει αναπτυχθεί μέσω της Ανάλυσης Εκπαιδευτικών Αναγκών που διεξήχθη από [...] με τους υποψηφίους / εργοδότη τους και έχει συμφωνηθεί μαζί τους.

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να παρακολουθήσουν και να συμμετάσχουν σε εκπαιδευτικές εκδηλώσεις και να συμμετάσχουν σε εργαστήρια υποστήριξης και δραστηριότητες αξιολόγησης όπως συμφωνήθηκε με [...].

[...] θα δώσει ανατροφοδότηση μετά την αξιολόγηση, συμπεριλαμβανομένης περαιτέρω καθοδήγησης εάν η εργασία δεν πληροί ακόμα τα κριτήρια αξιολόγησης. Μετά τη διενέργεια της τελικής αξιολόγησης [...], θα υποβληθούν τα αρχεία στους [...] επιβλέποντες φορείς ή αρχές διαπίστευσης για επαλήθευση. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση, τα αρχεία θα επιστραφούν στους υποψήφιους μέχρι τις [...].

Αξιολόγηση

Οι υποψήφιοι θα είναι υπεύθυνοι για να εξασφαλίσουν ότι διαθέτουν τα αποδεικτικά στοιχεία που απαιτούνται για την αξιολόγηση, χρησιμοποιώντας τις διαδικασίες και τα έντυπα που παρέχονται από [...] καθώς και κάθε άλλο υλικό που είναι σχετικό. Οι υποψήφιοι πρέπει να ολοκληρώσουν τις μελέτες περίπτωσης, τα υλικά των συνεντεύξεων, τις συνεντεύξεις (προσομοιωμένες ή πραγματικές) και τις συζητήσεις αξιολογητών, που απαιτούνται για την εκπλήρωση των κριτηρίων ικανότητας, καθοδηγούμενοι από τους αξιολογητές τους. Οι υποψήφιοι πρέπει να υποβάλουν αποδεικτικά στοιχεία εντός της απαιτούμενης προθεσμίας. Εάν απαιτείται από τις περιστάσεις, μπορεί να συζητηθεί η λογική παράταση του χρόνου με [... ..].

[...] οι αξιολογητές εγκρίνονται από [... Εγκρίνουσα αρχή ...].

Όλες οι αξιολογήσεις θα επαληθευτούν μέσω του [... Σχετικές εθνικές διαδικασίες διασφάλισης της ποιότητας ...] εκτός από την αξιολόγηση βάσει των κριτηρίων STEP Competence. Οποιοσδήποτε επακόλουθες απαιτήσεις για πρόσθετα αποδεικτικά στοιχεία ή αξιολόγηση θα συζητηθούν με τον υποψήφιο. Όταν εγκριθεί το προσόν τότε παρέχεται η πιστοποίηση.

Όλοι οι υποψήφιοι υποχρεούνται να τηρούν το φάκελό με τα αποδεικτικά τους στοιχεία [εισάγετε χρόνο διατήρησης και δικαίωμα αναθεώρησης της πολιτικής αποδεικτικών στοιχείων και προτύπων].

Όλοι οι υποψήφιοι έχουν το δικαίωμα να προσφύγουν στο [... εισαγάγετε το σώμα προσφυγής ...] εάν ανησυχούν ότι η αξιολόγηση δεν διεξήχθη σωστά και δίκαια.

Τέλη

Όλοι οι υποψήφιοι θα πρέπει να υποβάλουν αποδεικτικά στοιχεία και να συμμετάσχουν στις συμφωνηθείσες δραστηριότητες αξιολόγησης που απαιτούνται για την επίτευξη της Πιστοποίησης STEP έως την ημερομηνία [... ή ... συμφωνήθηκε με τον αξιολογητή τους ...]. Οι υποβολές μετά από αυτήν την ημερομηνία [μπορούν] να απαιτήσουν πρόσθετα τέλη για να προχωρήσουν την αξιολόγηση και την επαλήθευση, επομένως οι υποψήφιοι που χρειάζονται πρόσθετο χρόνο για να πάρουν την πιστοποίηση πρέπει να πληρώσουν τέλη για την κάλυψη αυτών των εξόδων.

Παράρτημα Γ Διαδικασία αξιολόγησης

Αξιολόγηση δεξιοτήτων

Το Πρόγραμμα STEP ασχολείται με την απόκτηση και επίδειξη δεξιοτήτων για να ενεργεί κάποιος ως σύμβουλος σε πελάτες και εργοδότες. Η αξιολόγηση της ικανότητας πρέπει να αποδεικνύεται με την εκτέλεση αυτών των δεξιοτήτων. Οι μαθητευόμενοι / υποψήφιοι θα παρουσιάσουν συγκεκριμένα στοιχεία στον αξιολογητή για να κρίνει την ικανότητά τους να εργάζονται σε συμβουλευτικές καταστάσεις πραγματικής ζωής.

Οι δηλώσεις Γνώσης, Δεξιότητες και Ικανότητες σε κάθε Ενότητα θα παρέχουν τα πρότυπα που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της ικανότητας.

Η αξιολόγηση του προγράμματος STEP ξεκινά όταν ο υποψήφιος παρέχει τα πρώτα στοιχεία και είναι πλήρης όταν έχει παρασχεθεί το τελευταίο κομμάτι και ο αξιολογητής έχει καταλήξει σε συμπεράσματα σχετικά με την ικανότητα σε κάθε ενότητα και έχει δώσει ανατροφοδότηση στον υποψήφιο.

Οι υποψήφιοι δεν υποχρεούνται να περιμένουν να συλλέξουν ή να προσκομίσουν αποδεικτικά στοιχεία, αν και μπορούν να το πράξουν αν το πρόγραμμα και η εργασία τους το κάνουν κατάλληλο.

Οι αξιολογητές μπορούν να ζητήσουν από τους υποψηφίους να στείλουν ή να παράσχουν τα αποδεικτικά στοιχεία τους σε κατάλληλες ώρες και να αποφύγουν την καθυστέρηση.

Οι υποψήφιοι δεν υποχρεούνται να παρακολουθήσουν εκπαίδευση για να υποβάλουν τα αποδεικτικά στοιχεία της ικανότητας τους.

Το πρόγραμμα STEP δεν αξιολογεί την ικανότητα να

- υποβάλλονται σε εξετάσεις αποτελούμενες από απαντήσεις σε ερωτήσεις
- να πραγματοποιούν ακαδημαϊκή μελέτη
- να παρουσιάζουν έρευνα ή άλλα επιστημονικά τεύχη
- να συμμετέχουν στην κατάρτιση για οποιαδήποτε καθορισμένη χρονική περίοδο
- να έχουν συγκεκριμένο ιστορικό συμμετοχής σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα
- να γράφουν , εκτός από τη γραφή που είναι απαραίτητη για την εργασία: για παράδειγμα ιστορικά περιστατικά, αρχεία κειμένων
- να χειρίζονται άλλα εκτός από τα πολύ βασικά στατιστικά στοιχεία.

Και τα κριτήρια αυτά, αν και μπορούν να εμφανίζονται σε άλλα σχετικά προσόντα, δεν πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση της ικανότητας ενός υποψηφίου για την πιστοποίηση STEP. Αυτές οι ικανότητες αναμφίβολα θα βοηθήσουν τους μαθητές να αποκτήσουν δεξιότητες και να εκφραστούν. Αλλά δεν αποτελούν αντικείμενο αξιολόγησης και οι μαθητευόμενοι πρέπει να έχουν κάθε ευκαιρία να επιδείξουν τις δεξιότητες στόχους χωρίς να παρεμποδίζονται ή να κρίνουν λάθος λόγω έλλειψης ακαδημαϊκής ευχέρειας.

Οι εκπαιδευόμενοι θα κληθούν να παρουσιάσουν στοιχεία σχετικά με την ικανότητά τους και έτσι θα χρειαστεί να συγκεντρώσουν δηλώσεις και μελέτες περιπτώσεων και θα πρέπει να αλληλεπιδράσουν με τον αξιολογητή, ενώ θα γίνει μια κριτική αξιολόγηση της ικανότητάς τους. Οι εκπαιδευόμενοι που δεν είναι εξοικειωμένοι και άνετοι με τέτοιες διαδικασίες μπορεί να δυσκολευτούν να οργανώσουν και να παρουσιάσουν τα αποδεικτικά στοιχεία, αλλά εξακολουθούν να έχουν τις απαραίτητες δεξιότητες.

Οι εκπαιδευτές και οι αξιολογητές θα πρέπει να παρέχουν υποστήριξη και καθοδήγηση, ώστε οι εκπαιδευόμενοι να μπορούν να παρουσιάσουν τα καλύτερα αποδεικτικά στοιχεία, χωρίς να παράσχουν αποδεικτικά στοιχεία γι' αυτούς, χρησιμοποιώντας τη διαδικασία αξιολόγησης ούτε ως διορθωτική διδασκαλία ούτε ως υποκατάστατο γνώσεων αποδεικτικών στοιχείων.

Μέθοδοι αξιολόγησης

Οι μέθοδοι αξιολόγησης του Προγράμματος STEP είναι εκείνες που επιτρέπουν στον αξιολογητή να κρίνει την ικανότητά του στην πραγματική ζωή του υποψηφίου. Θα περιλαμβάνουν:

Αξιολόγηση in vivo

Η παρακολούθηση των υποψηφίων στην εργασία με τους εργοδότες και τους πελάτες είναι η πιο επιθυμητή μορφή αξιολόγησης, διότι δίνει άμεση άμεσες αποδείξεις δεξιοτήτων στη χρήση σε ένα περιβάλλον πραγματικής ζωής.

Η εγγραφή βίντεο και ήχου καλής ποιότητας μπορεί να χρησιμοποιηθεί εκτός από την προσωπική παρατήρηση.

Η αξιολόγηση in vivo πρέπει να συνοδεύεται από γραπτή συγκατάθεση του πελάτη ή του εργοδότη ή του νόμιμου κηδεμόνα του, ανάλογα με την περίπτωση. Οι πληροφορίες και τα έντυπα για την αναζήτηση συγκατάθεσης πρέπει να περιλαμβάνουν ρητές εγγυήσεις εμπιστευτικότητας.

Χρήση προσομοίωσης

Η προσομοίωση μπορεί να χρησιμοποιηθεί όταν δεν είναι δυνατή η «in vivo» παρατήρηση της πραγματικής εργασίας. Η προσομοίωση πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο κοντά στο περιβάλλον πραγματικής εργασίας και θα περιλαμβάνει έναν ικανό ηθοποιό που θα αλληλεπιδρά με τους εκπαιδευόμενους / υποψήφιους που παρακολουθεί ο αξιολογητής. Θα παρασχεθεί στον ηθοποιό ένα κατάλληλο σενάριο με το ιστορικό και καθοδήγηση συμπεριφοράς.

Η προσομοίωση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον εντοπισμό συγκεκριμένων αντικειμένων από τις δηλώσεις των Αποτελεσμάτων των Δεξιοτήτων και τα Πλαίσια Διασφάλισης Ποιότητας. Αν γίνει αυτό, θα πρέπει να υπάρξει τουλάχιστον μια προσομοίωση μιας περίπλοκης ή περιεκτικής επίδειξης δεξιοτήτων σε μια πιο ζωντανή ρύθμιση.

Οι μελέτες περιπτώσεων

Μπορούν να παρασχεθούν μελέτες περιπτώσεων από τον υποψήφιο για την παροχή πρόσθετων αποδείξεων πρακτικής και της κατανόησης και της λογικής τους κατά τη διάρκεια της πρακτικής. Οι μελέτες περιπτώσεων μπορούν να αξιολογηθούν όπως είναι ή με την προσθήκη μιας συζήτησης ή επισκόπησης αξιολογητή-υποψηφίου.

Αξιολόγηση αξιολογητή

Μετά την ολοκλήρωση της υποβολής των αποδεικτικών στοιχείων, ο αξιολογητής μπορεί να επιλέξει, ή ο υποψήφιος μπορεί να ζητήσει, να επανεξετάσει την υποψηφιότητα του υποψηφίου μαζί του σε επίσημη εξέταση. Ο αξιολογητής και ο υποψήφιος θα είναι σε θέση να:

- διευκρινίσει την κατανόηση των αποδεικτικών στοιχείων
- προστεθεί η ερμηνεία των αποδεικτικών στοιχείων
- ελέγχει την καταλληλότητα των αποδεικτικών στοιχείων για την εφαρμογή στις διάφορες δηλώσεις γνώσης, δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- αποφασίσει ποιες πρόσθετες ενδείξεις μπορεί να χρειαστούν.

Καθήκοντα αξιολογητών

Οι αξιολογητές πρέπει να :

- διασφαλίζουν ότι τα αποδεικτικά στοιχεία που αξιολογούν είναι πρωτότυπα για τον υποψήφιο. Η υπογραφή ενός υποψηφίου με μάρτυρα τον διευθυντή ή άλλο πρόσωπο σε θέση εξουσίας είναι συνήθως επαρκής
- τηρούν τα στοιχεία αυτά προσωπικά
- εφαρμόζουν τις δηλώσεις γνώσης, δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- καταγράφουν τα ευρήματά τους με τα παρεχόμενα έντυπα
- παρέχουν τα γραπτά συμπεράσματά τους σχετικά με τα έντυπα που παρέχονται στον υποψήφιο και εφόσον το ζητήσει ο υποψήφιος στον εκπαιδευτή
- παρέχει ανατροφοδότηση στους υποψηφίους σε κάθε στάδιο της αξιολόγησης για να τους βοηθήσει
 - Ο να αναπτύξουν σχέδια για την αντιμετώπιση των αδύναμων περιοχών
 - Ο να καταλάβουν πού χρειάζονται πρόσθετα αποδεικτικά στοιχεία
 - Ο να καθορίσουν τον καλύτερο τρόπο απόκτησης και υποβολής αποδεικτικών στοιχείων
- παρέχει γενική, όχι ατομική (εκτός αν το ζητήσει ο υποψήφιος), ανατροφοδότηση προς τους διδάσκοντες και σχεδιαστές μαθημάτων
- αποφευχθεί η επικάλυψη μεταξύ των καθηκόντων διδασκαλίας και αξιολόγησης, και όπου αυτό συμβαίνει αναπόφευκτα πρέπει να υπάρχει

Ο ευκαιρία για τους υποψηφίους να ζητήσουν μια δεύτερη γνώμη ανεξάρτητα από τον εκπαιδευτή

Ο αναθεώρηση του έργου των αξιολογητών από ανεξάρτητα προσοντούχα άτομα.

STEP Αποδεικτικά και παρατηρήσεις

Αποδεικτικά στοιχεία και παρατηρήσεις που υποβάλλονται		
[Αυτή η φόρμα ή μια παρόμοια πρέπει να καταγράφει όλο το υλικό που υποβάλλεται από τον υποψήφιο. Σημειώσεις για την ποιότητα και την σχέση με τις δηλώσεις για την Γνώση, Δεξιότητες και Ικανότητες πρέπει να καταγράφονται εδώ.]		
Εκπαιδευτικό Κέντρο:		
Ημερομηνίες: από	Μέχρι	χώρος
Εξεταστής		
ς εξέτασης		
Υποψήφιος:		
Τίτλος	Όνομα	Επώνυμο

Αναφορά, Ημερομηνία	Περιγραφή	Σημειώσεις
	Παρατήρηση πραγματικής ζωής(εις)	
	Προσημείωση / υπόδοση ρόλου(ρόλων)	
	Μελέτη περίπτωσης(εων)	
	Αναθεώρηση με τον εξεταστή	
	Άλλο(α)	
	Προηγούμενη μάθηση & εμπειρία	
Γενικά σχόλια		
Υπογραφή εξεταστή		<div>Ημερομηνία</div> <div></div>

Έγγραφο καταγραφής Αξιολόγησης STEP

[Αυτή η φόρμα ή μια όμοια με αυτήν πρέπει να χρησιμοποιείται για να καταγράφετε τα αποδεικτικά στοιχεία που υποβάλλονται για τις Μαθησιακές Ενότητες (1 ως 12). Οι αξιολογητές πρέπει να αναφέρονται στις δηλώσεις Γνώσης, Δεξιοτήτων και Ικανότητας .]

Όνομα υποψήφιου:

Ενότητα	Παρέχεται αποδεικτικό στοιχείο , με σχόλια σχετικά με τις δηλώσεις για το αποτέλεσμα των Δεξιοτήτων και το Πλαίσιο Διασφάλισης Ποιότητας (Quality Assurance Frameworks)	Ημερομηνία που το Πρότυπο της Ενότητας επιτυγχάνεται
1. Οι πεποιθήσεις των πελατών για την εργασία		
2. Επιλογή εργασίας		
3. Εύρεση εργασίας		
4. Ανταγωνισμός για εργασία		
5. Διατήρηση εργασίας		
6. Διαπροσωπικές επικοινωνιακές δεξιότητες		
7. Σχεδιασμός		
8. Ανάπτυξη αυτό αποτελεσματικότητας των πελατών		
9. Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων μάθησης		
10. Ανάπτυξη των πόρων της αγοράς εργασίας των συμβούλων		

11. Ηθική		
12. Θεωρία		
Υπογραφή εξεταστή		Ημερομηνία

Παράρτημα Δ. Πολιτική λογοκλοπής / Κακής πρακτικής

Η κακή πρακτική (συμπεριλαμβανομένης της λογοκλοπής και της εξαπάτησης) πρέπει να αναφέρονται στην [... αρμόδια αρχή], από την οποία θα διερευνηθεί.

Η διαδικασία για τη διερεύνηση της υποτιθέμενης κακής πρακτικής έχει ως εξής [να αναγραφεί η επίσημη διαδικασία έρευνας και δράσης

υπεύθυνο άτομο
τήρηση αρχείων
τα έντυπα που πρέπει να χρησιμοποιούνται
ανεξαρτησία των ανακριτών
γρήγορη / άμεση δράση
συνεργασία από το προσωπικό και τους υποψηφίους
διαδικασία:
ισχυρισμός
επίσημη απάντηση
έρευνα
αναφορά
απόφαση
έφεση.
.....]

Παράρτημα Ε. Υγεία και Ασφάλεια

[εισαγωγή οργανωτικής πολιτικής για την υγεία και την ασφάλεια

οργάνωση
εκπαιδευτές
εκπαιδευόμενοι
εργοδότες που εμπλέκονται
κτίριο
κίνδυνοι και εκτίμηση κινδύνου
αναφορά
Ασφάλιση
.....]

Παράρτημα Ζ. Διαδικασία έφεσης υποψήφιου

Το πρώτο βήμα σε κάθε έφεση πρέπει να είναι να συζητά ο εκπαιδευόμενος οποιοδήποτε πρόβλημα ανεπίσημα με τον αξιολογητή και να καταλήξει σε φιλική συμφωνία ή να κατανοήσει την απόφαση.

Εάν ένας υποψήφιος δεν είναι ικανοποιημένος με μια απόφαση αξιολόγησης, πρέπει να ειδοποιήσει [... .. οργανισμός χρόνος ειδοποίησης πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται]

[... ..] θα μιλήσει με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και θα δώσει γραπτή απόφαση εντός ημερών από την έφεση.

Εάν ο υποψήφιος παραμένει δυσαρεστημένος, μπορεί να ζητήσει [... .. το επόμενο στάδιο έφεσης...].
[... διαδικασία για την επόμενη έφεση...]

Παράρτημα Η Διαδικασία παραπόνων

Αν θέλετε να κάνετε ένα παράπονο, αφού συζητήσετε το θέμα με τον εκπαιδευτή ή τον αξιολογητή σας, θα πρέπει να γράψετε στο [.....]. Μετά την παραλαβή του, θα ληφθούν τα ακόλουθα μέτρα.

[πολιτική:-
έρευνα
χρόνος απάντησης
απάντηση στον υποψήφιο
συμφωνία σχετικά με τη δράση
καταγραφή
.....]

Παράρτημα Θ Πολιτική ίσων Ευκαιριών

[Εισάγετε την πολιτική για τις ίσες ευκαιρίες στον οργανισμό
πρόσληψη στο πρόγραμμα
συμμετοχή στο πρόγραμμα
προσαρμογές που απαιτούνται για να μπορούν τα άτομα να συμμετέχουν
μαθητευόμενοι ή υποψήφιοι
διαδικασία έφεσης
.....]

Παράρτημα 2 Μαθησιακά αποτελέσματα για τη Γνώση, Δεξιότητα και Ικανότητα του STEP με βάση το EQF

Σχετικά επίπεδα ΕΠΠ για το STEP είναι:

- Για την Γνώση: «Επίπεδο 3, Γνώση των γεγονότων, των αρχών, των διαδικασιών και των γενικών εννοιών σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδών» ή στο «Επίπεδο 4 Πραγματική και θεωρητική γνώση σε ευρύτερα πλαίσια εντός ενός πεδίου εργασίας ή σπουδών»
- Για τις δεξιότητες: Επίπεδο 6 «Προχωρημένες δεξιότητες, που επιδεικνύουν κατάκτηση της γνώσης και καινοτομία, που απαιτούνται για την επίλυση σύνθετων και απρόβλεπτων προβλημάτων σε ένα εξειδικευμένο πεδίο εργασίας ή μελέτης»
- Για την ικανότητα : « Επίπεδο 4 Να ασκήσετε την αυτοδιαχείριση μέσα στις κατευθυντήριες γραμμές των εργασιακών ή σπουδαστικών πλαισίων που είναι συνήθως προβλέψιμες αλλά υπόκεινται σε αλλαγές. Να επιβλέπετε τη εργασία ρουτίνας των άλλων και να αναλαμβάνετε κάποια ευθύνη για την αξιολόγηση και τη βελτίωση των δραστηριοτήτων εργασίας ή σπουδών » ή « Επίπεδο 5 άσκηση διαχείρισης και εποπτείας στο πλαίσιο δραστηριοτήτων εργασίας ή μελέτης όπου υπάρχει απρόβλεπτη αλλαγή. Επανεξετάστε και αναπτύξετε επιδόσεις του εαυτού σας και των άλλων »

Η επιλογή του Επιπέδου 6 για τη γνώση θα φέρει την απαιτούμενη γνώση -μάθηση πάνω από το επίπεδο που απαιτείται για την εξειδικευμένη παροχή μιας έμπειρης συμβουλευτικής υπηρεσίας απασχόλησης.

Η επιλογή των επιπέδων 3 ή 4 για τις δεξιότητες θα μειώσει τις δεξιότητες που απαιτούνται για την επιτυχή αξιολόγηση σε επίπεδο χαμηλότερο από το επίπεδο που απαιτείται για την παροχή μιας έμπειρης συμβουλευτικής υπηρεσίας απασχόλησης. Το επίπεδο ευθύνης και αυτονομίας που απαιτείται για τους συμβούλους που εργάζονται μέσα σε ένα δομημένο και καλά διοικούμενο περιβάλλον οργανισμού περιγράφεται αρκετά καλά από το επίπεδο 4. Οι σύμβουλοι που εργάζονται χωρίς δομημένη και δεοντολογική οργανωτική υποστήριξη ή που παρέχουν κάποιο βαθμό εποπτείας σε άλλους θα πρέπει να έχουν τα προσόντα τους στο επίπεδο 5 ή παραπάνω.

Για μια τυποποιημένη εφαρμογή του STEP μέσα σε ένα δομημένο και ηθικό οργανωτικό πλαίσιο, συνιστούμε το επίπεδο 4 του ΕΠΠ ως το ελάχιστο για το σύνολο του προγράμματος.

Οι οργανισμοί που εφαρμόζουν το STEP στο δικό τους εθνικό ή οργανωτικό πλαίσιο πρέπει να επωφεληθούν από την ευελιξία τους και να προτείνουν προσόντα και ρυθμίσεις αξιολόγησης που αντικατοπτρίζουν την ισορροπία των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων που απαιτούνται από τους επαγγελματίες συμβούλους απασχόλησης.

Στο πλαίσιο του ΕΠΠ	Η γνώση είναι θεωρητική και / ή πραγματική.	Οι δεξιότητες είναι γνωστικές (με λογική, διαισθητική και δημιουργική σκέψη) και πρακτικές (με τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και μέσων)	Η Ικανότητα είναι ευθύνη και αυτονομία
---------------------	---	---	--

Ενότητα 1: Οι πεποιθήσεις των πελατών για την εργασία	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. υποστηρίζει την αξία της πεποίθησης και της εμπιστοσύνης στην υποστήριξη και επίσης στο αποτέλεσμα της δραστηριότητας αυτής 2. κατανοεί τους παράγοντες που επηρεάζουν τις πεποιθήσεις των πελατών συμπεριλαμβανομένων – παροχές κοινωνικής πρόνοιας και ενεργητική πολιτική για την αγορά εργασίας <ul style="list-style-type: none"> – το κοινωνικό περιβάλλον - το προηγούμενο ιστορικό εργασίας – την προσωπική εμπιστοσύνη για την επίτευξη εργασίας 3. Περιγράφει τις σχέσεις μεταξύ μειονεκτήματος, απασχόλησης και ισότητας 4. αναγνωρίζει τις επιπτώσεις της υγείας και της αναπηρίας στην απασχόληση και αντίστροφα 5. απαριθμεί και να επεξεργαστεί τους ισχύοντες κανόνες για την απασχόληση και την ευημερία, τα προγράμματα 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ρωτήσει τους πελάτες τις "σωστές" ερωτήσεις σχετικά με τις πεποιθήσεις, τις σκέψεις και τις στάσεις τους όσον αφορά την εργασία και τις ευκαιρίες απασχόλησης 2. Διερευνήσει τις πεποιθήσεις των πελατών σχετικά με τη διαθεσιμότητα εργασίας και να βοηθήσει τους πελάτες να προσδιορίσουν πηγές εργασίας ή πληροφορίες 3. Ενθαρρύνει τους πελάτες να εκφράζουν το όφελος από την εργασία τους και να αξιολογούν τις αλλαγές που θα φέρει η απασχόληση στην προσωπική τους κατάσταση 4. Διερευνήσει τις ικανότητες και την εμπειρία των πελατών 5. Βοηθήσει τους πελάτες να αναλάβουν τη δική τους δραστηριότητα για να διερευνήσουν την αγορά εργασίας και εναλλακτικές λύσεις εντός ή εκτός της αγοράς εργασίας 6. Παρέχει επιλεκτική θετική ανατροφοδότηση για την εργασία 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη της κατανόησης από τους πελάτες της αξίας που κατέχει η απασχόληση για αυτούς 2. είναι υπεύθυνος για τη διεξαγωγή συνεντεύξεων επικεντρωμένων στην εργασία με μια σειρά πελατών, για <ul style="list-style-type: none"> – να διερευνήσουν τις πεποιθήσεις τους – να τους ενθαρρύνει να κατανοήσουν τη λειτουργία της αγοράς εργασίας – να αναπτύξουν πεποιθήσεις και φιλοδοξίες που είναι ρεαλιστικά εφικτές - να ενισχύσει την εμπιστοσύνη στο επίπεδο στο οποίο να μπορούν να αναλάβουν με βεβαιότητα συγκεκριμένες δράσεις. 3. εργάζεται ανεξάρτητα με τους πελάτες προκειμένου να αποτυπώνει και να αναπτύσσει τις θετικές πεποιθήσεις των πελατών τους για <ul style="list-style-type: none"> – τη διαθεσιμότητα εργασίας – τα οφέλη της εργασίας σε σχέση με τις δικές τους συγκεκριμένες συνθήκες και

	<p>απασχόλησης</p> <p>6. αναφέρει τα προσωπικά κοινωνικά και χρηματικά οφέλη της κατάλληλης εργασίας για την λειτουργία της τοπική ή τομεακής αγοράς εργασίας:</p> <ul style="list-style-type: none"> – τις κενές θέσεις εργασίας και εργασίες συναφείς παράγοντες – μεθόδους πρόσληψης που χρησιμοποιούνται από κοινού από τους εργοδότες – παραδείγματα και τύποι θέσεων εργασίας και τομείς απασχόλησης και σχετικές απαιτήσεις για την ικανότητα των εργαζομένων 	<p>7. Αμφισβητεί τις μη σωστές, λανθασμένες ή μη χρήσιμες πεποιθήσεις με έναν υποστηρικτικό τρόπο</p> <p>8. Παρέχει σχετικά παραδείγματα επιτυχίας στην εύρεση και διατήρηση της εργασίας</p> <p>9. Εξετάζει κάθε ηθική σύγκρουση μεταξύ της προσωπικής επιλογής και των απαιτήσεων της νομοθεσίας της κοινωνικής πρόνοιας και των προγραμμάτων</p> <p>10. Διακρίνει τη φήμη από το γεγονός και να λαμβάνει αποφάσεις βάσει λογικών διαθέσιμων αποδεικτικών στοιχείων</p>	<p>τη διαθέσιμη αγορά εργασίας</p> <ul style="list-style-type: none"> – τη δική τους ικανότητα εργασίας – τις απαιτήσεις (επίσημες απαιτήσεις, προσωπικές ανάγκες) και επιλογές μεταξύ ευημερίας, ανεργίας και απασχόλησης. <p>4.εργάζεται ανεξάρτητα με τους πελάτες ώστε να βοηθά τους πελάτες να κάνουν επιλογές και να αναπτύσσουν θετικές πεποιθήσεις χρησιμοποιώντας</p> <ul style="list-style-type: none"> – προσωπική συνέντευξη – Ομαδική συζήτηση –την υποστήριξη της αναθεώρησης των δικών τους εμπειριών και προτεραιοτήτων από τους πελάτες – δραστηριότητες σχετικές με την αγορά εργασίας για να αναπτύξουν τη σκέψη τους.
Απαιτούμενη γνώση	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται σε αυτή την ενότητα και σε αυτές που αναγράφονται πιο κάτω. Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 6: Διαπροσωπικές επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Ενότητα 8: Ανάπτυξη της αυτο- αποτελεσματικότητας (self-efficacy) του πελάτη</p> <p>Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης (εάν εργάζονται σε ομάδα)</p> <p>Ενότητα 11: Ηθική</p>		

Ενότητα 2: Επιλογή εργασίας	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. να περιγράψει την τοπική ή σχετική τομεακή αγορά εργασίας 2. να αναφέρει διάφορους τύπους συμβάσεων εργασίας 3. να εξηγήσει την επίδραση των προσωπικών επιθυμιών και επιλογών στην επιλογή της εργασίας 4. να διακρίνει τις διαφορές μεταξύ τίτλων εργασίας, περιγραφών θέσεων εργασίας, επαγγελματικών απαιτήσεων και εργασιών 5. Να περιγράψει την επίδραση των εργασιακών περιβαλλόντων στην επιλογή εργασίας 6. Να περιγράψει τον αντίκτυπο των πτυχών της απασχόλησης που δεν σχετίζονται με την εργασία, όπως τα ταξίδια, τα είδη ένδυσης και άλλα σχετικά με την επιλογή εργασίας 7. να περιγράψει τις κατάλληλες χρήσεις και τους κινδύνους των συστημάτων παροχής συβουλών και βάσεων δεδομένων για τη σταδιοδρομία. 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει ικανότητα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. να βοηθήσει τους πελάτες να συζητήσουν και να διερευνήσουν: <ul style="list-style-type: none"> - διαθέσιμες ή πιθανές θέσεις εργασίας - κατάλληλους εργοδότες - κατάλληλα επαγγέλματα, συγκρίνοντας εναλλακτικές λύσεις - αυτοαπασχόληση και εταιρικές σχέσεις, συνεταιρισμοί - το κοινωνικό και φυσικό περιβάλλον εργασίας που θα τους ταιριάζει - τη φύση των πιθανών συμβάσεων εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των αμοιβών και των όρων 2. να βοηθήσει τους πελάτες να αναγνωρίσουν, να αξιολογήσουν και να αξιολογήσουν την αξία τους <ul style="list-style-type: none"> - εμπειρίες - προσόντα - επιθυμίες - δεξιότητες, ταλέντα - προσωπικές προτιμήσεις - περιστάσεις 3. να βοηθήσει τους πελάτες να σκέφτονται τα χρονικά πλαίσια, τους μακροπρόθεσμους και βραχυτέρους στόχους 4. να βοηθήσει τον πελάτη να χρησιμοποιήσει τις δικές του 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ανάπτυξη της ικανότητας των πελατών να κάνουν ρεαλιστικές επιλογές στην αγορά εργασίας 2. τη διεξαγωγή συζητήσεων και δραστηριοτήτων <ul style="list-style-type: none"> - να βοηθήσει τους πελάτες να κάνουν επιλογές για μια καριέρα και μια δουλειά - να ενθαρρύνει τη σύγκριση των εναλλακτικών λύσεων όσον αφορά τη διαθεσιμότητα εργασίας στην τοπική αγορά εργασίας - να βοηθήσει τους πελάτες να επιλέξουν επαγγέλματα που μπορούν ευλόγως να επιτύχουν στην «αγορά» τους - να βοηθήσει τους πελάτες να αναλάβουν δραστηριότητες που διευκολύνουν την επιλογή θέσεων εργασίας - να βοηθήσει τους πελάτες να διερευνήσουν τις προσωπικές τους ικανότητες, επιθυμίες και εμπειρία σε σχέση με τις επιλογές εργασίας τους - Υποστηρίξει τους πελάτες κατά την εξέταση επιλογών απασχόλησης, όπως ο συμπεριλαμβανομένης της βραχυπρόθεσμης ή προσωρινής

		<p>πληροφορίες και επαφές και πηγές για να αξιολογήσει τη διαθεσιμότητα εργασίας στην τοπική αγορά εργασίας</p> <p>5. Ανάπτυξη αυτοαξιολόγησης από τον πελάτη με αξιολόγηση της ικανότητάς του κατά του εργοδότη, των καθηκόντων εργασίας, του περιβάλλοντος εργασίας</p> <p>6. Να ενθαρρύνει τη σύγκριση των εναλλακτικών λύσεων</p> <p>7. να παρέχει ιδέες ή πληροφορίες που μπορεί να είναι σχετικές με τις αποφάσεις τους για τους πελάτες να σκεφτούν</p> <p>8. να αναλαμβάνει μόνο τις επίσημες διαδικασίες δοκιμής ή αξιολόγησης που υποστηρίζονται από αποδεικτικά στοιχεία υψηλής ποιότητας και τα οποία ο σύμβουλος είναι κατάλληλος να διαχειριστεί</p>	<p>εργασίας</p> <ul style="list-style-type: none"> ο αυτοαπασχόληση, επιχειρηματικότητα ο Εργασιακή πρακτική ή εμπειρία <p>- να εφαρμόσει κατάλληλες προσεγγίσεις για να βοηθήσουν τους πελάτες να κάνουν επιλογές σταδιοδρομίας από το</p> <ul style="list-style-type: none"> ο διεξαγωγή προσωπικών συνεντεύξεων ο ηγετικές συζητήσεις ομάδας ο Υποστήριξη πελατών αναθεωρούν τα δικά τους ταλέντα, επιθυμίες, εμπειρίες και προτεραιότητες ο Υποστήριξη των πελατών ώστε να αναπτύξουν τις εμπειρίες τους και τις πληροφορίες τους μέσω δραστηριοτήτων σχετικών με την αγορά εργασίας ο Υποστήριξη πελατών κατά την αναζήτηση πληροφοριών
Απαιτούμενη γνώση	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται σε αυτή την ενότητα και σε αυτές που αναγράφονται πιο κάτω. Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 6: Διαπροσωπικές επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Ενότητα 8: Ανάπτυξη της αυτό- αποτελεσματικότητας (self-efficacy) του πελάτη</p> <p>Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης (εάν εργάζονται σε ομάδα)</p> <p>Ενότητα 11: Ηθική</p>		

Ενότητα 3: Εύρεση εργασίας	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. επιδείξει ολοκληρωμένες γνώσεις σχετικά με την αγορά εργασίας όσον αφορά: <ul style="list-style-type: none"> – την δικτύωση – τον προσδιορισμό πηγών πληροφοριών – την εισαγωγή τεχνικών αναζήτησης εργασίας – την έρευνα της τοπικής ή σχετικής τομεακής αγοράς εργασίας - κατανόηση των κενών θέσεων εργασίας και των σχετικών παραγόντων - την καταγραφή των μεθόδων πρόσληψης που χρησιμοποιούνται από κοινού από τους εργοδότες – την απαρίθμηση των παραδειγμάτων και των τύπων θέσεων απασχόλησης και τομέων απασχόλησης και οι σχετικές απαιτήσεις όσον αφορά την ικανότητα των εργαζομένων 2. Αποκτήσει περιεκτικές γνώσεις σχετικά με τις τεχνικές αναζήτησης εργασίας. 3. να επιδείξει γνώσεις σχετικά με το πώς και πότε να παρέχει πραγματικές πληροφορίες ώστε οι πελάτες να μπορούν να το χρησιμοποιήσουν σωστά. 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει ικανότητα να :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. βοηθήσει τον πελάτη να εντοπίσει τις σωστές πληροφορίες για την αγορά εργασίας για την επιλογή εργασίας 2. ενθαρρύνει την ανάπτυξη και τη χρήση των δικών τους δικτύων επαφών και πηγών πληροφόρησης του πελάτη <ul style="list-style-type: none"> - επίσημα δίκτυα απασχόλησης όπως οι επαγγελματικές εταιρείες, οι σύλλογοι -άτυπα δίκτυα επαφών όπως οι φίλοι και η οικογένεια 3. βοηθήσει έναν πελάτη με ή να εισαγάγει ένα σύστημα διαχείρισης της αναζήτησης εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης των <ul style="list-style-type: none"> - επαφών – προσεγγίσεων και απαντήσεων – πηγών πληροφοριών για τις κενές θέσεις εργασίας - αναζητούμενων θέσεων εργασίας - ευκαιριών που διαπιστώθηκαν – μέτρων που ελήφθησαν – Αξιολογήσεων της καταλληλότητας κάθε εργασίας 4. Παρέχει δραστηριότητα, κατάρτιση ή εμπειρίες που επιτρέπουν στον πελάτη να διεξάγει αποτελεσματική αναζήτηση 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για την :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ανάπτυξη της ικανότητας των πελατών να συλλέγουν πληροφορίες, να διαχειρίζονται τις δικές τους πηγές και δραστηριότητες για τον εντοπισμό μιας θέσης εργασίας στην αγορά εργασίας. 2. διεξαγωγή συζητήσεων και δραστηριοτήτων που επιτρέπουν στον πελάτη <ol style="list-style-type: none"> α. να εντοπίσει τις σωστές πληροφορίες για την αγορά εργασίας για την επαγγελματική τους επιλογή και να υποστηρίξει τις δραστηριότητές του με ρεαλιστική αυτοαξιολόγηση και αξιολόγηση της αγοράς εργασίας β. να βρει μια δουλειά για την οποία υποβάλλει αίτηση <ul style="list-style-type: none"> – με τη χρήση διαφόρων μέσων – χρήση προσωπικών επαφών – χρήση επίσημων και ανεπίσημων δικτύων γ. να μάθει για τη δουλειά: <ul style="list-style-type: none"> -οι απαιτούμενες δεξιότητες και εμπειρία - τα καθήκοντα που πρέπει να γίνουν – το κοινωνικό και φυσικό περιβάλλον - το συμβόλαιο και η αμοιβή - οι διαδικασίες πρόσληψης

		<p>εργασίας χρησιμοποιώντας μέσα που είναι καινούργια σε αυτόν</p> <p>5. βοηθά τον πελάτη παρέχοντας πληροφορίες και καθοδήγηση στην αγορά εργασίας για να συμπληρώσει τη δική του έρευνα</p> <p>6. Έχει γνώση της τοπικής αγοράς εργασίας</p> <p>7. Βοηθά τον πελάτη να προετοιμάσει και να εφαρμόσει ένα σχέδιο για την επίλυση οποιωνδήποτε εγχώριων, μεταφορικών, υγειονομικών, οικονομικών ή άλλων προσωπικών ζητημάτων κατά τη μετάβαση στην εργασία</p>	<p>δ. να καταγράψει την πρόοδο και να εκτιμήσει την ανάγκη για εμμονή, διατηρώντας την προσπάθεια με την πάροδο του χρόνου</p> <p>ε. να ενισχύσει τη γνώση και να επανεξετάσει τις επιλογές και τις εμπειρίες του</p> <p>3. Διατήρηση των επαγγελματικών σχέσεων με τους εργοδότες για την απόκτηση πληροφοριών σχετικά με την εργασία και την κοινοποίηση των κενών θέσεων εργασίας και για την</p> <p>4. ανταλλαγή πληροφοριών με συναδέλφους της ομάδας για την ενίσχυση της κατανόησης σχετικά με την αγορά εργασίας</p>
Απαιτούμενη γνώση	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται σε αυτή την ενότητα και σε αυτές που αναγράφονται πιο κάτω. Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 6: Διαπροσωπικές επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης (εάν εργάζονται σε ομάδα)</p> <p>Ενότητα 11: Ηθική</p> <p>Ενότητα 8: Ανάπτυξη της αυτό-αποτελεσματικότητας (self-efficacy) του πελάτη</p> <p>Ενότητα 10: Ανάπτυξη των πόρων της αγοράς εργασίας των συμβούλων</p> <p>Ενότητα 7: Σχεδιασμός</p>		

Ενότητα 4: Ανταγωνισμός για εργασία	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να αποδείξει:</p> <ol style="list-style-type: none"> ολοκληρωμένη γνώση της αγοράς εργασίας <ul style="list-style-type: none"> Μέθοδοι πρόσληψης δικτύωση πηγές πληροφοριών τεχνικές αναζήτησης εργασίας την τοπική ή σχετική τομεακή αγορά εργασίας Γνώση σχετικά με τον τρόπο χρήσης της γνωστικής πρόβας και πρακτικής για την ελαχιστοποίηση του άγχους απόδοσης και την προετοιμασία (εμβολιασμό ενάντια στην) για την αποτυχία Γνώση του πώς και πότε να παρέχονται τεκμηριωμένες πληροφορίες ώστε οι πελάτες να μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν σωστά Γνώση (βασικές γνώσεις) σχετικά με τη χρήση των ψυχομετρικών και άλλων τυπικών διαδικασιών δοκιμών από τους εργοδότες Βασικές γνώσεις σχετικά με την ισχύουσα νομοθεσία πρόσληψης και απασχόλησης γνώση των στρατηγικών μάθησης για 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει ικανότητα:</p> <ol style="list-style-type: none"> να παρέχει μια ποικιλία υποστήριξης στους πελάτες έτσι ώστε να είναι σε θέση να προσδιορίσουν τις μεθόδους, τις διαδικασίες και τα άτομα που συμμετέχουν στην επιλογή εργασίας, ακόμη και για τα άγνωστα επαγγέλματα και τομείς να παρέχει μια ποικιλία υποστήριξης στους πελάτες έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρουσιάζουν τους εαυτούς τους αποτελεσματικά στους ανταγωνιστές που μπορεί να περιλαμβάνουν <ul style="list-style-type: none"> αλληλογραφία προετοιμασία βιογραφικού σημειώματος επίσημες ή ανεπίσημες συνεντεύξεις και συνεδριάσεις δικτύωση κοινωνικές εκδηλώσεις τεστ σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τεστ επαγγελματικών δεξιοτήτων, ψυχολογικά προφίλ, προετοιμασία παρουσιάσεων κώδικες ενδυμασίας και προσωπική εμφάνιση να βοηθήσει τους πελάτες να κάνουν 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για την :</p> <ol style="list-style-type: none"> βοήθεια που έδωσε στους πελάτες να αναπτύξουν ένα προσωπικό σχέδιο δράσης με έμφαση στην εργασία που καλύπτει όλες τις πτυχές του ανταγωνισμού για την επιλεγμένη θέση εργασίας και την προσωπική προετοιμασία που μπορεί να χρειαστούν παροχή στους πελάτες των δεξιοτήτων του ανταγωνισμού στον χώρο εργασίας μέσω της πρακτικής άσκησης και της κατάρτισης, συμπεριλαμβανομένης της αίτησης για εργασία (συνέντευξη κ.λπ.), της κατάρτισης, της προετοιμασίας, της υποστήριξης και της ανατροφοδότησης υποστήριξη της μάθησης των πελατών , της πρακτικής και της συμμετοχής στην ανθρώπινη δικτύωση ως μέρος του ανταγωνισμού εργασίας υποστήριξη της μάθησης των πελατών και της εφαρμογής των συστημάτων δοκιμών που χρησιμοποιούνται στην επιλογή εργασίας ενθάρρυνση της ανθεκτικότητας και της εμμονής μετά την αποτυχία του

	<p>την ανάπτυξη κατάλληλης ανταγωνιστικής συμπεριφοράς στους πελάτες (π.χ. δικτύωση, δεξιότητες συνέντευξης, ικανότητες δοκιμών και άλλες)</p> <p>7. γνώση των πηγών πληροφοριών σταδιοδρομίας, των δεδομένων και των πληροφοριών για την αγορά εργασίας.</p>	<p>γνωστικές πρόβες για συγκεκριμένα γεγονότα</p> <p>4. να βοηθήσει τους πελάτες να εξασκούν τις δύσκολες πτυχές του τεστ ή του ανταγωνισμού</p> <p>5. να προετοιμάσει τους πελάτες για τις αποτυχίες και τη συνεχιζόμενη προσπάθεια</p> <p>6. να αναπτύξουν ανασκόπηση, αυτοαξιολόγηση και σχέδια ανάπτυξης δεξιοτήτων για να ανταγωνιστεί τους πελάτες.</p> <p>7. να ενθαρρύνει την ανθεκτικότητα και την επιμονή του πελάτη μετά την αποτυχία του πελάτη να εξασφαλίσει μια θέση εργασίας.</p>	<p>πελάτη να εξασφαλίσει μια θέση εργασίας</p> <p>6. ενθάρρυνση της προδραστικότητας (proactivity) στη δικτύωση με τους εργοδότες</p> <p>7. ενθάρρυνση της συνεργασίας με τους εργοδότες.</p>
Απαιτούμενη γνώση	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται σε αυτή την ενότητα και σε αυτές που αναγράφονται πιο κάτω. Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 6: Διαπροσωπικές επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης (εάν εργάζονται σε ομάδα)</p> <p>Ενότητα 11: Ηθική</p> <p>Ενότητα 8: Ανάπτυξη της αυτό-αποτελεσματικότητας (self-efficacy) του πελάτη</p> <p>Ενότητα 10: Ανάπτυξη των πόρων της αγοράς εργασίας των συμβούλων</p> <p>Ενότητα 7: Σχεδιασμός</p> <p>Ενότητα 3: Εύρεση εργασίας</p>		

Ενότητα 5: Διατήρηση της εργασίας	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. κατανοήσει τους προσωπικούς, κοινωνικούς και επαγγελματικούς παράγοντες που σχετίζονται με τη μετάβαση από την ανεργία στην απασχόληση 2. δείχνει γνώσεις για την νομοθεσία για την απασχόληση και τις πρακτικές εισαγωγής στην εργασία 3. αποδείξει την πρακτική γνώση της εργασία ή την προσαρμογή στην εργασία 4. γνωρίζει τις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης και κατάρτισης. 5. κατανοήσει τη σημασία του ρυθμού και της αντοχής στην εργασιακή ικανότητα και τη γνώση των τεχνικών για την οικοδόμηση της εργασιακής ικανότητας. 6. Κατανοήσει τη σημασία των κοινωνικών πτυχών του εργασιακού περιβάλλοντος και της ζωής στην ενσωμάτωση, την εμπιστοσύνη και την απόδοση στην εργασία 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει ικανότητα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. να βοηθά τον πελάτη να μάθει για την εργασία και τις απαιτήσεις της 2. να βοηθά τον πελάτη να προετοιμάσει και να εκπονήσει ένα σχέδιο για την επίλυση οποιωνδήποτε εσωτερικών, μεταφορικών, υγειονομικών, οικονομικών ή άλλων προσωπικών ζητημάτων κατά τη μετάβαση στην εργασία 3. να επανεξετάσει την πρόοδο με τον εργοδότη και τον πελάτη κατά τη διάρκεια της μετάβασης στην εργασία και μετά τη μετάβαση στην εργασία, όπως απαιτείται από τις περιστάσεις, παρέχοντας την απαραίτητη υποστήριξη 4. Να αξιολογεί την ανάγκη για προσαρμογές στην εργασία ή προσαρμογές με τον εργοδότη και τον πελάτη και να φροντίζει για την παροχή τους 5. να παρέχει ή να βρίσκει μέσα για την παροχή υποστήριξης στην εργασία κατά τη διάρκεια της μάθησης και της πρακτικής εργασίας, με χρονικό περιορισμό ή όχι, ανάλογα με τις ανάγκες 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Την βοήθεια που δίνει στον πελάτη για να προετοιμάσει και να πραγματοποιήσει ένα σχέδιο για τη μετάβασή του σε εργασία που καλύπτει <ul style="list-style-type: none"> – διαχείριση αλλαγών στην προσωπική ζωή όπως οικονομικές, μεταφορικές, εμφάνισης, συμπεριφοράς, ύπνου και αναψυχής, σχέσεις, στέγασης. – απόκτηση δεξιοτήτων ή ικανοτήτων 2. Σύνδεση με τον πελάτη και τον εργοδότη κατά τη διάρκεια της μετάβασης και μετά τη μετάβαση στην εργασία, όπως απαιτείται από τις περιστάσεις, παρέχοντας την απαραίτητη υποστήριξη μέσω <ul style="list-style-type: none"> – καθοδήγησης - διαπραγμάτευσης προσαρμογών των θέσεων εργασίας – καθοδήγηση των διευθυντών και των εποπτών - πρόσβασης σε άλλες υπηρεσίες υποστήριξης ή κατάρτισης.

		6. να καθοδηγεί τους πελάτες και τους συνηγόρους με τους εργοδότες όπου είναι απαραίτητο	
Απαιτούμενη Γνώση	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται σε αυτή την ενότητα και σε αυτές που αναγράφονται πιο κάτω. Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 6: Διαπροσωπικές επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Ενότητα 7: Σχεδιασμός</p> <p>Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης (εάν εργάζονται σε ομάδα)</p> <p>Ενότητα 11: Ηθική</p> <p>Ενότητα 8: Ανάπτυξη της αυτό-αποτελεσματικότητας (self-efficacy) του πελάτη</p> <p>Ενότητα 10: Ανάπτυξη των πόρων της αγοράς εργασίας των συμβούλων</p>		

Ενότητα 6: Διαπροσωπικές Επικοινωνιακές δεξιότητες	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>1. Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να επιδείξει γνώση, ικανοποιητική για να καθοδηγήσει την καθημερινή πρακτική στην :</p> <p>1. λειτουργία του σεβασμού και της εμπιστοσύνης ως βοήθεια στις σχέσεις</p> <p>2. Συμβουλευτική και καθοδήγηση με επίκεντρο τον πελάτη</p> <p>3. ενεργητική μάθηση</p> <p>4. Χρήση εργαλείων επικοινωνίας για αποτελεσματική και αποδοτική αλληλεπίδραση όπως οι τεχνικές ενεργητικής ακρόασης, ενσυναίσθηση, προσωπική επίγνωση.</p>	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει ικανότητα:</p> <p>1. να χρησιμοποιεί αυτές τις δεξιότητες επικοινωνίας κατάλληλα</p> <p>α. να ακούει, να εκτιμά, να μην μιλάει πάρα πολύ</p> <p>β. να κάνει ανοιχτές ερωτήσεις</p> <p>γ. χρησιμοποιώντας απλή, διπλή όψη ή emphatic αντανάκλαση για να ενισχύσει θετικά</p> <ul style="list-style-type: none"> - τις ικανότητες - τις στάσεις και πεποιθήσεις - τις ενέργειες - την γνώση <p>δ. να συνοψίζει και να επανεξετάζει</p> <p>ε. να ανιχνεύει και να εξερευνά</p> <p>ζ. να επαναδιατυπώνει τις αρνητικές καταστάσεις για να βρει το θετικό</p> <p>η. να τονίζει την προσπάθεια όσο και τα αποτελέσματα</p> <p>θ. να εξηγεί την αποτυχία ως πρακτική και προσπάθεια</p> <p>ι. να παρέχει συγκεκριμένη και άμεση ανατροφοδότηση και επιλεκτική ανατροφοδότηση με έμφαση στην εργασία</p> <p>κ. να παρέχει διορθωτική ανατροφοδότηση δίνοντας προσοχή</p>	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για:</p> <p>1.την πραγματοποίηση αποτελεσματικών συνεντεύξεων με τους πελάτες με επίκεντρο την εργασία</p> <ul style="list-style-type: none"> – Χρησιμοποιώντας προηγμένη ενεργή ακρόαση και εξερεύνηση για την κατανόηση των καταστάσεων και των αναγκών των πελατών – Υποστήριξη της προετοιμασίας των πελατών και της εκτέλεσης δραστηριοτήτων που εστιάζονται στην εργασία – παροχή πληροφοριών στους πελάτες με βοηθητικό, αποδεκτό και χρησιμοποιήσιμο τρόπο - Αντιμετώπιση αντιρρήσεων και προβλημάτων και συνεργασία με δύσκολους ανθρώπους <p>2. τη διαχείριση των απαραίτητων αρχείων για περιπτώσεις / πελάτες, την εμπιστευτικότητα και την αποκάλυψη</p> <p>3. Τις συνδέσεις και συνεργασίες με άλλους εργαζόμενους και ειδικούς υποστήριξης (π.χ. λειτουργούς υγείας, κοινωνικούς λειτουργούς)</p> <p>4. όπου απαιτείται από πρακτικές</p>

		<p>στα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> - το συμβάν / δράση - όχι στο άτομο - την παροχή πληροφοριών - να μην επικρίνει <p>2. να επικοινωνεί με τρόπους που αναπτύσσουν τις προετοιμασίες, τα σχέδια, την εμπιστοσύνη, την ικανότητα και την αντοχή των πελατών τους μέσω της γνωστικής πρόβας (σκέψεις μέσω δραστηριοτήτων, επιλογών, απαντήσεων σε γεγονότα)</p> <p>3. να παρέχει πληροφορίες με ένα βοηθητικό και χρήσιμο τρόπο, όταν ο πελάτης είναι δεκτικός σε αυτό και είναι σε θέση να το χρησιμοποιήσει</p> <p>4. να αντιμετωπίσει επικοινωνιακά τις αντιρρήσεις και τα προβλήματα και να συνεργαστεί με δύσκολους ανθρώπους</p> <p>5. να χρησιμοποιείτε μεθόδους πρόσωπο με πρόσωπο ή τηλεφωνικές μεθόδους</p> <p>6. Να εργαστεί με ειδικούς (π.χ. λειτουργούς υγείας, κοινωνικούς λειτουργούς)</p> <p>7. Να εφαρμόσει τον κύκλο προετοιμασίας & προγραμματισμός, συνέντευξη, στόχος, εξερεύνηση, αξιολόγηση, προγραμματισμός(PIGEEP) σε συνεντεύξεις με επίκεντρο την εργασία</p>	<p>εργασίας, ανάπτυξη, ηγεσία ομάδων πελατών σε ομάδες συνεργατικής εργασίας ή ομάδες.</p> <p>Ο εκπαιδευόμενος θα είναι επίσης σε θέση να:</p> <p>5. να επικεντρωθεί η επικοινωνία σε θέματα απασχόλησης και απασχόλησης, αναγνωρίζοντας τη σημασία των προσωπικών θεμάτων και των μεμονωμένων εκτροπών.</p>
--	--	--	--

Απαιτούμενη γνώση	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται και σε αυτή την ενότητα και σε άλλες. Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 8: Ανάπτυξη της αυτό- αποτελεσματικότητας (self-efficacy) του πελάτη</p> <p>Παρακαλώ σημειώστε ότι η Ενότητα 8 και η Ενότητα 6 είναι απαιτούμενες η μια για την άλλη. Η θεωρεία και η πρακτική δεξιοτήτων μπορεί να παρασχεθεί με μαθησιακές συναντήσεις που καλύπτουν και τις δυο αυτές ενότητες.</p> <p>Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης (εάν εργάζονται σε ομάδα)</p> <p>Ενότητα 11: Ηθική</p>
--------------------------	--

Ενότητα 7: Σχεδιασμός	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να επιδείξει βασική γνώση, ικανοποιητική για να καθοδηγήσει στην πρακτική :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. στα κοινά χρησιμοποιούμενα εργαλεία και στις μεθόδους στο σχεδιασμό διαπροσωπικών δράσεων 2. Στην αξία του καθορισμού στόχου 3. Στους κίνδυνους υπερβολικά δύσκολων στόχων 4. Στον έλεγχο της πραγματικότητας 5. Στην χρήση επιτεύξιμων και εγγύς στόχων 6. Στην χρήση μέτρων αυτο-αποτελεσματικότητας για την εκτίμηση της εφικτότητας και της προσπάθειας 7. Στο σχεδιασμό SMART με πολύπλοκες, ελλιπείς πληροφορίες και αβεβαιότητα 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει ικανότητα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. να συλλέξει και να αναλύσει πληροφορίες με τους πελάτες 2. να εστιάσει την προσοχή του στην εργασία και στην αγορά εργασίας, ενώ ταυτόχρονα θα διερευνά τις προσωπικές και κοινωνικές επιρροές στις επιλογές των πελατών 3. Να αναπτύξει την εμπιστοσύνη και δυνατότητα των πελατών να αναλύουν και να επιλύουν προσωπικά ζητήματα 4. να διαιρέσει θέματα & προβλήματα σε διαχειρίσιμα κομμάτια, να αντιμετωπίσει ή να αναβάλει τα δύσκολα ζητήματα όπως είναι απαραίτητο 5. να προκαλέσει μη χρήσιμες ή λανθασμένες ιδέες και πεποιθήσεις χωρίς απώλεια εμπιστοσύνης και εμπιστοσύνης 6. να διερευνήσει τις επιλογές και να επεξεργαστεί δραστηριότητες και βραχυπρόθεσμους στόχους 7. βαθμολογεί τις εργασίες του πλάνου για να έχουν επίπεδα εμπιστοσύνης του πελάτη 8. να βοηθήσει τους πελάτες να ελέγξουν τη εφικτότητα των σχεδίων ή την πιθανότητα να πετύχουν τα σχέδια 9. να βοηθήσει τους πελάτες να επιλέξουν τους στόχους τους 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για τη χρήση συνεντεύξεων με επίκεντρο την εργασία ή ομαδικής εργασίας, την εφαρμογή δεξιοτήτων διαπροσωπικής επικοινωνίας για να βοηθήσει τον πελάτη να δημιουργήσει, να εκτελέσει και να αναθεωρήσει προσωπικά σχέδια για να βοηθήσει οποιαδήποτε πτυχή της ανάπτυξης αναζήτησης εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της βοήθειας προς τους πελάτες</p> <ul style="list-style-type: none"> – να αναγνωρίσουν διάφορες επιρροές και πτυχές της κατάστασής τους – να πάρουν αποφάσεις και να αποφασίσουν για ρεαλιστικούς και εφικτούς στόχους, ελέγχοντας τις απαιτήσεις και τις συνθήκες της πραγματικής ζωής – να προσδιορίσουν δράσεις που είναι εφικτές και χρήσιμες για τους στόχους τους – Σχεδιάσουν τι πρέπει να κάνουν για να επιτύχουν τους στόχους τους – να αναλάβουν δράση για να ανακαλύψουν τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη λήψη των αποφάσεών τους – επικεντρώσουν την σκέψη και τον προγραμματισμό τους στο αποτέλεσμα της απασχόλησης – προσδιορίσουν και επιλύουν

		<p>10. να βοηθήσει τους πελάτες να εργαστούν με αβεβαιότητα</p> <p>11. Να παρέχει πληροφορίες για να βοηθήσει τους πελάτες να πάρουν αποφάσεις</p> <p>12. Να βοηθήσει τους πελάτες να αναπτύξουν σχέδια SMART τα οποία είναι επίσης ευέλικτα και προσαρμόζονται στις αλλαγές</p> <p>13. να βοηθήσει τους πελάτες να εξετάσουν την πρόοδο και να προσαρμόσουν τις δραστηριότητές τους</p>	<p>προβλήματα στην επίτευξη των στόχων</p> <p>– να αναπτύξουν και να προσαρμόσουν τους στόχους και τις στρατηγικές τους για να τους προσεγγίσουν καθώς ο χρόνος και η εμπειρία ξεδιπλώνονται</p> <p>– προσαρμόσουν στην εργασία και για την εργασία και να παρέχουν στους πελάτες υποστήριξη στην εργασία</p>
Απαιτούμενη γνώσης	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται και σε αυτή την ενότητα και σε άλλες. Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 6: Διαπροσωπικές Επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Ενότητα 8: Ανάπτυξη της αυτό- αποτελεσματικότητας (self-efficacy) του πελάτη</p> <p>Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης (εάν εργάζονται σε ομάδα)</p> <p>Ενότητα 11: Ηθική</p>		

Ενότητα 8: Ανάπτυξη της αυτό- (self- efficacy) του πελάτη	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να επιδείξει βασική γνώση των :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Στοιχείων που υποστηρίζουν την αυτο-αποτελεσματικότητα ως πρόβλεψη της επίτευξης και της προσπάθειας 2. Διαφορά μεταξύ αυτο-αποτελεσματικότητας και άλλων προσωπικών χαρακτηριστικών, όπως η αυτοπεποίθηση, η αυτοεκτίμηση, ο τόπος ελέγχου, τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και άλλα που μπορεί να εγείρουν οι εκπαιδευόμενοι 3. Τα κύρια στοιχεία που επηρεάζουν την αυτο-αποτελεσματικότητα 4. Χρήση κλιμάκων Likert σε συνομιλία 5. χρήση απαντήσεων σε ερωτήσεις / προτάσεις χωρίς την χρήση της κλίμακας Likert 6. Χρήση κρίσεων αυτό-αποτελεσματικότητας για τη διαφοροποίηση της εναλλακτικής πορείας δράσης ή για τον εντοπισμό επιτεύξιμων εργασιών. 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει ικανότητα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Να αξιολογεί την υπάρχουσα αυτο-αποτελεσματικότητα των πελατών και των εκπαιδευόμενων για τις συναφείς εργασίες χρησιμοποιώντας τις κλίμακες Likert ή απαντήσεις σε συνομιλίες 2. Να Βοηθήσει τους πελάτες να προσδιορίσουν τις δραστηριότητες και τους στόχους που είναι εφικτοί 3. Να Βοηθήσει τους πελάτες να χωρίσουν τις δύσκολες εργασίες σε μικρότερες, εφικτές εργασίες 4. Να παρέχει ευκαιρίες για πρόβες στην πράξη ή σε σκέψεις 5. να παρέχει σταδιακή μάθηση / σταδιακές εμπειρίες και δραστηριότητες για να αποκτήσουν και να κατακτήσουν την γνώση 6. Να αναθεωρήσει τις αξιολογήσεις αυτο-αποτελεσματικότητας από τους πελάτες με σχετική ανατροφοδότηση 7. να παρέχει μοντέλα, επιδείξεις και οδηγούς στους πελάτες 8. Να παρέχει υλικό για να ενθαρρύνει την πίστη στη σπουδαιότητα της μάθησης ή της δραστηριότητας των πελατών 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. εφαρμογή τεχνικών οικοδόμησης αυτο-αποτελεσματικότητας κατά τη διάρκεια συνεντεύξεων με επίκεντρο την εργασία, με πελάτες και εργοδότες σε διάφορα περιβάλλοντα <ul style="list-style-type: none"> – βοηθώντας τους πελάτες να εκτιμήσουν τις ικανότητές τους και τα ταλέντα τους – βοηθώντας τους πελάτες να επιλέξουν τους άμεσους στόχους και δράση – βοηθώντας τους πελάτες να αναπτύξουν τις ικανότητές τους – παρέχοντας ανατροφοδότηση και τροφοδότηση στους πελάτες 2. Ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να εφαρμόσει μέτρα της αυτο-αποτελεσματικότητας των πελατών και των εργοδοτών (εποπτών και διαχειριστών) ώστε να ενθαρρύνει την ανεξάρτητη και γεμάτη αυτοπεποίθηση δράση τους <ul style="list-style-type: none"> – στο πλαίσιο της πρακτικής αναζήτησης εργασίας των πελατών – στην πρακτική του πελάτη για τον ανταγωνισμό για εργασία

		9. να αναγνωρίσει ή να παρέχει υποστηρικτικούς κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες για τους πελάτες.	<ul style="list-style-type: none"> – κατά το σχεδιασμό και την αναθεώρηση της δράσης – για να ενισχύσουν η ανθεκτικότητα έναντι των αποτυχιών και των προκαταλήψεων - για τον προγραμματισμό για και κατά τη διάρκεια της μετάβασης στην εργασία και τη διατήρηση της εργασίας – να ενισχύσουν την προσωπική ικανότητα και δυνατότητα.
Απαιτούμενη γνώση	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται και σε αυτή την ενότητα και σε αυτές τις ενότητες που αναφέρονται πιο κάτω. Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 6: Διαπροσωπικές Επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Παρακαλώ σημειώστε ότι η Ενότητα 8 και η Ενότητα 6 είναι απαιτούμενες η μια για την άλλη. Η θεωρεία και η πρακτική δεξιοτήτων μπορεί να παρασχεθεί με μαθησιακές συναντήσεις που καλύπτουν και τις δυο αυτές ενότητες.</p> <p>Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης (εάν εργάζονται σε ομάδα)</p> <p>Ενότητα 11: Ηθική</p>		

Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να επιδείξει:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. γνώση των τεχνικών μάθησης, διδασκαλίας και ανατροφοδότησης στις άτυπες ρυθμίσεις μάθησης της ομάδας, συμπεριλαμβανομένων των <ul style="list-style-type: none"> – Σκοπός και χρήση της ανάλυσης των εκπαιδευτικών αναγκών – μάθηση χωρίς λάθη – ανατροφοδότηση ομάδας - ενθάρρυνση της συμμετοχής και της συζήτησης – υποστήριξη ατόμων με χαμηλότερη ή μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση - ανάπτυξη πρακτικών δεξιοτήτων. 2. γνώση της απλής χρήσης και εφαρμογής των <ul style="list-style-type: none"> – Ανάλυση εκπαιδευτικών αναγκών – Σχεδιασμός εκδηλώσεων μάθησης και ανακάλυψης για ομάδες πελατών 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει ικανότητα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. να επιλέγει και ενεργοποιεί τους κατάλληλους πελάτες 2. να διεξάγει μια βασική ανάλυση εκπαιδευτικών αναγκών , η οποία να αποτυπώνει την προηγούμενη ικανότητα και εμπειρία 3. να συμπεριλάβει τις δεξιότητες και τις ικανότητες στις ομαδικές δραστηριότητες 4. να καθοδηγεί σχετικά με τους λόγους για τους οποίους απαιτούνται δεξιότητες και καθήκοντα 5. Να εφαρμόζει τις αρχές για μάθηση χωρίς λάθη 6. να παρέχει ανατροφοδότηση κατά τη διάρκεια και μετά από ομαδικές εκδηλώσεις, προσωπικά και στην ομάδα 7. Να συμπεριλάβει άμεση εμπειρία των δεξιοτήτων που μαθαίνονται , παρατήρηση των δεξιοτήτων με μοντέλα ή ζωντανά παραδείγματα των συμπεριφορών, λογική και επιχειρηματολογία και κοινωνική υποστήριξη 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Την δημιουργία, προγραμματισμό και καθοδήγηση ομάδων πελατών σε συνεργατικές δραστηριότητες που εστιάζουν στην εργασία <ul style="list-style-type: none"> – περιβάλλοντα μάθησης ή εργασίας για πελάτες ή – ομάδες για αμοιβαία στήριξη, ενθάρρυνση και κίνητρα 2. Χρήση μιας απλής Ανάλυσης Εκπαιδευτικών Αναγκών 3. Σχεδιασμό εκδηλώσεων μάθησης και ανακάλυψης για ομάδες πελατών 4. Οδήγηση της ομάδας σε δομημένες και αμοιβαία υποστηρικτικές δραστηριότητες που επικεντρώνονται στην απασχόληση 5. Εφαρμογή διαφόρων μεθόδων κτισίματος δεξιοτήτων και εμπιστοσύνης σύμφωνα με τις ανάγκες της ομάδας 6. Σχεδιασμό και παροχή σε ομάδες με μοναδικές απαιτήσεις (π.χ. άτομα με ειδικές ανάγκες, μετανάστες)

		<p>8.να χρησιμοποιήσει πρόβα για μικρο-δεξιότητες για να χτίσουν πολύπλοκες δεξιότητες, οδηγώντας στην κατάκτηση τους στις πραγματικές συνθήκες</p> <p>9. να παρακολουθεί και να ανταποκρίνεται στην εμπιστοσύνη και την απόδοση των πελατών</p> <p>10. να εξασφαλίζει ότι οι πελάτες είναι ενεργοί στην προσωπική και κοινή μάθηση</p> <p>11. να υποστηρίζει άτομα με χαμηλή αυτό αποτελεσματικότητα στην ομάδα</p> <p>12. να αναγνωρίζει και να παρέχει σε άτομα υψηλής αυτο-αποτελεσματικότητα στην ομάδα</p> <p>13. να παρέχει ατομική διδασκαλία και καθοδήγηση</p> <p>14. να δημιουργεί και να υποστηρίζει μόνιμα ή ημι-μόνιμα μαθήματα δράσης</p> <p>15. να ανταποκρίνεται στην ικανότητα και το στάδιο μάθησης των ομάδων και των ατόμων</p> <p>16. να περιλαμβάνει την εμπειρία, τον προβληματισμό, την οικοδόμηση της θεωρίας και την εξερεύνηση στις ομαδικές εκδηλώσεις</p> <p>17. να ενθαρρύνει την εφαρμογή των δεξιοτήτων ή των σχεδίων στην πραγματική ζωή</p> <p>18. να παρέχει στήριξη και παρακολούθηση στην ομάδα και μετά την μάθηση</p> <p>19. να παρέχει ένα προσβάσιμο</p>	<p>7. Επανεξέταση της χρήσης και της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων της ομάδας και ανάληψη δράσης</p>
--	--	--	---

		<p>περιβάλλον και ομάδες πόρων που ανταποκρίνονται στις ατομικές και ομαδικές ανάγκες</p> <p>20. να συμπεριλάβει τους πελάτες στην αξιολόγηση και την αναθεώρηση.</p>	
Απαιτούμενη γνώση	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται και σε αυτή την ενότητα και σε άλλες ενότητες . Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 6: Διαπροσωπικές Επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Ενότητα 8: Ανάπτυξη της αυτό- αποτελεσματικότητας (self-efficacy) του πελάτη</p> <p>Ενότητα 11: Ηθική</p> <p>Δημιουργία και χρήση των εργαλείων E-learning και μεθόδων δεν συμπεριλαμβάνονται σε αυτό το πρόγραμμα</p>		

Ενότητα 10: Ανάπτυξη των πόρων μας για την αγοράς εργασίας(των συμβούλων)	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.επιδείξει τη γνώση των τοπικών ή τομεακών επαφών, των επιχειρήσεων, των επαγγελματικών ομάδων ή ομάδων κατά επάγγελμα και τη σχετική δικτύωση 2. κατανοήσει την ποικιλία και τις αξιοσημείωτες αλλαγές στην τοπική ή τομεακή αγορά εργασίας 3. επιδείξει γνώση των περιορισμών των στατιστικών πηγών στην αναζήτηση ακριβών τοπικών ή τομεακών πληροφοριών για την αγορά εργασίας. 4. αναγνωρίζει τους περιορισμούς των επίσημων εγγράφων και των εγγράφων των εργοδοτών σχετικά με τις θέσεις εργασίας και τις πραγματικές εργασίες, δραστηριότητες 5. κατανοεί τους περιορισμούς των προφίλ και των κατηγοριών εργασίας, των βάσεων δεδομένων και των συμβουλών σταδιοδρομίας ή των 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει ικανότητα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. να επισκέπτεται μια σειρά από χώρους εργασίας για να παρατηρήσει και να μάθει 2. να έρθει σε επαφή με τους εργοδότες 3. να αναπτύξει την προσωπική του γνώση σχετικά με τις ευκαιρίες απασχόλησης, τους εργοδότες, τους χώρους εργασίας 4. να συμμετέχει σε δίκτυα και κοινωνικές ομάδες εργοδοτών 5. να μαθαίνει για τις απαιτήσεις των εργοδοτών, το προσωπικό και τα σχετικά θέματα 6. να χρησιμοποιεί διάφορες πηγές πληροφοριών 7. να βοηθά τους εργοδότες με την πρόσληψη μέσω προσωπικής καθοδήγησης 8. να βοηθά τους εργοδότες να προσλαμβάνουν μέσα από ομαδική πρόσληψη, κατάρτιση, προετοιμασία 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για την ανεξάρτητη εργασία του και ως συμβουλευτική ομάδα για:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. να αναπτύξει επαφές, γνώσεις και συμμετοχή για και με πραγματικές επιχειρήσεις 2. να αναπτύξει και να διατηρήσει μια εκτίμηση της λειτουργίας και της ποικιλομορφίας της τοπικής αγοράς εργασίας 3. να μάθει τις μεθόδους πρόσληψης που εφαρμόζουν οι εργοδότες σε διάφορους τομείς και επαγγέλματα 4. να εργαστεί με τους εργοδότες για να παρέχει ευκαιρίες πρόσληψης στους πελάτες 5. Να κάνει μια επαγγελματική υπόθεση για την απασχόληση των πελατών, στους εργοδότες 6. να αξιολογεί τις θέσεις εργασίας με τους πελάτες και τους εργοδότες 7. να προτείνει πρακτικές προσαρμογές

	<p>διαδικασιών καθοδήγησης και των τεστ προσωπικότητας</p> <p>6. γνωρίζει τη βασική νομοθεσία στον τομέα της εκπαίδευσης και της απασχόλησης</p>	<p>πριν από την απασχόληση και άλλα παρόμοια σχέδια</p> <p>9. να αξιολογεί τη διαθεσιμότητα εργασίας στην τοπική αγορά εργασίας, ανά τομέα, επάγγελμα και εργοδότη</p> <p>10. να αναλύει τις θέσεις εργασίας από απευθείας παρατηρήσεις και εκθέσεις από πρώτο χέρι καθώς και από έγγραφα</p> <p>11. να συγκρίνει την ικανότητα και το ταλέντο κάθε πελάτη με την εκτιμώμενη εργασία</p> <p>12. να παρέχει καθοδήγηση στους εργοδότες σχετικά με την πρόσληψη και την υποστήριξη στην εργασία και τις προσαρμογές στην εργασία</p> <p>13. να μαθαίνει για και να συμβουλεύει</p> <ul style="list-style-type: none"> - μεγάλες επιχειρήσεις - δημόσιες υπηρεσίες - μικρές επιχειρήσεις – αυτοαπασχολούμενους και άτομα με άτυπη απασχόληση – άτομα με διάφορους τύπους συμβάσεων εργασίας 	<p>στην εργασία και βοήθειες στην απασχόληση</p> <p>8. να παρέχει υποστήριξη στην μετάβαση στην εργασία και συνεχή υποστήριξη στη εργασία στους πελάτες και τους εργοδότες.</p>
Απαιτούμενη γνώση	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται και σε αυτή την ενότητα και σε άλλες ενότητες . Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 6: Διαπροσωπικές Επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης (εάν εργάζονται σε ομάδα)</p> <p>Ενότητα 11: Ηθική</p>		

Ενότητα 11: Ηθική	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να επιδείξει γνώση των :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Παγκόσμιας δήλωση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων (UDHR) 2. τα προσωπικά και δημοκρατικά δικαιώματα των ατόμων που υπάγονται στη δικαιοδοσία της χώρας, συμπεριλαμβανομένων των <ul style="list-style-type: none"> – τα δικαιώματα των ατόμων να κάνουν προσωπικές επιλογές – τα δικαιώματα των προσώπων σε προσβάσιμες πληροφορίες και εμπειρία για να ενημερώσουν τις επιλογές τους - τα καθήκοντα των ατόμων και των εργοδοτών – καθήκοντα συμβούλων προς τους πελάτες και προς τον εργοδότη τους – περιστάσεις όπου τα δικαιώματα και τα καθήκοντα είναι συγκρουόμενα και η επιλογή και η δραστηριότητα μπορεί να περιοριστούν – επιπτώσεις των πολιτιστικών και κοινωνικών παραγόντων στους εργοδότες, στους συμβούλους και στους πελάτες 3. τις διαφορετικές και αλληλεπικαλυπτόμενες επαγγελματικές ομάδες, προσόντα και πρακτικές που μπορεί να συναντήσουν κατά τη διάρκεια της εργασίας ως σύμβουλος απασχόλησης 4. τις έννοιες της αποτελεσματικής, 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει ικανότητα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. να δείχνει σεβασμό και κατανόηση για τους διαφορετικούς πολιτισμούς και απόψεις 2. να δείχνει σεβασμό και ενδιαφέρον για τα ατομικά ανθρώπινα δικαιώματα 3. να εργάζεται μέσα στο πλαίσιο των ικανοτήτων του 4. να εφαρμόζει πρακτική βασισμένη σε αποδεικτικά στοιχεία 5. να βάζει το συμφέρον και το κέρδος του πελάτη πάνω από τα συμφέροντα των άλλων , εντός των ορίων ασφάλειας και σεβασμού 6. να ενθαρρύνει και να υποστηρίζει τις ενημερωμένες αποφάσεις και επιλογές 7. να αποφεύγει πιθανές βλαβερές ενέργειες 8. να αντιμετωπίζει συγκρούσεις συμφερόντων 9. να διαχειρίζεται την εμπιστευτικότητα 10. να διαχειρίζεται τους κινδύνους για την προσωπική ασφάλεια και την ιδιοκτησία 11. να παρατηρεί την προσωπική ορθότητα τόσο στις δικές του πράξεις όσο και στις σχέσεις του με άλλους 12. να αξιολογεί τα ηθικά πρότυπα της παρεχόμενης υπηρεσίας. 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για την παροχή υπηρεσίας συμβουλευτικής για την απασχόληση που:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. επιδεικνύει σεβασμό και εμπιστοσύνη <ul style="list-style-type: none"> – στα άτομα – στους εργοδότες - στις κοινωνικές, πολιτιστικές, φυλετικές και άλλες διαφορές – με την επιφύλαξη του σεβασμού των θεμελιωδών ατομικών δικαιωμάτων 2. εργάζεται εντός των ορίων των δικών του επαγγελματικών προσόντων και ικανοτήτων 3. Βάζει το συμφέρον και το όφελος του πελάτη πάνω από τα συμφέροντα των άλλων, 4. Ενθαρρύνει και υποστηρίζει ενημερωμένες αποφάσεις και επιλογές από τον πελάτη 5. Ασχολείται δεοντολογικά με συγκρούσεις συμφερόντων 6. Αναγνωρίζει και αντιμετωπίζει δεοντολογικά τις συγκρούσεις στόχων μεταξύ πελατών και οργανισμών ή υπηρεσιών 7. Διαχειρίζεται την εμπιστευτικότητα 8. Διαχειρίζεται τους κινδύνους για την προσωπική ασφάλεια και την ιδιοκτησία 9. Εφαρμόζει την πρακτική που βασίζεται σε αποδείξεις 10. Αξιολογεί και βελτιώνει την

	<p>αναποτελεσματικής ή επιβλαβούς παρέμβασης στη ζωή των πελατών</p> <p>5. τη φύση και την ιδιοκτησία της προσωπικής, κοινωνικής και οργανωτικής ή νομοθετικής εξουσίας εντός της συμβουλευτικής σχέσης.</p>		παρεχόμενη υπηρεσία
Απαιτούμενη γνώση	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται και σε αυτή την ενότητα και σε ενότητες πιο αναγράφονται πιο κάτω. Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 6: Διαπροσωπικές Επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης (εάν εργάζονται σε ομάδα)</p> <p>Ενότητα 12: Θεωρία</p> <p>Παρακαλώ σημειώστε ότι η Ενότητα 11 και η Ενότητα 12 είναι απαιτούμενες η μια για την άλλη. Η γνώση μπορεί να παρασχεθεί με μαθησιακές συναντήσεις που καλύπτουν και τις δυο αυτές ενότητες.</p>		

Ενότητα 12: Θεωρία του μειονεκτήματος στην απασχόληση και της αναπηρίας	Γνώση	Δεξιότητες	Ικανότητες
	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να επιδείξει γνώση των :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. τα βασικά αποδεικτικά στοιχεία για την αυτο-αποτελεσματικότητα ως μηχανισμό προσπάθειας και επίτευξης, και οι επιδράσεις στην αυτο-αποτελεσματικότητα των ατόμων όταν αναζητούν απασχόληση 2. τις επικρίσεις που σχετίζονται με τα συστήματα ψυχολογίας και επαγγελματικού προφίλ και τις υπηρεσίες καθοδήγησης στην απασχόληση 3. τις έννοιες «deadweight», «substitute», «cream», «parking» και τη σχέση τους με την παρεχόμενη υπηρεσία 4. οι διαφορές μεταξύ αποδεικτικών στοιχείων, πολιτικής, πρακτικής και θεωρίας 5. τα διάφορα επίπεδα ποιότητας των αποδεικτικών στοιχείων 6. το κοινωνικό και πολιτικό σκεπτικό που αποτελεί τη βάση της παρεχόμενης υπηρεσίας 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει ικανότητα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. να εφαρμόσει έναν ορθολογικό και αξιόπιστο, ηθικό ορισμό του μειονεκτήματος για χρήση μέσα στην παρεχόμενη υπηρεσία 2. να εφαρμόσει την λογική που βασίζεται στην έννοια της αυτο-αποτελεσματικότητας στην παροχή υπηρεσιών σε πελάτες 3. να αναγνωρίσει αμφισβητήσιμα συμπεράσματα από αποδεικτικά στοιχεία 4. να εφαρμόσει βασική στατιστική σκέψη για να αξιολογήσει και να διατυπώσει επικρίσεις των αποδεικτικών στοιχείων 5. να εφαρμόζει κριτική σκέψη σε δηλώσεις, αναλύσεις, πολιτικές, αποδείξεις και προωθήσεις 6. να εφαρμόζει πρακτικές βασισμένες σε αποδεικτικά στοιχεία και να προσαρμόζεται σε νέα αποδεικτικά στοιχεία καλής ποιότητας 7. να βρει και να χρησιμοποιήσει τις κύριες επίσημες πηγές στατιστικών για 	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να επιδείξει αυτόνομη ικανότητα να :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Καθορίσει και συζητήσει τις έννοιες της αναπηρίας και του μειονεκτήματος στην απασχόληση 2. Κατανοήσει τόσο την κοινωνική φύση της αναπηρίας όσο και του μειονεκτήματος 3. Κατανοήσει τις πρακτικές πτυχές της αναπηρίας και των μειονεκτημάτων και πώς επηρεάζουν την ικανότητα της αγοράς εργασίας 4. Να κατανοήσει και να εφαρμόσει την έννοια της πρακτικής που βασίζεται στην τεκμηρίωση και, όταν υπάρχουν ελλείψεις, να χρησιμοποιεί καλύτερα τις πληροφορίες 5. Να κατανοεί και να επιδεικνύει κριτική ή σκεπτικιστή εκτίμηση της επιρροής και του αποδεικτικού χαρακτήρα της πολιτικής, των προγραμμάτων, του διαφημιστικού υλικού και την γνώμη του ειδικού ή την τρέχουσα γνώμη 6. Να αξιολογεί κριτικά τις σχετικές

		<p>να σκεφτεί και να αναπτύξει την παρεχόμενη υπηρεσία, παραμένοντας παράλληλα κρίσιμη και ανεξάρτητη</p> <p>8. να εκφράσει τις απόψεις του και να συμμετέχει σε συζήτηση σχετικά με τις πολιτικές, το σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών απασχόλησης, χρησιμοποιώντας αποδεικτικά στοιχεία και δεοντολογία για να υποστηρίξει μια άποψη.</p>	<p>στατιστικές και πολιτικές από επίσημες πηγές</p> <p>7. Να κατανοεί και συμβάλλει στη συζήτηση σχετικά με την παροχή υπηρεσιών απασχόλησης</p> <p>8. Να αλλάζει ή να προσαρμόσει τη δική του πρακτική σε απάντηση των νέων αποδεικτικών στοιχείων που μπορεί να επηρεάσουν</p> <ul style="list-style-type: none"> – τις δικές του πεποιθήσεις – τα προγράμματα που παρέχονται στους πελάτες - την νομοθεσία – τα υλικά και τις μεθόδους <p>9. Να κατανοεί πώς μπορεί να προκληθεί βλάβη από ακατάλληλες παρεμβάσεις με τους πελάτες</p>
Απαιτούμενη γνώση	<p>Αυτά μπορούν να τα μάθουν μέσα από ασκήσεις δεξιοτήτων που εφαρμόζονται και σε αυτή την ενότητα και σε ενότητες πιο αναγράφονται πιο κάτω. Σχετική γνώση μπορεί να αποκτηθεί και να κατανοηθεί πριν την εξάσκηση της δεξιότητας ή κατά την επίδειξη της δεξιότητας στους εκπαιδευόμενους.</p> <p>Ενότητα 6: Διαπροσωπικές Επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Ενότητα 9: Σχεδιασμός και εφαρμογή ομαδικών εκδηλώσεων/μάθησης (εάν εργάζονται σε ομάδα)</p> <p>Ενότητα 11: Ηθική</p> <p>Παρακαλώ σημειώστε ότι η Ενότητα 11 και η Ενότητα 12 είναι απαιτούμενες η μια για την άλλη. Η γνώση μπορεί να παρασχεθεί με μαθησιακές συναντήσεις που καλύπτουν και τις δυο αυτές ενότητες.</p>		

Παράρτημα 3 Χρήση του STEP – Πνευματική ιδιοκτησία, προσαρμογές, κόστος και διανομή

Το STEP έχει σχεδιαστεί και δημοσιευθεί έτσι ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί και να αναπτυχθεί από όσους οργανισμούς το επιθυμούν. Κυρίως, είναι ελεύθερο να χρησιμοποιείται και να προσαρμόζεται για συγκεκριμένες εφαρμογές οπουδήποτε.

Έχουμε συμπεριλάβει ορισμένους περιορισμούς στην πολιτική ελεύθερης χρήσης και προσαρμογής προκειμένου:

- να ενθαρρύνουμε την καλή χρήση της ποιότητας που είναι σύμφωνη με το Εγχειρίδιο και τα Εγχειρίδια Εγκατάστασης και Ποιότητας
- να ενθαρρύνουμε την ανατροφοδότηση για τη βελτίωση του Εγχειριδίου και των Εγχειριδίων Εγκατάστασης και Ποιότητας
- να επαινέσουμε τους συγγραφείς, τους εταίρους του σχεδίου και τους χρηματοδότες.

Οι άδειες και οι περιορισμοί στα προϊόντα STEP παρατίθενται παρακάτω. Μη διστάσετε να επικοινωνήσετε με τους συγγραφείς και τους εταίρους του έργου σε περίπτωση που έχετε ερωτήσεις ή αμφιβολίες.

Πίνακας 3 Άδειες και Περιορισμοί που σχετίζονται με τα προϊόντα STEP

Αντικείμενο	Πρόσβαση	Χρήση σε προϊόντα ή υπηρεσίες	Επαναδιανομή ή του πρωτότυπου	Δημιουργία προγραμμάτων και σχετικού εκπαιδευτικού υλικού και εκδηλώσεων	Διανομή των προγραμμάτων και σχετικού εκπαιδευτικού υλικού και εκδηλώσεων	Αναφορά μέσα στα προγράμματα και τα σχετικά εκπαιδευτικά υλικά και εκδηλώσεις	Τροποποίηση για χρήση εκτός από τη δημιουργία και την παράδοση προγραμμάτων	Πνευματική ιδιοκτησία την κατέχουν
Έρευνα μεγάλη έκδοση	Διαθέσιμη στην e-platform / Δωρεάν όταν ζητηθεί	Επιτρέπεται	Με την άδεια των συγγραφέων	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Το STEP, ERASMUS + και οι συγγραφείς πρέπει να αναγνωριστούν	Δεν επιτρέπεται	Συγγραφείς
Έρευνα μεσαία έκδοση (15pp)	Διαθέσιμη δωρεάν διαδικτυακά – διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του έργου / μέσω του εκδότη	Επιτρέπεται	Με την άδεια του εκδότη	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Το STEP, ERASMUS + και οι συγγραφείς πρέπει να αναγνωριστούν	Δεν επιτρέπεται	Συγγραφείς και εκδότης
Έρευνα σύντομη έκδοση (8pp)	Μέσω του εκδότη	Επιτρέπεται	Με την άδεια του εκδότη	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Το STEP, ERASMUS + και οι συγγραφείς πρέπει να αναγνωριστούν	Δεν επιτρέπεται	Συγγραφείς και εκδότης
Εγχειρίδιο εγκατάστασης	Διαθέσιμη δωρεάν διαδικτυακά – διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του έργου / Δωρεάν όταν ζητηθεί	Επιτρέπεται υπό την όρο να συμμορφώνεται με το περιεχόμενο	Με την άδεια από τους συγγραφείς και τους εταίρους του έργου	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Το STEP, ERASMUS + και οι συγγραφείς πρέπει να αναγνωριστούν	Επιτρέπεται μόνο με την συγκατάθεση των συγγραφέων	Συγγραφείς και εταίροι του έργου
Εγχειρίδιο Ποιότητας	Διαθέσιμη δωρεάν διαδικτυακά –	Επιτρέπεται υπό την όρο να	Με την άδεια από τους συγγραφείς και	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Το STEP, ERASMUS + και οι συγγραφείς	Επιτρέπεται μόνο με την συγκατάθεση	Συγγραφείς και εταίροι του έργου

	διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του έργου / Δωρεάν όταν ζητηθεί	συμμορφώνεται με το περιεχόμενο	τους εταίρους του έργου			πρέπει να αναγνωριστούν	των συγγραφέων	
Βιβλιάριο που περιέχει το εγχειρίδιο εγκατάστασης και Ποιότητας	Διαθέσιμη δωρεάν διαδικτυακά – διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του έργου / Δωρεάν όταν ζητηθεί	Επιτρέπεται υπο την όρο να συμμορφώνεται με το περιεχόμενο	Με την άδεια από τους συγγραφείς και τους εταίρους του έργου	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Το STEP, ERASMUS + και οι συγγραφείς πρέπει να αναγνωριστούν	Επιτρέπεται μόνο με την συγκατάθεση των συγγραφέων	Συγγραφείς και εταίροι του έργου
Δειγματικές ασκήσεις	Διαθέσιμες στο e-platform / Δωρεάν όταν ζητηθούν	Επιτρέπεται υπο την όρο να συμμορφώνεται με το περιεχόμενο	Με την άδεια από τους συγγραφείς	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Το STEP, ERASMUS + και οι συγγραφείς πρέπει να αναγνωριστούν	Επιτρέπεται μόνο με την συγκατάθεση των συγγραφέων. Προσθήκες μπορούν να γίνουν και να αναφερθούν οι συγγραφείς τους	Συγγραφείς και εταίροι του έργου
Εφαρμογή του Moodle για την εκπαίδευση του έργου STEP	Διαθέσιμες στο e-platform / Δωρεάν όταν ζητηθεί	Επιτρέπεται υπο την όρο να συμμορφώνεται με το περιεχόμενο	Δεν επιτρέπεται	Επιτρέπεται χωρίς κόστος	Allowed without fee	Το STEP, ERASMUS + και οι συγγραφείς πρέπει να αναγνωριστούν	Επιτρέπεται για την δημιουργία νέων ξεχωριστών προγραμμάτων με δική τους πρόσβαση, δεν επιτρέπεται για το πρωτότυπο.	Συγγραφείς και εταίροι του έργου

Η εφαρμογή παράγωγων εφαρμογών, εγκαταστάσεων και χρήσεων του επιτρέπεται σύμφωνα με τους πίνακες 3 , πιο πάνω και 4, πιο κάτω.

Πίνακας 4 Παράγωγες εφαρμογές, εγκαταστάσεις και χρήσεις του STEP (Derivative applications, installations and uses of STEP)

	Πεδίο εφαρμογής	Συνθήκες
Χώρος	Επιτρέπεται η παγκόσμια χρήση	Οι εταίροι του έργου προπό να ενημερώνονται
Γλώσσες	Στα πρωτότυπα και σε όλα τα άλλα επιτρέπονται	Οι εταίροι του έργου πρέπει να ενημερώνονται για την έκδοση σε νέα γλώσσα. Συνιστάται επαγγελματική μετάφραση για να διαβεβαιώσουμε πιστότητα στα επίπεδα ποιότητας.
Χρήση σε εμπορικές υπηρεσίες με χρέωση Χρήση σε μη εμπορικές υπηρεσίες , ΜΚΟ, φιλανθρωπικές υπηρεσίες, που είτε υπάρχει χρέωση είτε όχι Χρήση από κυβερνητικές υπηρεσίες, υπουργεία, υπηρεσίες και οργανισμούς Χρήση από εκπαιδευτικά ιδρύματα και υπηρεσίες	Επιτρέπεται	Οι εταίροι του έργου πρέπει να ενημερώνονται. Πρέπει να ακολουθούνται οι διαδικασίες χρήσης, εγκατάστασης, παράδοσης και αξιολόγησης που αναφέρονται στο εγχειρίδιο, στο εγχειρίδιο ποιότητας και στο εγχειρίδιο εγκατάστασης. Πρέπει να αναγνωριστούν το STEP, ERASMUS + και οι συγγραφείς
Τύπος υπηρεσίας	Εκπαίδευση συμβούλων και συμβούλων απασχόλησης για εργασία στην απασχόληση, ανεργία, πρόσληψη και επιλογή σταδιοδρομίας. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί κατά το σχεδιασμό ή την επανεξέταση της παροχής υπηρεσιών απασχόλησης	Κανένα κλινικό ή ιατρικό όφελος ή υπηρεσία δεν μπορεί να υπονοείται ή να απαιτείται.
Στήριξη από τους εταίρους και τους συγγραφείς	Μπορεί να δοθεί, εάν ζητηθεί	Οι εταίροι ή οι συγγραφείς μπορούν, με δική τους επιλογή, να προσφέρουν δωρεάν υπηρεσίες ή υπηρεσίες έναντι αμοιβής μεταξύ του καθένα και του χρήστη.
Επανεξέταση, αξιολόγηση, ανατροφοδότηση	Η δημιουργία του σχεδιασμού και η παράδοση προγραμμάτων κατάρτισης θα πρέπει να περιλαμβάνει επανεξέταση προγράμματος προγραμμάτων ή διαδικασίες αξιολόγησης.	Τα αποτελέσματα των επανεξετάσεων πρέπει να παρέχονται εμπιστευτικά στους εταίρους. Πρόσθετα εκπαιδευτικά υλικά, ασκήσεις και τεχνολογίες μάθησης μπορούν να ενσωματωθούν στο πρωτότυπο με την άδεια των

		<p>συγγραφέων τους.</p> <p>Οι βελτιώσεις των διαδικασιών και των ποιοτικών ελέγχων μπορούν να ενσωματωθούν στο πρωτότυπο από τους συγγραφείς του πρωτοτύπου.</p>
Αναφορές, χρήση αποσπασμάτων	Επιτρέπεται	<p>Οι αναφορές ή τα αποσπάσματα πρέπει να αναφέρουν στον συγγραφέα και το STEP και πρέπει να χρησιμοποιούνται σε πλαίσια που σέβονται την αρχική έννοια και σκοπό</p>

Παράρτημα 4 Ενημερωμένη συγκατάθεση(informed consent) για τους Εκπαιδευόμενους και τους πελάτες⁶

Εισαγωγή

Η ενημερωμένη συναίνεση(informed consent) είναι απαραίτητη στις επαγγελματικές συναλλαγές μας με άλλους. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν παρέχουμε υπηρεσίες προσωπικής ή κοινωνικής φύσης σε ευάλωτους ανθρώπους ή όπου πρόκειται να γίνει έρευνα. Αυτό συμβαίνει επειδή ο ρόλος μας βάζει σε θέση πιθανής εξουσίας πάνω από τους πελάτες μας μέσω της θέσης που κατέχουμε, της γνώσης ή της προνομιακής πρόσβασης μας. Αυτό με τη σειρά του μπορεί να αναγκάσει τους πελάτες να ενεργήσουν ή να συμφωνήσουν στις παρεμβάσεις υπό πίεση. Η ενημερωμένη συγκατάθεση είναι μια αναγνωρισμένη μέθοδος προσπάθειας αποκατάστασης της ισορροπίας στην εξουσία ώστε να μπορέσουμε να εργαστούμε περισσότερο ως εταίροι στην παροχή καθοδήγησης και υποστήριξης για την απασχόληση σε άτομα. Αυτό είναι σημαντικό όχι μόνο για λόγους ενσωμάτωσης ή κοινωνικής δικαιοσύνης, αλλά και επειδή η επιτυχία ή η αποτυχία της ίδιας της παρέμβασης συχνά στηρίζεται στην αυτο-αποτελεσματικότητα του ατόμου και η αυτο-αποτελεσματικότητα δεν μπορεί να ευδοκιμήσει όταν κάποιος άλλος κατευθύνει τις ενέργειες και τις αποφάσεις.

Ως υπεύθυνοι επαγγελματίες σύμβουλοι σταδιοδρομίας και απασχόλησης θα πρέπει να αποκτήσουμε αυτομάτως την ενημερωμένη συναίνεση των πελατών μας. Εκτός από την καλή επαγγελματική πρακτική που έχουμε, η επίσημη συμφωνία με τους πελάτες μας να συμμετέχουν στις υπηρεσίες μας και η δέσμευσή μας σε ένα πρότυπο σύνολο αρχών σε αυτό το πλαίσιο είναι σημαντική γιατί:

- επιδεικνύει το σεβασμό μας για τον πελάτη, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματός του να επιλέξει με το δικό του συμφέρον
- κάνει τους άλλους να γνωρίζουν ότι είμαστε ευαίσθητοι στο γεγονός ότι οι δραστηριότητές μας, οι οποίες συχνά περιλαμβάνουν πιο ευάλωτα άτομα, μπορεί να είναι ενοχλητικές και ότι αντιμετωπίζουμε θέματα και πληροφορίες ευαίσθητης και προσωπικής φύσης
- τονίζει τη δέσμευσή μας για δημόσια προστασία και προώθηση των υπηρεσιών συμβουλευτικής σταδιοδρομίας και απασχόλησης υψηλής ποιότητας που μπορούμε να επιτύχουμε
- δείχνει ότι θεωρούμε τους πελάτες μας ισότιμα μέλη στη διαδικασία συμβουλευτικής σταδιοδρομίας και απασχόλησης και ότι τα άτομα αυτά μπορούν νόμιμα να αποσυρθούν από τη διαδικασία ανά πάσα στιγμή.

Είναι ευθύνη του επαγγελματία που πραγματοποιεί την παρέμβαση να διασφαλίσει ότι ο πελάτης έχει δώσει την πλήρη ενημερωμένη συναίνεσή του. Υποθέτοντας ότι κάποιος άλλος έχει δώσει την συγκατάθεση του δεν είναι αποδεκτό ούτε μεταβιβάζει εργασία σε άλλον.

Για τους επαγγελματίες συμβούλους σταδιοδρομίας και απασχόλησης, που είναι επίσης μέλη άλλων επαγγελματικών ομάδων (κοινωνικοί λειτουργοί, εκπαιδευτικοί, ιατρικό προσωπικό, ειδικοί παιδαγωγοί ή ψυχολόγοι, για παράδειγμα), δεν προβλέπεται ότι αυτός ο σύντομος οδηγός πρέπει να αντικαταστήσει τις

⁶ Ο Οδηγός αυτός βασίζεται στο Informed Consent Guide of the Vocational Rehabilitation Association (από τον David Booth C.Psychol; CSci; AFBPS; PVRA).

συνιστώμενες απαιτήσεις από τον επαγγελματικό σώμα για ενημερωμένη συγκατάθεση , αυτό ο Οδηγός συμπληρώνει τις απαιτήσεις αυτές.

Ορισμός

Η ενημερωμένη συγκατάθεση είναι μια μέθοδος για να αποκτήσετε την άδεια ενός ατόμου να πραγματοποιήσετε κάποια παρέμβαση που τους επηρεάζει άμεσα όταν η συνεργασία τους είναι ζωτικής σημασίας και η άδειά του είναι απαραίτητη.

*Η "ενημερωμένη συγκατάθεση" είναι μια διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών με τους πελάτες που είναι απαραίτητη για την ικανότητά τους να κάνουν λογικές επιλογές μεταξύ των πολλαπλών επιλογών για το καλύτερο τους συμφέρον"*⁷

Τρία στοιχεία προκύπτουν από αυτό και άλλους ορισμούς της ενημερωμένης συγκατάθεσης για να είναι έγκυρη:

1. Πληροφορίες: Ο πελάτης πρέπει να ενημερωθεί για την παρέμβαση.
2. Ικανότητα: Ο πελάτης πρέπει να είναι σε θέση να λάβει μια απόφαση με βάση τις πληροφορίες που του δίνονται.
3. Ελευθερία: Ο πελάτης πρέπει να έχει μια ρεαλιστικά ελεύθερη επιλογή στο θέμα.

Πληροφορίες

Αυτό δεν είναι απλώς "*παράδοση γεγονότων (fact giving)* " αλλά βοήθεια για την κατάλληλη λήψη αποφάσεων από τον πελάτη. ο επαγγελματίας πρέπει να περιγράψει:

- το λόγο της παρέμβασης,
- τους στόχους της προτεινόμενης παρέμβασης
- τις μεθόδους που πρέπει να χρησιμοποιούνται
- την πιθανή διάρκεια και συχνότητα των συναντήσεων ή του προγράμματος, για παράδειγμα
- τις συνέπειες της συμφωνίας να συμμετέχει, ή όχι συμπεριλαμβανομένων τόσο των πιθανών οφελών όσο και ενδεχόμενων πιθανών κινδύνων
- ποια αρχεία θα φυλάσσονται ή ποιες εκθέσεις θα παράγονται, ποιος θα τις δει και τι θα συμβεί στα αρχεία μόλις ολοκληρωθεί η παρέμβαση
- τυχόν εναλλακτικές παρεμβάσεις που μπορεί να είναι διαθέσιμες στον πελάτη.

Οι μερικές ή αλλοιωμένες πληροφορίες όχι μόνο εμποδίζουν την απόκτηση έγκυρης συναίνεσης αλλά οδηγούν τον επαγγελματία σύμβουλο σταδιοδρομίας και απασχόλησης σε ισχυρισμούς παραπλάνησης του πελάτη, γεγονός που μπορεί φυσικά να έχει πολύ σοβαρές συνέπειες για τον επαγγελματία από επαγγελματικές καταγγελίες και νομικές αξιώσεις κ.λπ.

Σε συντομία, οι πληροφορίες που παρέχουμε στους πελάτες θα πρέπει να ικανοποιητικές για να μπορέσουν να λάβουν την καλύτερη απόφαση για τα δικά τους συμφέροντα. Αυτό θα διαφέρει από περίπτωση σε περίπτωση, αλλά ο επαγγελματίας πρέπει να είναι σε εγρήγορση για την ποιότητα και το βάθος των πληροφοριών που δίνει και να είναι ευαίσθητός στις επιπτώσεις που έχει αυτό στον πελάτη. Η χρήση φρασεολογίας, που μπορεί να είναι τεχνικά ακριβής, μπορεί να εκφοβίσει και να μπερδέψει τον πελάτη και θα ήταν πολύ δύσκολο να δείξουμε ότι ο πελάτης έλαβε μια τεκμηριωμένη απόφαση, δεδομένου ότι οι

⁷ Simon RI 1992 στο *Informed Consent in Psychotherapy* John O. Beahrs, M.D.; Thomas G. Gutheil, M.D. *Am J Psychiatry* 2001;158:4-10. <http://ajp.psychiatryonline.org/doi/pdf/10.1176/appi.ajp.158.1.4>

παρεχόμενες πληροφορίες ήταν πιο κατάλληλες για ένα ακροατήριο με επαγγελματίες παρά μια συνομιλία με επίκεντρο τον πελάτη. Ο επαγγελματίας σύμβουλος καριέρας και απασχόλησης θα πρέπει να εξετάζει λεπτομερώς τις πληροφορίες που δίνονται, να αποφεύγει την γλώσσα που συγχύζει τον πελάτη και να αναζητά ενεργά τη διαβεβαίωση του πελάτη ότι κατανοεί τις πληροφορίες που του έχουν δοθεί.

Ικανότητα

Προκειμένου να δοθεί έγκυρη ενημερωμένη συγκατάθεση, ο πελάτης πρέπει να είναι σε θέση να λάβει μια πλήρως ενημερωμένη απόφαση. Αυτό δεν σημαίνει μόνο ότι ο πελάτης πρέπει να έχει τη γνωστική ικανότητα να λαμβάνει μια πλήρως ενημερωμένη απόφαση, αν και αυτό είναι ένας σημαντικός παράγοντας, αλλά ορισμένα διαρθρωτικά, θεσμικά, συνταγματικά και γνωστικά ζητήματα μπορεί να παρεμποδίσουν την λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων. Ο επαγγελματίας σύμβουλος σταδιοδρομίας και απασχόλησης πρέπει να είναι σε εγρήγορση και δεν πρέπει να υποθέτει αυτόματα ότι οι πελάτες που συμφωνούν, το κάνουν αυτό γιατί είναι πλήρως ενημερωμένοι και είναι ικανά άτομα.

Ο πελάτης πρέπει να είναι σε θέση να κατανοήσει τις πληροφορίες που δίνονται. Τα εμπόδια στην κατανόηση μπορούν να προκύψουν από πολλές πηγές, περιλαμβανομένων ενός ή περισσότερων συνδυασμό παραγόντων όπως:

- οι πληροφορίες από μόνες τους
- η γνωστική ικανότητα του πελάτη
- η μητρική γλώσσα του πελάτη (συμπεριλαμβανομένων των εναλλακτικών λύσεων της ομιλούμενης γλώσσας, όπως η υπογραφή),
- οι πολιτισμικές και θρησκευτικές διαφορές
- η κούραση
- οι αισθητηριακές διαταραχές
- οι περιβαλλοντικές διαταραχές (θόρυβος, θερμοκρασία κ.λπ.)
- το στρες
- οι επιπτώσεις φαρμακευτικής αγωγής
- η υπερβολική χρήση αλκοόλ ή ναρκωτικών
- ο πόνος
- οι δυσκολίες στην ανάγνωση και τη γραφή.

Ο επαγγελματίας σύμβουλος σταδιοδρομίας και απασχόλησης πρέπει να προβλέψει και να διευκολύνει αυτούς τους παράγοντες και η γνώση, η ευαισθησία, ο καλός προγραμματισμός και η ευελιξία μπορούν να βοηθήσουν πολύ. Με λίγα λόγια, οι πελάτες πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν, να κατανοούν, να θυμούνται, να κάνουν ερωτήσεις, να λαμβάνουν αποφάσεις και να επικοινωνούν την απόφασή τους σε εσάς.

Η ικανότητα μπορεί να μεταβληθεί με την πάροδο του χρόνου, αφού μπορεί να επηρεάζεται από ορισμένες προσωρινές συνθήκες. Για παράδειγμα, οι διακυμάνσεις των συνθηκών όπως το κοινωνικό και προσωπικό άγχος, η επιλεξιμότητα για την ευημερία ή τα θέματα ψυχικής υγείας μπορούν και συχνά έχουν αντίκτυπο στην ικανότητα. Ο επαγγελματίας σύμβουλος σταδιοδρομίας και απασχόλησης θα πρέπει να ελέγχει από καιρό σε καιρό την ενημερωμένη συγκατάθεση και δεν μπορεί να υποθέσει ότι μόνο επειδή ένας πελάτης έδωσε πλήρη συγκατάθεση στο παρελθόν ότι θα ήταν σε θέση να συνεχίσει να το κάνει.

Επιπλέον, ο επαγγελματίας πρέπει να επιδιώξει να επικυρώσει εκ νέου τη συγκατάθεση του πελάτη εάν

προκύπτουν νέες πληροφορίες που μπορεί να επηρεάσουν την προθυμία του να συγκαταθέτει ή εμφανιστούν αλλαγές στο πρόγραμμα, τον πάροχο ή τις διαδικασίες κ.λπ. Ο επαγγελματίας θα πρέπει να λαμβάνει τα ίδια μέτρα προφύλαξης και προσοχής, όταν επικυρώνει την συγκατάθεση μετά από ενημέρωση, και δεν πρέπει να μπαίνει στο πειρασμό της σύντομής διαδικασίας.

Ελευθερία

Ο πελάτης θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να επιλέξει ελεύθερα το αν θα συμμετάσχει στις προσφερόμενες υπηρεσίες και επίσης να αποσυρθεί από τις υπηρεσίες αυτές ανά πάσα στιγμή. Προκειμένου να ασκήσει αυτή την ελευθερία, ο πελάτης πρέπει να είναι ελεύθερος από οποιεσδήποτε εξωτερικές δυνάμεις πραγματικές ή αντιληπτές(perceived) που ενδεχομένως θα τον αναγκάσουν να συνεργαστεί.

Ο επαγγελματίας σύμβουλος σταδιοδρομίας και απασχόλησης θα πρέπει να γνωρίζει ότι οποιαδήποτε συμφωνία συνεργασίας με την παρέμβαση μπορεί να μην είναι έγκυρη συνεργασία, αλλά στην πραγματικότητα να είναι το αποτέλεσμα της πίεσης, πραγματικής ή αντιληπτικής, που ασκήθηκε στον πελάτη για να επιβάλει τη συνεργασία του. Τέτοια πράγματα μπορεί να φαίνονται ακραία, αλλά ως επαγγελματίες έχουμε συχνά μια συγκεκριμένη θέση ή φαίνεται να έχουμε εξουσία πάνω στον πελάτη. Η πίεση για απλή συνεργασία χωρίς την πλήρη λήψη απόφασης είναι συνεπώς πολύ πραγματική και όχι ακραία ή ασυνήθιστη κατάσταση.

Η θέση αυτή είναι διπλά προβληματική όταν εργαζόμαστε για την απασχόληση, με τους κανονισμούς πρόνοιας, με τις ασφαλιστικές εταιρείες, στα νόμιμα προγράμματα ή ως μέρος μιας δικαστικής υπόθεσης. Είναι πολύ εύκολο για τον πελάτη να θεωρήσει ότι αντιπροσωπεύουμε τα συμφέροντα του εργοδότη, των κυβερνητικών υπηρεσιών, του διαχειριστή υποθέσεων ή κάποιου άλλου «αντιτιθέμενου» και όχι ότι είμαστε ένας ουδέτερος πράκτορας που εργάζεται προς το συμφέρον του πελάτη. Σε οποιαδήποτε από τις προαναφερθείσες περιπτώσεις, ο πελάτης μπορεί να δεχθεί αδικαιολόγητα την συνεργασία, αλλά και να ανακαλέσει αδικαιολόγητα τη συνεργασία του, και τα δύο μπορεί να οφείλονται στην αντίληψη του πελάτη για εξωγενείς επιρροές. Για αυτό, δεν μπορούν να περιγραφτούν με ακρίβεια ως εξάσκηση ενημερωμένης συγκατάθεσης καθώς η ενέργεια μπορεί να έχει συνέπειες που σε άλλες περιπτώσεις ο πελάτης θα ήθελε να αποφύγει ή να αρνηθεί τα οφέλη που συνήθως επιθυμούν να έχουν.

Άλλα άτομα, που είναι εκτός της άμεσης σχέσης του επαγγελματία συμβούλου σταδιοδρομίας και απασχόλησης με τον πελάτη, μπορεί επίσης να ασκήσουν υπερβολικές επιρροές για παράδειγμα οι συνεργάτες, οι διευθυντές, άλλοι επαγγελματίες, οικογένεια ή φίλοι. Ο επαγγελματίας πρέπει να λογοδοτεί για τις επιρροές αυτές και να προσπαθήσει να διασφαλίσει ότι ο πελάτης λαμβάνει την καλύτερη απόφαση για ' αυτόν, χωρίς να βάζουμε πρόσθετες υπερβολικές πιέσεις στον πελάτη για συμμόρφωση.

Εκτός από την άμεση άσκηση πίεσης στον πελάτη για να συμφωνήσει να λάβει την υπηρεσία, ο επαγγελματίας θα πρέπει να αποφεύγει τον εξαναγκασμό του πελάτη σε συμφωνία δίνοντας μόνο μερικές πληροφορίες, ελαχιστοποιώντας τους κινδύνους ή υπερβάλλοντας την αποτελεσματικότητα ή τα οφέλη των υπηρεσιών του.

Διατήρηση αρχείων (εγγράφων)

Είναι σημαντικό η ενημερωμένη συγκατάθεση να δίνεται γραπτώς. Όπου αυτό δεν είναι δυνατό, πρέπει να χρησιμοποιηθεί κατάλληλη εναλλακτική μορφή και ο λόγος να γραφτεί και να υπάρχει μάρτυρας. Αυτό είναι για να δείχνει τη δέουσα διαδικασία αλλά και να προστατεύει τον επαγγελματία από τις

μεταγενέστερες αξιώσεις εξαναγκασμού. Εναλλακτικοί τρόποι καταγραφής της συγκατάθεσης μπορεί να είναι επιθυμητοί όταν ο πελάτης δεν επιθυμεί η συγκατάθεση να δοθεί γραπτώς. Είναι ευθύνη του επαγγελματία να βρει την προτιμώμενη μέθοδο του πελάτη για την καταγραφή της συγκατάθεσής του και στη συνέχεια να φροντίσει ώστε να δοθούν αντίγραφα στον πελάτη και να φυλαχτούν αντίγραφα στο φάκελο της υπόθεσης.

Ωστόσο, συντάσσεται μια φόρμα συγκατάθεσης, συνιστάται ένα μόνιμο έγγραφο με ορισμένες αποδείξεις ότι ο πελάτης έχει κατανοήσει τις πληροφορίες που δίνονται, συχνά είναι απαραίτητη η υπογραφή μαζί με την ημερομηνία στο έγγραφό αυτό, να υπάρχει και μάρτυρας, για παράδειγμα εάν ο πελάτης μπορεί να δώσει συγκατάθεση μόνο προφορικά.

Οτιδήποτε είναι σε έγγραφο έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιηθεί σε επίσημες διαμάχες με τις αρχές, ακόμη και στο δικαστήριο, και πάντα θα πρέπει να σκεφτείτε τη μορφή και το περιεχόμενο των φακέλων με τις εν λόγω πιθανές χρήσεις. Επιπλέον, η γραπτή μορφή μπορεί να λειτουργήσει ως υπενθύμιση στον πελάτη σχετικά με τη φύση της συζήτησης σχετικά με τη συγκατάθεση, ό, τι συμφώνησε και μπορεί να λειτουργήσει ως αρχείο στοιχείων επικοινωνίας σε περίπτωση αλλαγής περιστάσεων ή εάν απόφαση ο πελάτης να αποσυρθεί από την υπηρεσία.

Είναι χρήσιμο εάν το έντυπο συνοδεύεται από λεπτομερή περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών και πάλι θα χρησιμεύσει ως χρήσιμη υπενθύμιση στον πελάτη και θα επιτρέψει στον πελάτη να πάρει μαζί του τις πληροφορίες από τη συνάντηση συγκατάθεσης και να τις εξετάσει κατά τον ελεύθερο του χρόνο ή να τις συζητήσει με άλλους, δίνοντας έτσι περισσότερο χρόνο στον πελάτη να εξετάσει ή να επανεξετάσει τη συγκατάθεσή του και αν θέλει να συμμετέχει στην υπηρεσία. ή να συνεχίσει να συμμετέχει στην υπηρεσία.

Να θυμάστε

Οι επαγγελματίες σύμβουλοι σταδιοδρομίας και απασχόλησης θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι κάθε πελάτης έχει ικανοποιητικές πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες του επαγγελματία και ότι δίνει τη συγκατάθεσή του για συμμετοχή στην υπηρεσία.

- Οι πελάτες θα πρέπει να μπορούν να αποσύρονται ανά πάσα στιγμή από την υπηρεσία που παραδίδεται.
- Θα πρέπει να επιδιώκεται η συγκατάθεση σε μορφή που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες επικοινωνίας του πελάτη, ώστε να είναι σε θέση να κατανοήσει την υπηρεσία, τις συνέπειές της και να είναι σε θέση να δίνει ελεύθερα την συγκατάθεση του και να αποσύρει τη συγκατάθεσή της.
- Η συγκατάθεση θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατά τρόπο που να είναι κατάλληλος για την υπηρεσία που παραδίδεται και να φυλάσσεται το έγγραφό της συγκατάθεσης για μια κατάλληλη περίοδο.
- Η συγκατάθεση δεν πρέπει να θεωρείται ως μία δραστηριότητα για μια φορά και για όλους. θα πρέπει να επανεξετάζεται τακτικά για να βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης εξακολουθεί να συναινεί και ιδιαίτερα όταν αλλάζουν τα πράγματα.

Παράρτημα 5 Παράγοντες Διασφάλισης Ποιότητας για την παράδοση του προγράμματος

<u>Παράγοντες διασφάλισης ποιότητας για σχεδιασμό κατάρτισης και μάθησης</u> <u>Οι δραστηριότητες ανάπτυξης δεξιοτήτων για ομάδες και για άτομα πρέπει να περιλαμβάνουν:</u>
Ανάλυση Εκπαιδευτικών Αναγκών που πραγματοποιήθηκε για να επιβεβαιώσει την καταλληλότητα για τους εκπαιδευόμενους
Λογιστική για προηγούμενη μάθηση και εμπειρία
Έμφαση στις συμπεριφορικές εκβάσεις (δεξιότητες, δραστηριότητες, ικανότητες)
Καθοδήγηση σχετικά με το γιατί οι δεξιότητες και τα καθήκοντα απαιτούνται και είναι αποτελεσματικά
Εφαρμογή αρχών μάθησης χωρίς λάθη
Ανατροφοδότηση σε άτομα και σε ομάδα
Άμεση εμπειρία / άσκηση δεξιοτήτων και ικανοτήτων
Παρατήρηση ή ζωντανά παραδείγματα δεξιοτήτων
Προφορική και γραπτή καθοδήγηση και ομαδική συζήτηση για στοιχεία, έννοιες, θεωρία και πρακτική
Κοινωνική υποστήριξη για μάθηση
Πρόβα για μικρο-δεξιότητες, που χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη πολύπλοκων δεξιοτήτων
Ανάπτυξη ικανοτήτων σε περιβάλλοντα πραγματικής ζωής
Παρακολούθηση της εμπιστοσύνης και της απόδοσης του εκπαιδευόμενου
Ενεργός συμμετοχή των εκπαιδευόμενων στην προσωπική και κοινή μάθηση
Υποστήριξη ατόμων χαμηλής αυτό αποτελεσματικότητας
Παροχή ατομικών διδασκαλιών και καθοδήγησης
Μέθοδοι διδασκαλίας που ανταποκρίνονται στην ικανότητα και στο στάδιο της μάθησης
Εκπαίδευση που περιλαμβάνει εμπειρία, προβληματισμό, θεωρητική δόμηση και εξερεύνηση
Εκπαιδευτικό περιεχόμενο και τεχνικές μάθησης που αντικατοπτρίζουν την πραγματική δουλειά του εκπαιδευόμενου
Παρέχεται σταθεροποίηση των ικανοτήτων στο χώρο εργασίας / πραγματική ζωή
Παρέχεται υποστήριξη μετά την εκμάθηση και παρακολούθηση
Διαφορετικές μέθοδοι μάθησης με λογική για τη χρήση τους <ul style="list-style-type: none"> – Ζωντανές εκδηλώσεις – Ηλεκτρονικό περιεχόμενο – Μάθηση εκτός σύνδεσης – Συνεργασία – Αξιολόγηση – Υλικά αναφοράς
Εκπαιδευτές που είναι ικανοί και εξειδικευμένοι στο θέμα και στην εκπαίδευση
<ul style="list-style-type: none"> – Χρήση – Ευκολία, αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των μαθησιακών δραστηριοτήτων – Ασφάλεια χρηστών / άνεση χρηστών – Η ικανοποίηση των χρηστών – Μνήμη – Πρόληψη λαθών – Υποστήριξη, συστήματα βοήθειας και τεκμηρίωση
Στοιχεία ηλεκτρονικής μάθησης

- Υποστήριξη της απόκτησης δεξιοτήτων
- είναι προσιτά
- ταιριάζουν με το πρόγραμμα σπουδών και τους στόχους μάθησης
- παρέχουν εγκαταστάσεις αξιολόγησης
- είναι εύκολα στη χρήση και
- είναι αποδοτικά

Παράγοντες Διασφάλισης Ποιότητας για την επικοινωνία μέσα στο πρόγραμμα

Η επικοινωνία, κυρίως από τους εκπαιδευτές, χωρίς να αποκλείονται οι εκπαιδευόμενοι, θα πρέπει να περιλαμβάνει:

Ακρόαση, εκτίμηση, δεν μιλάτε πάρα πολύ

Υποβολή ανοιχτών ερωτήσεων

Χρήση απλής, διπλής όψης ή εμφατικής αντανάκλασης για την ενίσχυση θετικών δεξιοτήτων, στάσεων και πεποιθήσεων, ενεργειών και γνώσεων

Σύνοψη και επανεξέταση με τους εκπαιδευόμενους ατομικά και σε ομάδα

Ανίχνευση και εξερεύνηση

Επαναδιατύπωση των αρνητικών καταστάσεων για να βρει το θετικό

Τονισμός της προσπάθειας όσο και των αποτελεσμάτων και εξήγησης της αποτυχίας ως πρακτική και προσπάθεια

Συγκεκριμένη και άμεση ανατροφοδότηση και επιλεκτική ανατροφοδότηση για επιθυμητές συμπεριφορές

Διορθωτική ανατροφοδότηση επικεντρώνοντας στο συμβάν ή την δράση, στην αυτοαξιολόγηση, παροχή πληροφοριών, χωρίς κριτική

Προετοιμασία για δραστηριότητα μέσω παραδειγμάτων, καθοδήγησης και γνωστικής πρόβα

Παροχή πληροφοριών με χρήσιμο τρόπο

Αντιμετώπιση των αντιρρήσεων και των προβλημάτων και συνεργασία με απαιτητικούς εκπαιδευόμενους, με λιγότερη αυτοπεποίθηση ή περισσότερη αυτοπεποίθηση εκπαιδευόμενους

Διαχείριση απαραίτητων αρχείων, εμπιστευτικότητας και αποκάλυψης (disclosure)

Παράγοντες Διασφάλισης Ποιότητας για τις Δραστηριότητες Σχεδιασμού μέσα στο πρόγραμμα

Ο σχεδιασμός εκδηλώσεων και εργασίας και δραστηριοτήτων, πρώτα από τους εκπαιδευτές αλλά χωρίς να αποκλείει τους εκπαιδευόμενους, πρέπει να περιλαμβάνει:

Διεξαγωγή μιας Ανάλυσης Εκπαιδευτικών Αναγκών

Επικέντρωση στην εργασία και την αγορά εργασίας, εξερευνώντας ταυτόχρονα προσωπικές και κοινωνικές επιρροές

Ανάπτυξη εμπιστοσύνης και διευκόλυνση των εκπαιδευόμενων να αναλύουν και να επιλύουν προβλήματα

Διαχωρισμός ζητημάτων και προβλημάτων σε διαχειρίσιμα κομμάτια, αντιμετώπιση ή αναβολή ζητημάτων ανάλογα με τις ανάγκες

Πρόκληση των ιδεών και των πεποιθήσεων

Εξερεύνηση, εκπόνηση δραστηριοτήτων και βραχυπρόθεσμοι στόχοι

Ταξινόμηση εργασιών για την προσαρμογή των επιπέδων εμπιστοσύνης

Βοήθεια στους εκπαιδευόμενους να ελέγξουν τη την εφικτότητα ή την πιθανότητα επιτυχίας των σχεδίων

Βοήθεια στους εκπαιδευόμενους να συμφωνήσουν ή να επιλέξουν τους στόχους τους
Παροχή πληροφοριών στους εκπαιδευόμενους
Βοήθεια στους εκπαιδευόμενους να εξετάσουν την πρόοδο και να προσαρμόσουν τις δραστηριότητες

<u>Παράγοντες Διασφάλισης Ποιότητας για την ανάπτυξη της αυτό αποτελεσματικότητας μέσα στο πρόγραμμα</u> Η παράδοση του προγράμματος πρέπει να σχεδιαστεί για να ενισχύσει την αυτό -αποτελεσματικότητα των εκπαιδευόμενων και πρέπει να περιλαμβάνει:
Αξιολόγηση της υπάρχουσας αυτο-αποτελεσματικότητας των εκπαιδευόμενων για τις συναφείς εργασίες χρησιμοποιώντας τις κλίμακες Likert ή απαντήσεις σε συνομιλίες
Βοήθεια στους πελάτες να προσδιορίσουν τις δραστηριότητες και τους στόχους που είναι εφικτοί
Χώρισμα των δύσκολων εργασιών σε μικρότερες, εφικτές εργασίες
Παροχή ευκαιριών για πρόβες στην πράξη ή σε σκέψεις
Παροχή σταδιακής μάθησης / σταδιακές εμπειρίες και δραστηριότητες για να αποκτήσουν και να κατακτήσουν την γνώση
Αναθεώρηση των αξιολογήσεων αυτο-αποτελεσματικότητας από τους πελάτες με σχετική ανατροφοδότηση
Παροχή μοντέλων , επιδείξεων και οδηγών
Παροχή υλικού για να ενθαρρύνει την πίστη στη σπουδαιότητα της μάθησης ή της δραστηριότητας των πελατών
Παροχή υποστηρικτικών κοινωνικών και περιβαλλοντικών παραγόντων

<u>Παράγοντες διασφάλισης ποιότητας για την Ανάπτυξη των πόρων της αγοράς εργασίας για τους Εκπαιδευόμενους</u> Τα προγράμματα πρέπει να περιλαμβάνουν:
Επισκέψεις σε μια σειρά από χώρους εργασίας για να παρατηρήσουν και να μάθουν
Απευθείας επαφή με τους εργοδότες
Εξάσκηση ανάπτυξης την προσωπικής γνώσης σχετικά με τις ευκαιρίες απασχόλησης, τους εργοδότες, τους χώρους εργασίας, ανά τομέα, και επάγγελμα, συμπεριλαμβανομένης της αυτοεργοδότησης της ανεπίσημης απασχόλησης και διάφορα είδη συμβολαίων απασχόλησης
Εξάσκηση στην συμμετοχή σε δίκτυα και κοινωνικές ομάδες εργοδοτών
Μάθηση για τις απαιτήσεις των εργοδοτών, το προσωπικό και τα σχετικά θέματα
Χρήση διάφορων πηγών πληροφοριών
Βοήθεια στους εργοδότες με την πρόσληψη μέσω προσωπικής καθοδήγησης (όταν χρειάζεται από τους μελλοντικούς ρόλους εργασίας των εκπαιδευόμενων)
Βοήθεια στους εργοδότες να προσλαμβάνουν μέσα από ομαδική πρόσληψη, κατάρτιση, προετοιμασία πριν από την απασχόληση και άλλα παρόμοια σχέδια καθοδήγησης (όταν χρειάζεται από τους μελλοντικούς ρόλους εργασίας των εκπαιδευόμενων)
Σύγκριση της ικανότητας και του ταλέντου κάθε πελάτη με την εκτιμώμενη εργασία
Καθοδήγηση στους εργοδότες σχετικά με την πρόσληψη και την υποστήριξη στην εργασία και τις προσαρμογές στην εργασία

Παράγοντες Διασφάλισης Ποιότητας της Ηθικής
Τα προγράμματα πρέπει να προσφέρονται με τις ηθικές οδηγίες που περιλαμβάνουν :
Σεβασμό και κατανόηση για τους διαφορετικούς πολιτισμούς και απόψεις
Σεβασμό και ενδιαφέρον για τα ατομικά ανθρώπινα δικαιώματα
Εργασία μέσα στο πλαίσιο των ικανοτήτων σας
Εφαρμογή πρακτικής βασισμένη σε αποδεικτικά στοιχεία
Να βάζεις το συμφέρον και το κέρδος του πελάτη πάνω από τα συμφέροντα των άλλων , εντός των ορίων ασφάλειας και σεβασμού
Ενθάρρυνση και υποστήριξη των ενημερωμένων αποφάσεων και επιλογών
Αντιμετώπιση συγκρούσεων συμφερόντων
Διαχείριση της εμπιστευτικότητας
Διαχείριση των κινδύνων για την προσωπική ασφάλεια και την ιδιοκτησία
Παρατήρηση της προσωπικής ορθότητας
Αξιολόγηση των ηθικών προτύπων της υπηρεσίας που παρέχεται

Παράγοντες Διασφάλισης Ποιότητας στην Θεωρεία
Τα προγράμματα πρέπει να παρέχονται σε υψηλό επίπεδο πνευματικής ακεραιότητας. Αυτό δεν σημαίνει ότι το θεωρητικό περιεχόμενο πρέπει να είναι υπερβολικά περίπλοκο ή προηγμένο, αλλά ότι τα προγράμματα πρέπει:
Παρέχουν στους εκπαιδευόμενους ικανοποιητική θεωρητική γνώση και κατανόηση για να υποστηρίξουν τις έννοιες που στηρίζουν τις δεξιότητές τους και την κριτική εκτίμησή τους στο εργασιακό τους περιβάλλον και την μελλοντική τους αυτο-ανάπτυξη.
Εφαρμόζουν λογικούς ηθικούς ορισμούς του μειονεκτήματος, των αναγκών των πελατών, των δικαιωμάτων των πελατών, των καθηκόντων συμβούλων και άλλες βασικές έννοιες.
Να είναι ανοικτοί και σαφείς σχετικά με τα διαφορετικά επίπεδα ποιότητας των αποδεικτικών στοιχείων που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση μαθησιακού υλικού
Εφαρμόζουν κριτική σκέψη στο σκεπτικό, το σχεδιασμό, την πρακτική παράδοση και το περιεχόμενο που ισχύει τόσο για το πρόγραμμα όσο και για την απόκτηση της θεωρίας από τους εκπαιδευόμενους και είναι ανοιχτό σε συζήτηση
Εφαρμόζουν πρακτική βασισμένη σε αποδεικτικά στοιχεία και προσαρμογή σε νέα αποδεικτικά στοιχεία καλής ποιότητας
Παραμένουν κριτικοί να ανεξάρτητοι από επίσημη πολιτική, στατιστικές, υπηρεσίες απασχόλησης και προγράμματα